



**Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI
Personal tècnic, de gestió
i d'administració i serveis (PTGAS)**

Curs 2024-2025

Desembre 2025



Sumari

Introducció	3
Fitxa tècnica	3
Participació	3
Respostes	4
Resum – Comparativa anual i tendència	20

Introducció

Aquest informe recull els resultats de l'enquesta de valoració del PTGAS (no CRAI) de la UB i mesura el seu grau de satisfacció en relació als serveis i recursos oferts al CRAI per a aquest col·lectiu.

L'enquesta s'ha fet arribar per correu electrònic al PTGAS de la UB, i va estar activa entre el 3 i el 30 de novembre de 2025. L'enquesta s'ha realitzat amb el Microsoft Forms.

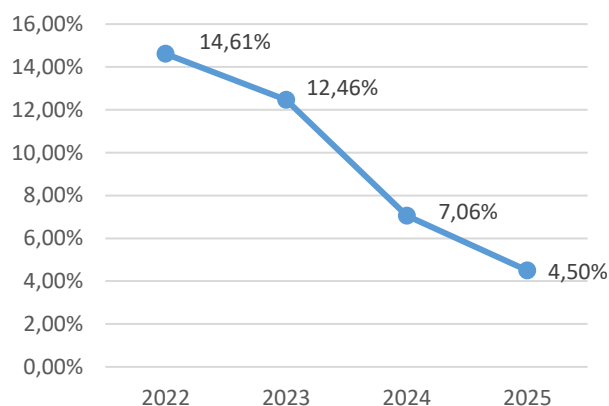
Fitxa tècnica

- Població: 2.669 persones del PTGAS.
- Mostra: 120 respostes (53 amb compleció total de l'enquesta).
- Taxa de resposta: 4,50%
- Mètode de l'enquesta: qüestionari amb el programa Microsoft Forms enviat per correu electrònic als PTGAS de la UB.
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostrat: 8,74%
- Període de recollida de les dades: del 3 al 30 de novembre de 2025.
- Distribució de l'enquesta: per curs.
- Estructura: 30 preguntes tancades i 1 pregunta oberta.
- Escales:
 1. Molt satisfet/a; Satisfet/a; Poc satisfet/a; Gens satisfet/a NS/NC
 2. Sí, No, NS/NC
 3. Perquè no els conec, Perquè no els necessito, NS/NC i variacions.

Participació

	Respostes	Percentatge
Han participat	120	4,50%
No han participat	2.549	95,50%
Total	2.669	100,00%

	2022	2023	2024	2025
Participació	14,61%	12,46%	7,06%	4,50%

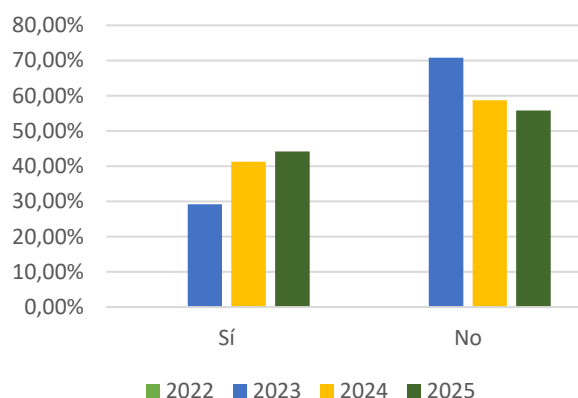


Respostes

1. Utilitzes els serveis dels CRAI biblioteques?

	Respostes	Percentatge
Sí	53	44,17%
No	67	55,83%

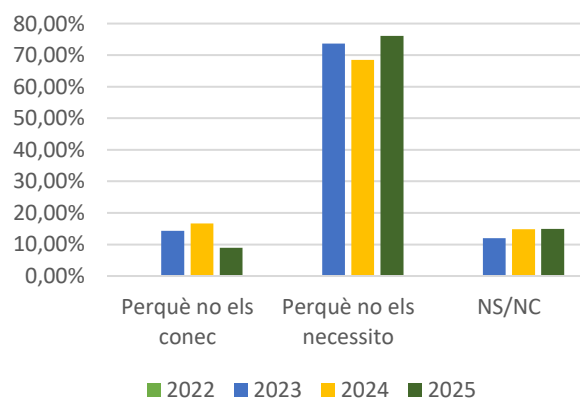
	2022	2023	2024	2025
Sí	-	29,15%	41,30%	44,17%
No	-	70,85%	58,70%	55,83%



