

Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI

Alumni

2019



Sumari

1. Introducció	3
2. Participació	4
3. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis	5
4. Dades generals	10
5. Opinió sobre diferents aspectes (recursos, serveis, etc.)	12



1. Introducció

L'enquesta de valoració del CRAI als Alumni s'ha realitzat amb Lime Survey, aplicació de codi obert.

És la tercera vegada que es passa una enquesta de valoració del CRAI al col·lectiu Alumni UB. Aquesta iniciativa ha estat possible gràcies a la col·laboració de l'Agència Alumni UB que va enviar un correu als seus socis on se'ls demanava la seva participació en aquesta enquesta.

Per confeccionar aquesta enquesta ens hem fixat en les enquestes de valoració que passen les biblioteques que formen part del grup de *Biblioteques Comprometidas con la Excelencia* per tal de poder comparar-nos amb elles.

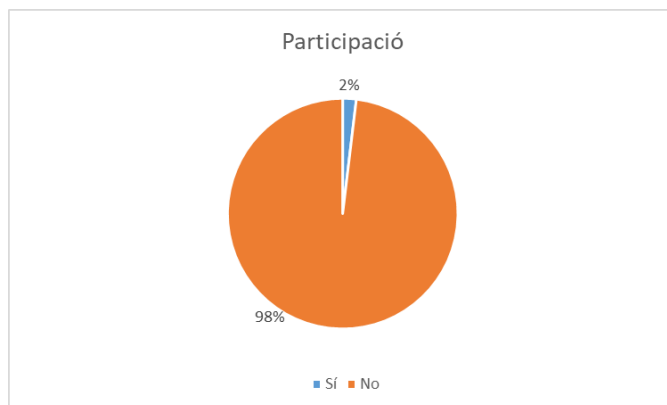
Fitxa tècnica

- Població: 1.479 persones
- Mostra: 28 respostes
- Taxa de resposta: 1,89 %
- Mètode d'enquesta: qüestionari electrònic amb el programa LimeSurvey enviat per correu electrònic
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostral: 18,35 %
- Període de recollida de les dades: del 26 d'abril al 31 de maig de 2019
- Distribució de l'enquesta: anual
- Estructura: 1 pregunta oberta i 25 preguntes tancades
- Escales:
 - No gens satisfet/a, Poc satisfet/a, Satisfet/a, Molt satisfet/a, NS/NC
 - No gens important, Poc important, Important, Molt important, NS/NC

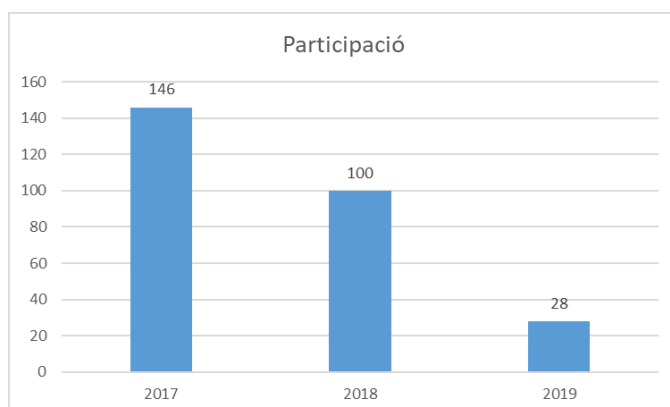
2. Participació

Han respost 28 persones, d'un total de 1.479 socis d'Alumni, amb el que el nivell de resposta no és suficient pel que es considera una mostra significativa, 305.

Participació	Nombre de persones	Percentatge
Sí	28	1,89 %
No	1.451	98,11 %
Total	1.479	100,00 %



