

Encuesta de satisfacción

Informe y resultados. Año 2024

El Archivo Universitario recoge en su Carta de Servicios 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.

En julio de 2024 se procedió a un cambio de versión de Drupal y el formulario fue ligeramente modificado. Como consecuencia de ello, se han obtenido algunas respuestas donde el grado de satisfacción no se ha marcado, pero sí se han reflejado observaciones.

Vista del formulario hasta julio de 2024:

Encuesta

Start Complete

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

Vista del formulario actual:

Grado de satisfacción con nuestro servicio

¿Cuál es su grado de satisfacción?

Muy satisfactorio **Bastante satisfactorio** **Satisfactorio** **Poco satisfactorio** **Nada satisfactorio**

Comentarios

Describe brevemente la opción de su respuesta

Enviar

Datos

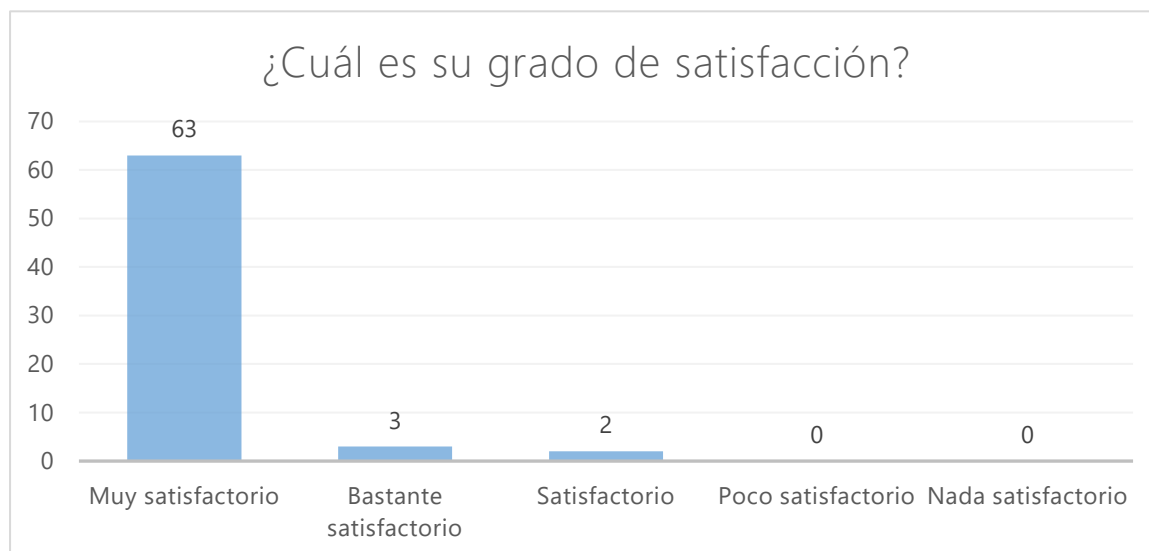
Los datos recogidos corresponden a los servicios prestados a los usuarios entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024. Durante este periodo se han recibido un total de 86 encuestas, el mayor número registrado hasta el momento.

Los principales datos agregados del año son los siguientes:

	2024	2023	2022	2021
Número total de encuestas enviadas:	100	149	89	64
Número total de encuestas recibidas:	81	86	66	50
Porcentaje de participación en la encuesta:	81%	57%	74,5%	78%
Media encuestas recibidas mensualmente:	16,2	7,2	5,5	5
Encuestas recibidas con comentarios:	65%	57%	71%	68%
Tiempo utilizado para completar y enviar la encuesta:	< 1 minuto	< 1 minuto	< 1 minuto	< 1 minuto

Resultados

1. Grado de satisfacción:



	2024	2023	2022	2021
Media de satisfacción (5, Muy satisfactorio. 1, Nada satisfactorio)	4,89	4,86	4,91	4,8
Porcentaje de respuesta "Satisfactorio", "Bastante satisfactorio" o "Muy satisfactorio":	100%	98%	100%	98%
Porcentaje de respuesta "Muy satisfactorio":	92%	92%	86%	94%

2. Observaciones:

Nuestra encuesta incluye una pregunta de texto libre para poder realizar comentarios o sugerencias. Se han recibido 53 comentarios, que pueden clasificarse por en los siguientes grupos y conceptos (en ocasiones, algunos comentarios pueden desdoblarse en diferentes grupos o conceptos):

GRUPO	Concepto	Número	Porcentaje
FELICITACIONES	Opiniones favorables	6	11%
SERVICIOS	Digitalización	1	1%
	Atención en la consulta	10	19%

	Obtención de copias (reproducción)	1	1%
	Información / orientación	6	11%
FONDOS / HERRAMIENTAS	Catálogo	0	
	Web	0	
	Correo electrónico	0	
PERSONAL	Personal del Archivo	17	32%
INSTALACIONES	Calidad de las instalaciones	2	4%
OTROS	Otros	0	

Más de la mitad de los comentarios recibidos versan sobre aspectos relacionados con la atención recibida en la consulta. Las opiniones sobre el personal del archivo suponen un tercio del total de comentarios.

Los aspectos más repetidos hacen referencia a la *rapidez* (6 comentarios) y *eficacia* (5 comentarios) en el servicio prestado. También se destaca muy positivamente el trato recibido por el personal del archivo, siendo los calificativos más repetidos *amabilidad* (13 comentarios) y *profesionalidad* (6 comentarios).



Archivo Universitario Universidad Zaragoza

Archivo Universitario. Universidad de Zaragoza. Marzo 2025.

- Dirección postal: Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario. Edificio Servicios Centrales, planta baja. C/Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza.
Archivo Histórico. Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4, 50005, Zaragoza.
- Teléfonos: Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: (+34) 876 55 3015, (+34) 876 55 3014 Archivo Histórico: (+34) 876 55 4736, (+34) 876 55 4778
- Correos electrónicos: Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: auz@unizar.es Archivo Histórico: ahuz@unizar.es
- Página web: <http://archivouniversitario.unizar.es>