

# Encuesta de satisfacción

Informe y resultados. Año 2022

El Archivo Universitario recoge en su Carta de Servicios (actualizada el 15/07/2021) el compromiso de valorar el grado de satisfacción de usuarias y usuarios del servicio prestado.

## La encuesta

La encuesta que mide la satisfacción de las personas que utilizan nuestros servicios se localiza en la página web del Archivo: <https://archivouniversitario.unizar.es/encuesta>

Asimismo, la encuesta se envía mediante un enlace por correo electrónico a las usuarias y usuarios, una vez completado el servicio solicitado.

La encuesta establecida está exclusivamente compuesta por una pregunta con respuesta múltiple y una pregunta de texto libre para realizar comentarios.

### Encuesta



Grado de satisfacción con nuestro servicio \*

	Muy satisfactorio	Bastante Satisfactorio	Satisfactorio	Poco satisfactorio	Nada satisfactorio
¿Cuál es su grado de satisfacción? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Comentarios

Describe brevemente la opción de su respuesta.

Enviar

# Datos

---

Los datos recogidos están comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022. Durante el año se ha procedido a la recepción de 66 encuestas

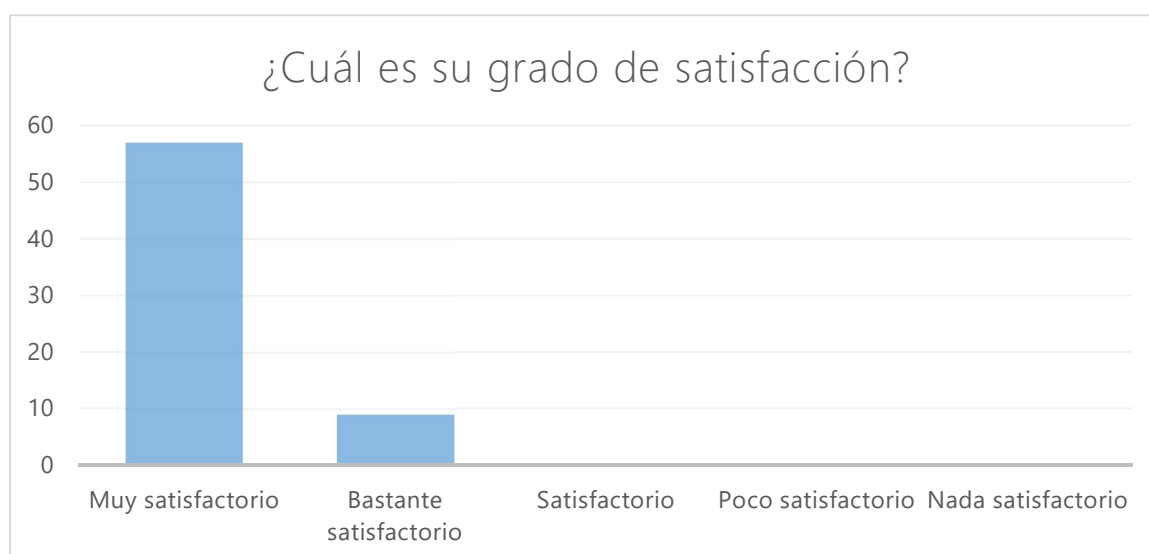
Los principales datos agregados del año son los siguientes:

Aspectos relacionados con la recepción de datos:	2022	2021
Número total de encuestas enviadas:	89	64
Número total de encuestas recibidas:	66	50
Porcentaje de participación en la encuesta:	74,5%	78%
Media encuestas recibidas mensualmente:	5,5	5
Encuestas recibidas con comentarios:	71%	68%
Tiempo medio utilizado para completar y enviar la encuesta:	< 1 minuto	< 1 minuto

# Resultados

---

## 1. Grado de satisfacción:



Aspectos relacionados con la valoración de la satisfacción:	<b>2022</b>	2021
Media de satisfacción (5, Muy satisfactorio. 0, Nada satisfactorio)	<b>4,91</b>	4,8
Porcentaje de respuesta "Satisfactorio", "Bastante satisfactorio" o "Muy satisfactorio" :	<b>100%</b>	98%
Porcentaje de respuesta "Muy satisfactorio":	<b>86%</b>	94%

## 2. Observaciones:

Nuestra encuesta incluye una pregunta de texto libre para poder realizar comentarios o sugerencias. Se han recibido 45 comentarios, que pueden clasificarse por en los siguientes grupos y conceptos (en ocasiones, algunos comentarios pueden desdoblarse en diferentes grupos o conceptos):

<b>GRUPO</b>	<b>Concepto</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
FELICITACIONES	Opiniones favorables	<b>5</b>	<b>9%</b>
SERVICIOS	Digitalización	<b>2</b>	<b>3%</b>
	Atención en la consulta	<b>20</b>	<b>34%</b>
	Obtención de copias (reproducción)	<b>3</b>	<b>5%</b>
	Información / orientación	<b>11</b>	<b>19%</b>
FONDOS / HERRAMIENTAS	Catálogo	<b>1</b>	<b>1%</b>
	Web	<b>0</b>	<b>0%</b>
PERSONAL	Personal del Archivo	<b>4</b>	<b>6%</b>
OTROS	Otros	<b>2</b>	<b>3%</b>