Participació	2017	2018	2019
Nombre de persones	146	100	28

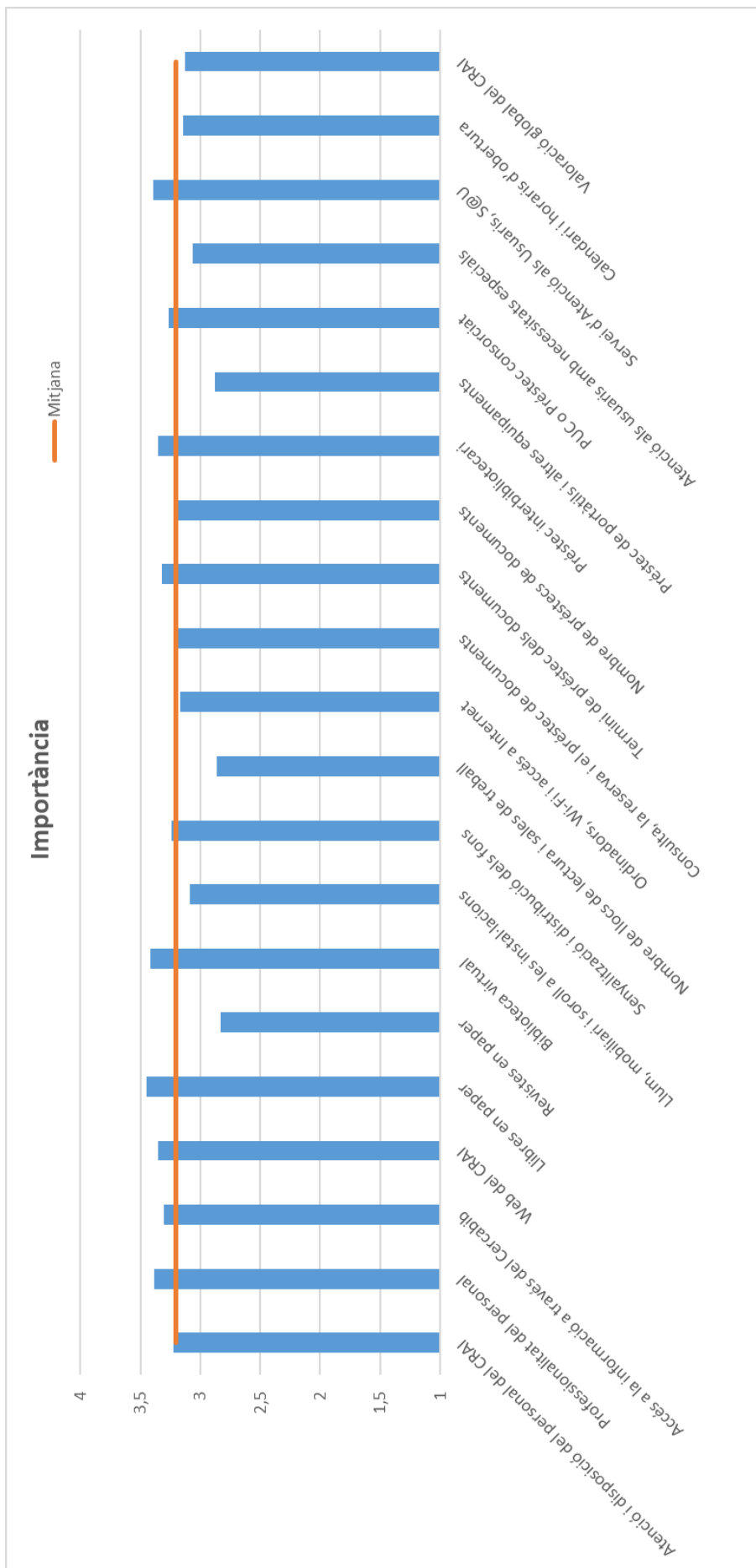


L'1,89 % dels socis d'Alumni ha respost l'enquesta de valoració del CRAI (72 persones menys que l'any 2018).

3. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis

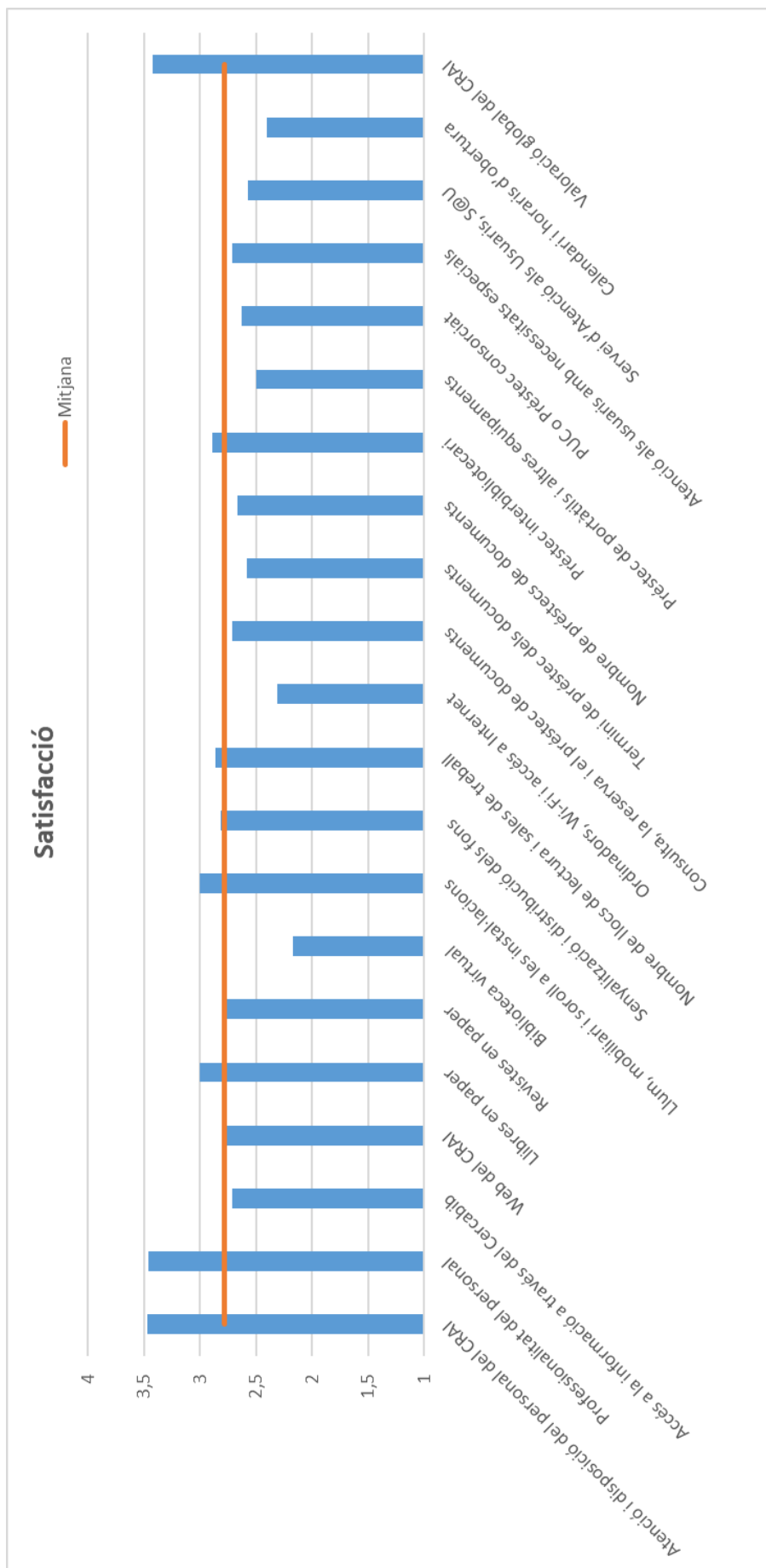
Importància

IMPORTÀNCIA Recursos i serveis	FREQUÈNCIA											
	2019							Comparativa 2017-2019				
	NS/NC	Gens imp.	Poc imp.	Imp.	Molt imp.	Mitjana	Desv.	2017	2018	2019	Tendència	
Atenció i disposició del personal del CRAI	1	1	3	12	11	3,22	0,80	3,37	3,39	3,22	↓	
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	2	0	1	14	11	3,38	0,57	3,32	3,40	3,38	↓	
Accés a la informació a través del Cercabib	5	2	0	10	11	3,30	0,88	3,48	3,55	3,30	↓	
Web del CRAI	2	2	1	9	14	3,35	0,89	3,25	3,34	3,35	↑	
Llibres en paper	6	1	1	7	13	3,45	0,80	3,44	3,51	3,45	↓	
Revistes en paper	4	1	8	9	6	2,83	0,87	2,86	3,08	2,83	↓	
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	4	3	0	5	16	3,42	1,02	3,35	3,39	3,42	↑	
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	6	2	2	10	8	3,09	0,92	3,42	3,42	3,09	↓	
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	7	2	0	10	9	3,24	0,89	3,26	3,45	3,24	↓	
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	6	3	4	8	7	2,86	1,04	3,33	3,33	2,86	↓	
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	5	4	1	5	13	3,17	1,15	3,30	3,40	3,17	↓	
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	5	3	1	7	12	3,22	1,04	3,43	3,55	3,22	↓	
Termini de préstec dels documents	6	1	1	10	10	3,32	0,78	3,33	3,48	3,32	↓	
Nombre de préstecs de documents	6	2	1	10	9	3,18	0,91	3,13	3,30	3,18	↓	
Préstec interbibliotecari	5	1	2	8	12	3,35	0,83	3,37	3,30	3,35	↑	
Préstec de portàtils i altres equipaments	11	2	4	5	6	2,88	1,05	2,66	2,75	2,88	↑	
PUC o Préstec consorciat	9	2	2	4	11	3,26	1,05			3,26		
Atenció als usuaris amb necessitats especials	12	2	1	7	6	3,06	1,00	3,43	3,40	3,06	↓	
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	5	1	2	7	13	3,39	0,84	3,36	3,32	3,39	↑	
Calendari i horaris d'obertura	6	3	1	8	10	3,14	1,04	3,47	3,44	3,14	↓	
Valoració global del CRAI	4	2	1	13	8	3,13	0,85	3,44	3,54	3,13	↓	
Mitjana CRAI						3,20	0,92	3,30	3,37	3,20	↓	



Satisfacció

SATISFACCIÓ Recursos i serveis	FREQUÈNCIA											
	2019							Comparativa 2017-2019				
	NS/NC	Gens sat.	Poc sat.	Sat.	Molt sat.	Mitjana	Desv.	2017	2018	2019	Tendència	
Atenció i disposició del personal del CRAI	0	2	2	9	15	3,47	1,07	3,28	3,20	3,47	↑	
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	3	1	2	12	10	3,46	1,05	3,22	3,22	3,46	↑	
Accés a la informació a través del Cercabib	6	1	3	15	3	2,71	1,25	3,02	3,09	2,71	↓	
Web del CRAI	1	3	5	11	8	2,81	1,28	2,90	2,83	2,81	↓	
Libres en paper	3	3	3	10	9	3,00	1,31	3,15	3,13	3,00	↓	
Revistes en paper	7	2	5	8	6	2,77	1,24	2,94	3,03	2,77	↓	
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	3	7	6	7	5	2,17	1,25	2,70	2,81	2,17	↓	
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	6	2	3	10	7	3,00	1,28	2,85	2,81	3,00	↑	
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	6	3	2	11	6	2,82	1,40	2,94	2,92	2,82	↓	
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	5	2	5	9	7	2,86	1,23	2,88	2,88	2,86	↓	
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	4	5	6	8	5	2,31	1,25	2,71	2,76	2,31	↓	
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	4	4	5	7	8	2,71	1,31	3,18	3,05	2,71	↓	
Termini de préstec dels documents	6	5	1	10	6	2,58	1,51	2,77	2,71	2,58	↓	
Nombre de préstecs de documents	5	4	4	8	7	2,67	1,35	2,87	2,71	2,67	↓	
Préstec interbibliotecari	8	2	2	11	5	2,89	1,36	3,01	3,01	2,89	↓	
Préstec de portàtils i altres equipaments	15	4	0	5	4	2,50	1,60	2,66	2,81	2,50	↓	
PUC o Préstec consorciat	11	3	1	9	4	2,63	1,51			2,63		
Atenció als usuaris amb necessitats especials	14	3	0	7	4	2,71	1,60	2,89	2,78	2,71	↓	
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	9	6	1	5	7	2,57	1,50	2,94	2,86	2,57	↓	
Calendari i horaris d'obertura	7	2	5	11	3	2,40	1,17	2,90	2,87	2,40	↓	
Valoració global del CRAI	3	1	2	13	9	3,42	1,08	3,06	3,16	3,42	↑	
Mitjana CRAI						2,78	1,31	2,94	2,93	2,78	↓	



Comparativa Importància / Satisfacció

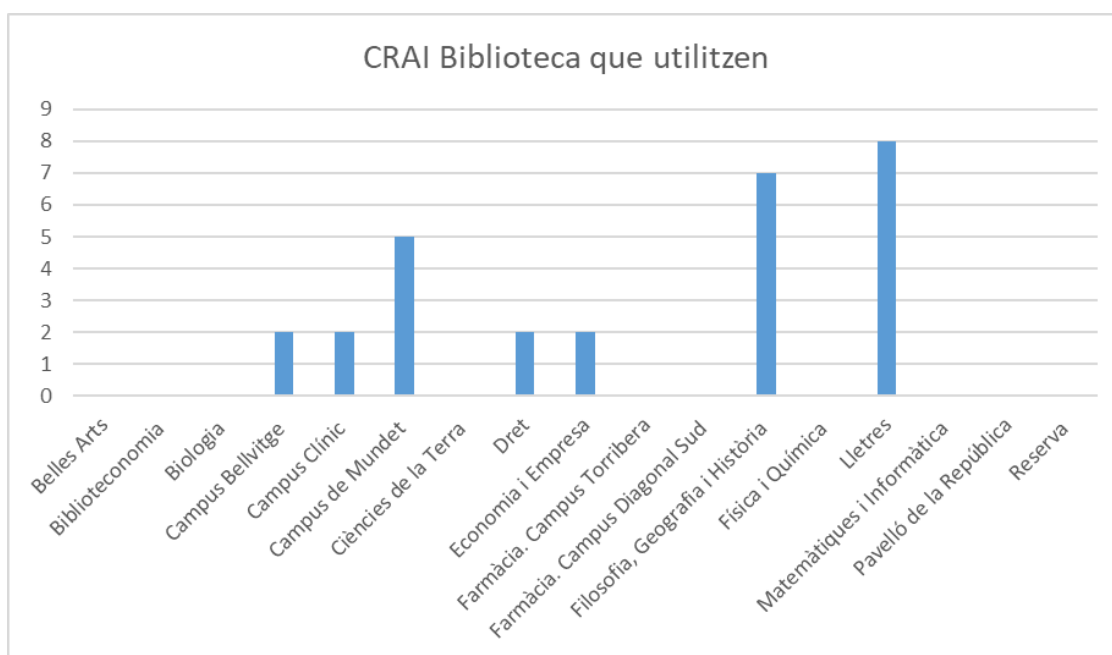
Recursos i serveis	Mitjana Importància*	Ordre Importància*	Mitjana Satisfacció*	Ordre Satisfacció*	Diferència posició
Atenció i disposició del personal del CRAI	3,22	11	3,47	1	10
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	3,38	4	3,46	2	2
Accés a la informació a través del Cercabib	3,30	8	2,71	11	-3
Web del CRAI	3,35	5	2,81	9	-4
Llibres en paper	3,45	1	3,00	4	-3
Revistes en paper	2,83	21	2,77	10	11
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	3,42	2	2,17	21	-19
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	3,09	17	3,00	5	12
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	3,24	10	2,82	8	2
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	2,86	20	2,86	7	13
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	3,17	14	2,31	20	-6
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	3,22	12	2,71	12	0
Termini de préstec dels documents	3,32	7	2,58	16	-9
Nombre de préstecs de documents	3,18	13	2,67	14	-1
Préstec interbibliotecari	3,35	6	2,89	6	0
Préstec de portàtils i altres equipaments	2,88	19	2,50	18	1
PUC o Préstec consorciat	3,26	9	2,63	15	-6
Atenció als usuaris amb necessitats especials	3,06	18	2,71	13	5
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	3,39	3	2,57	17	-14
Calendari i horaris d'obertura	3,14	15	2,40	19	-4
Valoració global del CRAI	3,13	16	3,42	3	13
Mitjana CRAI	3,20		2,78		

*En verd les tres puntuacions més altes en satisfacció i importància i en rosa les tres puntuacions més baixes.

4. Dades generals

1. CRAI Biblioteca que utilitzeu amb més freqüència.

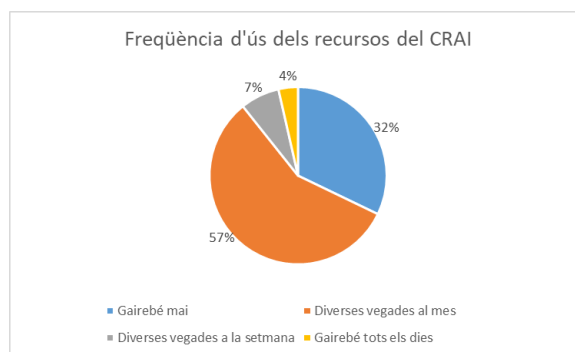
CRAI Biblioteca	Nombre de respostes	Percentatge
Belles Arts	0	0,00%
Biblioteconomia i Documentació	0	0,00%
Biologia	0	0,00%
Campus Bellvitge	2	7,14%
Campus Clínic	2	7,14%
Campus de Mundet	5	17,86%
Ciències de la Terra	0	0,00%
Dret	2	7,14%
Economia i Empresa	2	7,14%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus de l'Alimentació de Torribera	0	0,00%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	0	0,00%
Filosofia, Geografia i Història	7	25,00%
Física i Química	0	0,00%
Lletres	8	28,57%
Matemàtiques i Informàtica	0	0,00%
Pavelló de la República	0	0,00%
Reserva	0	0,00%
Total	28	100,00%



Els CRAI Biblioteques que més utilitzen són Lletres, Filosofia Geografia i Història, i Campus de Mundet.

2. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

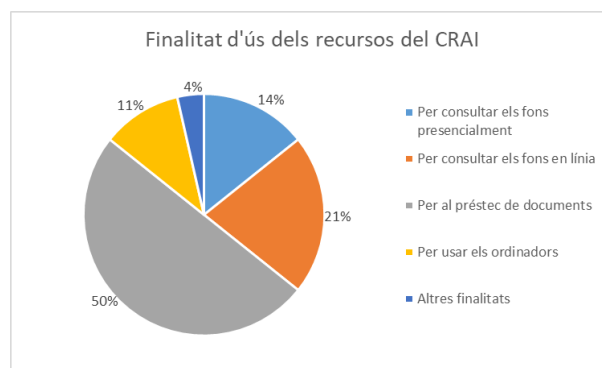
Freqüència d'ús dels recursos	Nombre de respostes	Percentatge
Gairebé mai	9	32,14%
Diverses vegades al mes	16	57,14%
Diverses vegades a la setmana	2	7,14%
Gairebé tots els dies	1	3,57%
Total	28	100,00%



La majoria dels Alumni, un 57,14 % utilitzen els recursos del CRAI diverses vegades al mes, un 7,14 % diverses vegades a la setmana, un 3,57 % gairebé tots el dies i un 32,14 % gairebé mai.

3. Amb quina finalitat acostumeu a utilitzar els recursos del CRAI?

Finalitat d'ús dels recursos	Nombre de respostes	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	4	14,29%
Per consultar els fons en línia	6	21,43%
Per al préstec de documents	14	50,00%
Per usar els ordinadors	3	10,71%
Altres finalitats	1	3,57%
Total	28	100,00%



El 50 % utilitzen el préstec de documents, un 21,43 % consulten els recursos en línia, un 14,29 % consulten els fons presencialment, un 10,71 % utilitzen els ordinadors i un 3,57 % utilitzen els recursos del CRAI amb altres finalitats.

5. Opinió sobre diferents aspectes (recursos, serveis, etc.)

4. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-vos.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	1	3,57%
Poc important	3	10,71%
Important	12	42,86%
Molt important	11	39,29%
NS/NC	1	3,57%
Total	28	100,00%



El 82,15 % consideren important o molt important l'atenció i disposició del personal per ajudar-los; i un 85,71 % n'està satisfet o molt satisfet.

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	2	7,14%
Poc satisfet	2	7,14%
Satisfet	9	32,14%
Molt satisfet	15	53,57%
NS/NC	0	0,00%
Total	28	100,00%

5. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	0	0,00%
Poc important	1	3,57%
Important	14	50,00%
Molt important	11	39,29%
NS/NC	2	7,14%
Total	28	100,00%

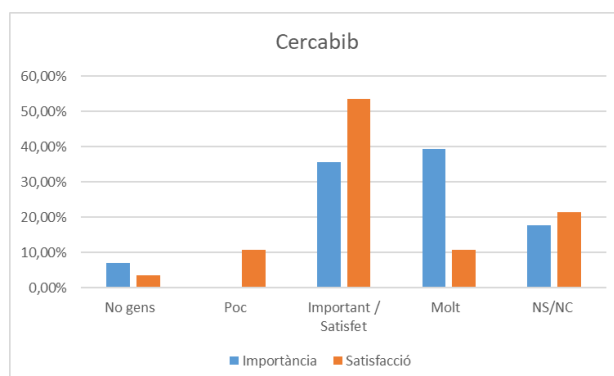


El 89,29 % consideren important o molt important la professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal; i un 78,57 % n'està satisfet o molt satisfet (un 10,71 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	1	3,57%
Poc satisfet	2	7,14%
Satisfet	12	42,86%
Molt satisfet	10	35,71%
NS/NC	3	10,71%
Total	28	100,00%

6. Accés a la informació a través del Cercabib.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	0	0,00%
Important	10	35,71%
Molt important	11	39,29%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

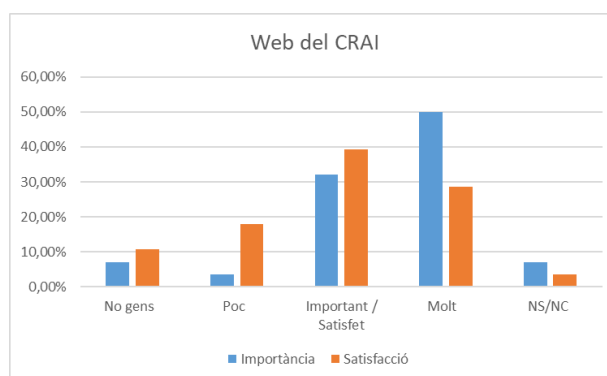


El 75 % consideren important o molt important l'accés a la informació a través del Cercabib; i un 64,28 % n'està satisfet o molt satisfet (un 21,43 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	1	3,57%
Poc satisfet	3	10,71%
Satisfet	15	53,57%
Molt satisfet	3	10,71%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

7. Web del CRAI.

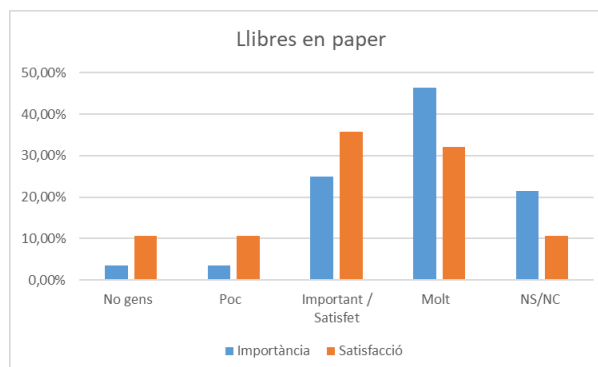
Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	1	3,57%
Important	9	32,14%
Molt important	14	50,00%
NS/NC	2	7,14%
Total	28	100,00%



El 82,14 % consideren important o molt important el web del CRAI; i un 67,86 % n'està satisfet o molt satisfet (un 3,57 % NS/NC).

8. Llibres en paper.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	1	3,57%
Poc important	1	3,57%
Important	7	25,00%
Molt important	13	46,43%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

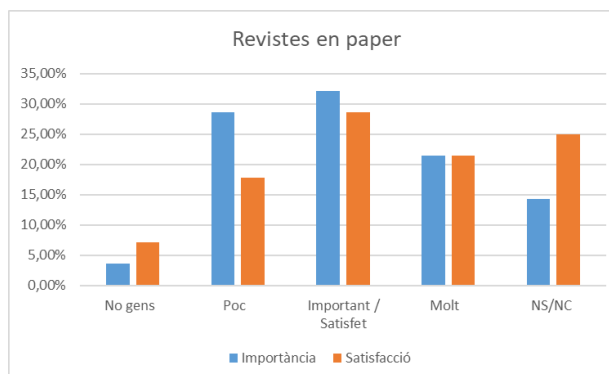


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	3	10,71%
Poc satisfet	3	10,71%
Satisfet	10	35,71%
Molt satisfet	9	32,14%
NS/NC	3	10,71%
Total	28	100,00%

El 71,43 % consideren important o molt important els llibres en paper; i un 67,85 % n'està satisfet o molt satisfet (un 10,71 % NS/NC).

9. Revistes en paper.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	1	3,57%
Poc important	8	28,57%
Important	9	32,14%
Molt important	6	21,43%
NS/NC	4	14,29%
Total	28	100,00%

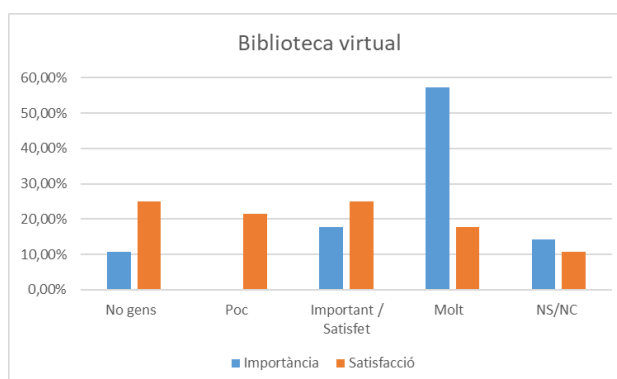


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	2	7,14%
Poc satisfet	5	17,86%
Satisfet	8	28,57%
Molt satisfet	6	21,43%
NS/NC	7	25,00%
Total	28	100,00%

El 53,57 % consideren important o molt important les revistes en paper; i un 50 % n'està satisfet o molt satisfet (un 25 % NS/NC).

10. Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades).

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	3	10,71%
Poc important	0	0,00%
Important	5	17,86%
Molt important	16	57,14%
NS/NC	4	14,29%
Total	28	100,00%

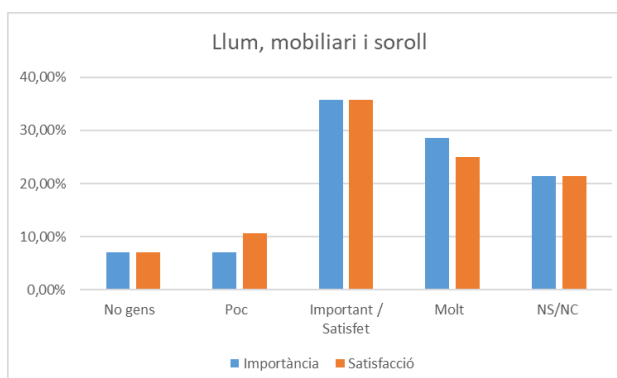


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	7	25,00%
Poc satisfet	6	21,43%
Satisfet	7	25,00%
Molt satisfet	5	17,86%
NS/NC	3	10,71%
Total	28	100,00%

El 75 % consideren important o molt important la Biblioteca virtual; i un 42,86 % n'està satisfet o molt satisfet (un 10,71 % NS/NC).

11. Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	2	7,14%
Important	10	35,71%
Molt important	8	28,57%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

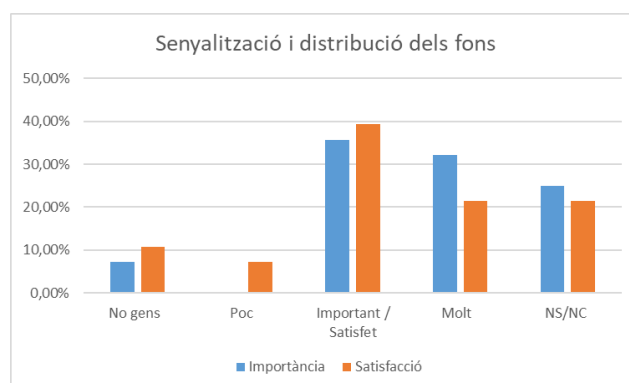


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	2	7,14%
Poc satisfet	3	10,71%
Satisfet	10	35,71%
Molt satisfet	7	25,00%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

El 64,28 % consideren important o molt important la llum, el mobiliari i el soroll a les instal·lacions de la biblioteca; i un 60,71 % n'està satisfet o molt satisfet (un 21,43 % NS/NC).

12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	0	0,00%
Important	10	35,71%
Molt important	9	32,14%
NS/NC	7	25,00%
Total	28	100,00%

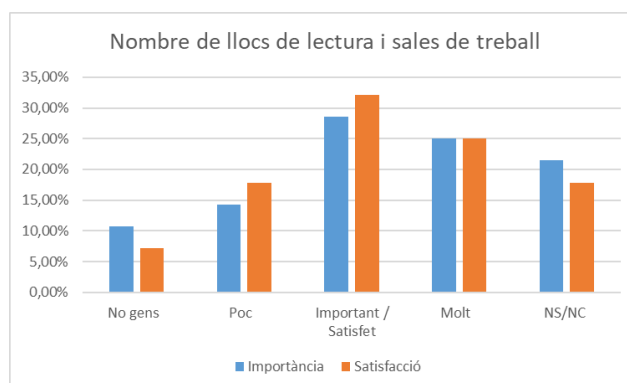


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	3	10,71%
Poc satisfet	2	7,14%
Satisfet	11	39,29%
Molt satisfet	6	21,43%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

El 67,85 % consideren important o molt important la senyalització i distribució dels fons bibliogràfics; i un 60,72 % n'està satisfet o molt satisfet (un 21,43 % NS/NC).

13. Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	3	10,71%
Poc important	4	14,29%
Important	8	28,57%
Molt important	7	25,00%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

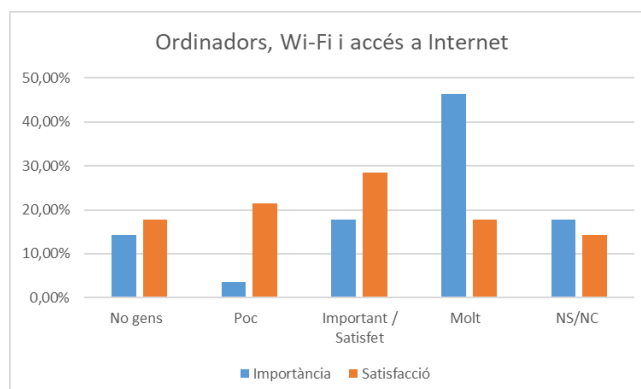


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	2	7,14%
Poc satisfet	5	17,86%
Satisfet	9	32,14%
Molt satisfet	7	25,00%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

El 53,57 % consideren important o molt important el nombre de llocs de lectura i sales de treball; i un 57,14 % n'està satisfet o molt satisfet (un 17,86 % NS/NC).

14. Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	4	14,29%
Poc important	1	3,57%
Important	5	17,86%
Molt important	13	46,43%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

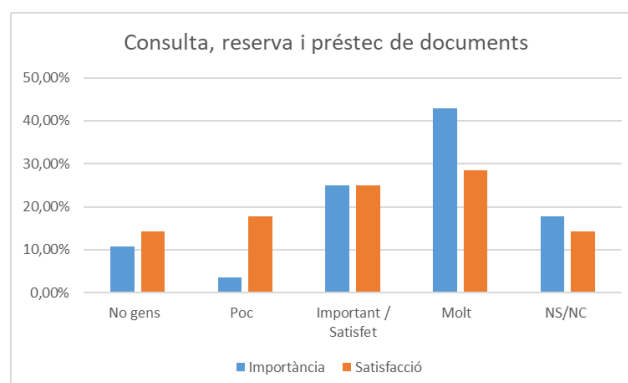


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	5	17,86%
Poc satisfet	6	21,43%
Satisfet	8	28,57%
Molt satisfet	5	17,86%
NS/NC	4	14,29%
Total	28	100,00%

El 64,29 % consideren important o molt important els ordinadors, el Wi-Fi i l'accés a Internet; i un 46,43 % n'està satisfet o molt satisfet (un 14,29 % NS/NC).

15. Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	3	10,71%
Poc important	1	3,57%
Important	7	25,00%
Molt important	12	42,86%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

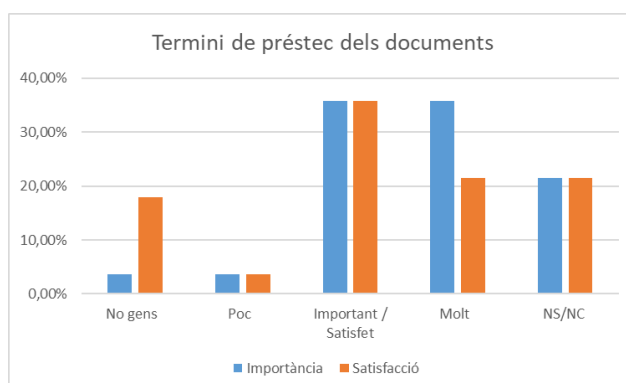


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	4	14,29%
Poc satisfet	5	17,86%
Satisfet	7	25,00%
Molt satisfet	8	28,57%
NS/NC	4	14,29%
Total	28	100,00%

El 67,86 % consideren important o molt important les gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents; i un 53,57 % n'està satisfet o molt satisfet (un 14,29 % NS/NC).

16. Termini de préstec dels documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	1	3,57%
Poc important	1	3,57%
Important	10	35,71%
Molt important	10	35,71%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

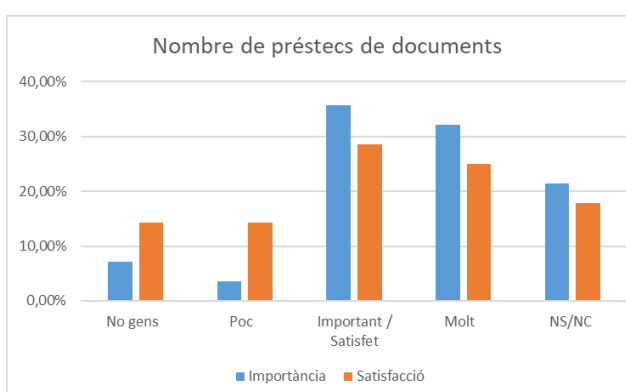


El 71,42 % consideren important o molt important el termini de préstec dels documents; i un 57,14 % n'està satisfet o molt satisfet (un 21,43 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	5	17,86%
Poc satisfet	1	3,57%
Satisfet	10	35,71%
Molt satisfet	6	21,43%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

17. Nombre de préstecs de documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	1	3,57%
Important	10	35,71%
Molt important	9	32,14%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

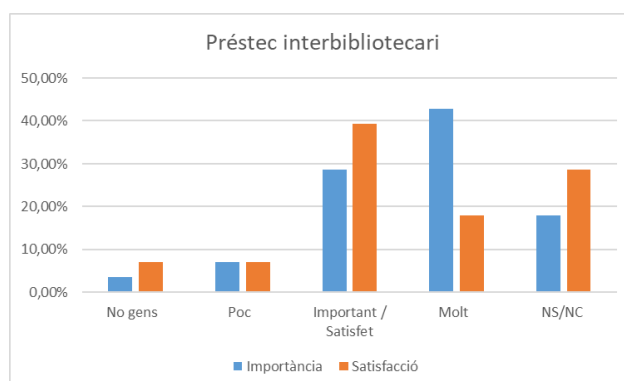


El 67,85 % consideren important o molt important el nombre de préstecs de documents; i un 53,57 % n'està satisfet o molt satisfet (un 17,86 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	4	14,29%
Poc satisfet	4	14,29%
Satisfet	8	28,57%
Molt satisfet	7	25,00%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

18. Préstec interbibliotecari.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	1	3,57%
Poc important	2	7,14%
Important	8	28,57%
Molt important	12	42,86%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

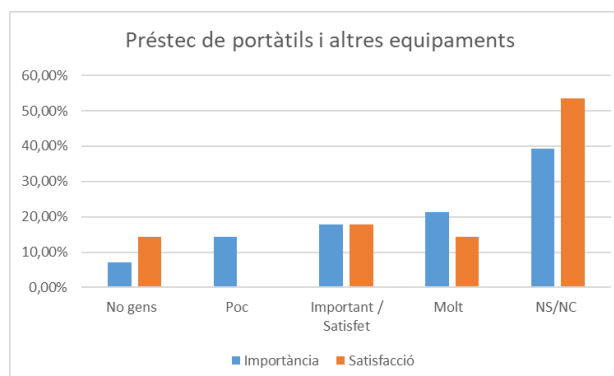


El 71,43 % consideren important o molt important el préstec interbibliotecari; i un 57,15 % n'està satisfet o molt satisfet (un 28,57 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	2	7,14%
Poc satisfet	2	7,14%
Satisfet	11	39,29%
Molt satisfet	5	17,86%
NS/NC	8	28,57%
Total	28	100,00%

19. Préstec de portàtils i altres equipaments.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	4	14,29%
Important	5	17,86%
Molt important	6	21,43%
NS/NC	11	39,29%
Total	28	100,00%

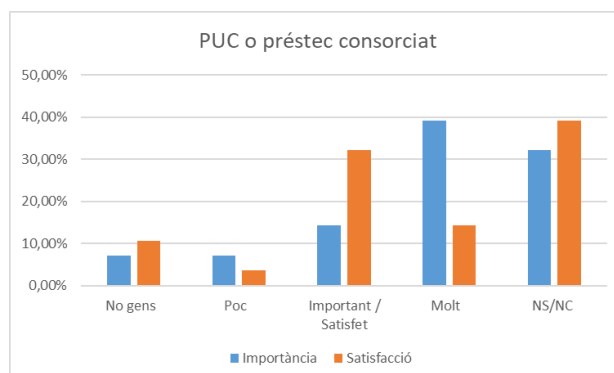


El 39,29 % consideren important o molt important el préstec de portàtils i altres equipaments; i un 32,15 % n'està satisfet o molt satisfet (un 53,57 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	4	14,29%
Poc satisfet	0	0,00%
Satisfet	5	17,86%
Molt satisfet	4	14,29%
NS/NC	15	53,57%
Total	28	100,00%

20. PUC o préstec consorciat.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	2	7,14%
Important	4	14,29%
Molt important	11	39,29%
NS/NC	9	32,14%
Total	28	100,00%

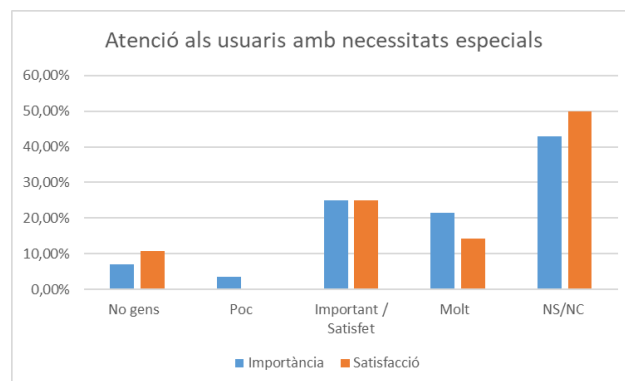


El 53,58 % consideren important o molt important el PUC o préstec consorciat; i un 46,43 % n'està satisfet o molt satisfet (un 39,29 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	3	10,71%
Poc satisfet	1	3,57%
Satisfet	9	32,14%
Molt satisfet	4	14,29%
NS/NC	11	39,29%
Total	28	100,00%

21. Atenció als usuaris amb necessitats especials.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	1	3,57%
Important	7	25,00%
Molt important	6	21,43%
NS/NC	12	42,86%
Total	28	100,00%

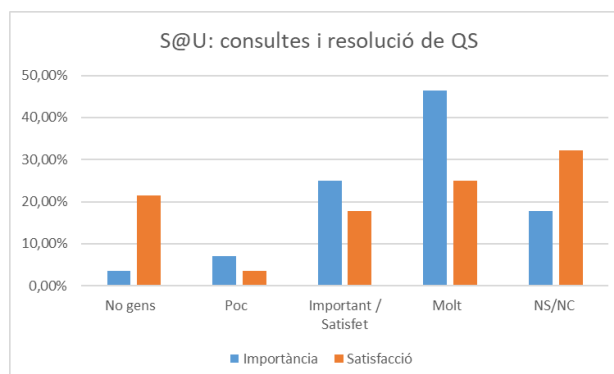


El 46,43 % consideren important o molt important l'atenció als usuaris amb necessitats especials; i un 39,29 % n'està satisfet o molt satisfet (un 50 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	3	10,71%
Poc satisfet	0	0,00%
Satisfet	7	25,00%
Molt satisfet	4	14,29%
NS/NC	14	50,00%
Total	28	100,00%

22. Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	1	3,57%
Poc important	2	7,14%
Important	7	25,00%
Molt important	13	46,43%
NS/NC	5	17,86%
Total	28	100,00%

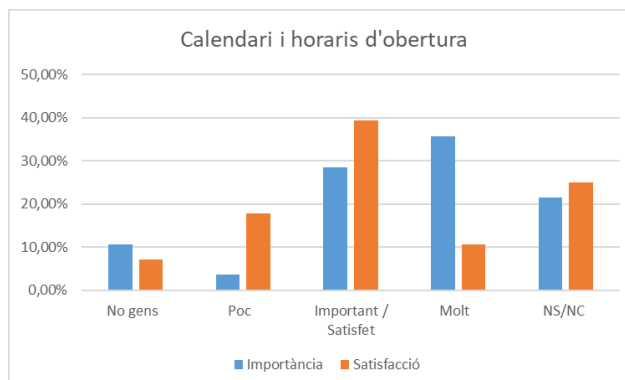


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	6	21,43%
Poc satisfet	1	3,57%
Satisfet	5	17,86%
Molt satisfet	7	25,00%
NS/NC	9	32,14%
Total	28	100,00%

El 71,43 % consideren important o molt important el S@U; i un 42,86 % n'està satisfet o molt satisfet (un 32,14 % NS/NC).

23. Calendari i horaris d'obertura.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	3	10,71%
Poc important	1	3,57%
Important	8	28,57%
Molt important	10	35,71%
NS/NC	6	21,43%
Total	28	100,00%

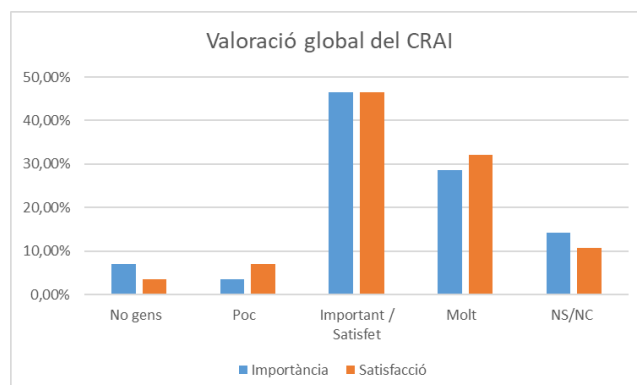


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	2	7,14%
Poc satisfet	5	17,86%
Satisfet	11	39,29%
Molt satisfet	3	10,71%
NS/NC	7	25,00%
Total	28	100,00%

El 64,28 % consideren important o molt important el calendari i els horaris d'obertura; i un 50 % n'està satisfet o molt satisfet (un 25 % NS/NC).

24. Valoració global del CRAI.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	2	7,14%
Poc important	1	3,57%
Important	13	46,43%
Molt important	8	28,57%
NS/NC	4	14,29%
Total	28	100,00%

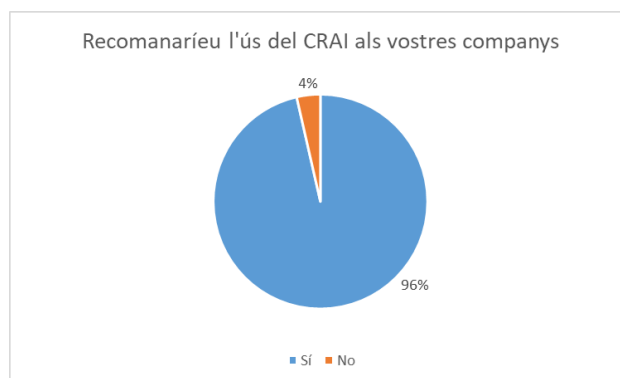


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	1	3,57%
Poc satisfet	2	7,14%
Satisfet	13	46,43%
Molt satisfet	9	32,14%
NS/NC	3	10,71%
Total	28	100,00%

El 75 % consideren important o molt important el CRAI; i un 78,57 % n'està satisfet o molt satisfet.

25. Recomanaríeu l'ús del CRAI als vostres companys?

Recomanar CRAI	Nombre de persones	Percentatge
Sí	27	96,43%
No	1	3,57%
Total	28	100,00%



El 96,43 % recomanarien l'ús del CRAI als seus companys.