2. Per què no utilitzes els recursos i serveis dels CRAI biblioteques?

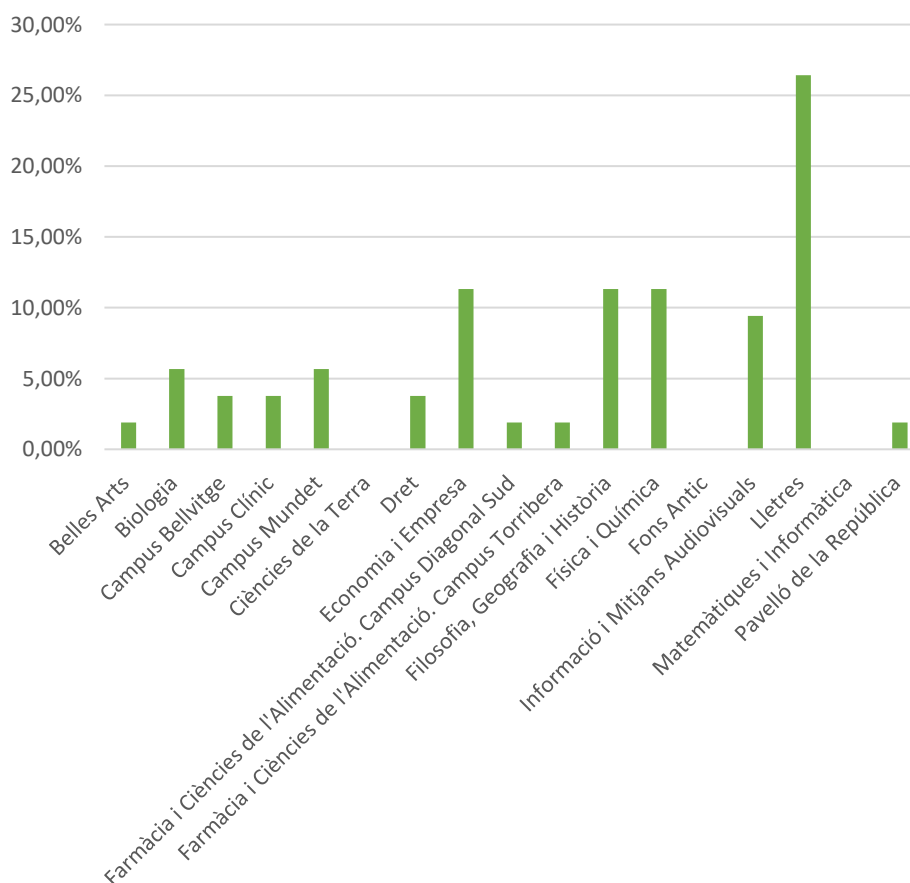
	Respostes	Percentatge
Perquè no els conec	6	8,96%
Perquè no els necessito	51	76,12%
NS/NC	10	14,93%

	2022	2023	2024	2025
Perquè no els conec	-	14,29%	16,67%	8,96%
Perquè no els necessito	-	73,71%	68,52%	76,12%
NS/NC	-	12,00%	14,81%	14,93%



3. CRAI biblioteca que utilitzes amb més freqüència:

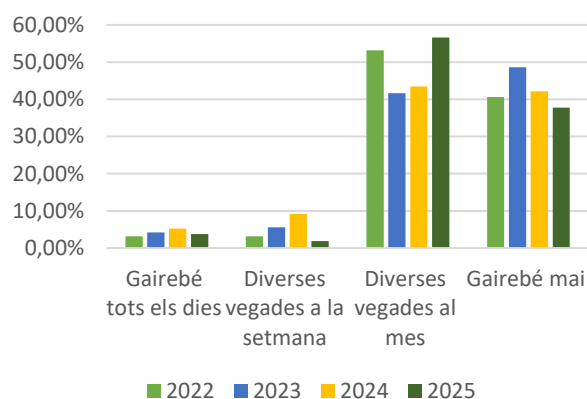
	Respostes	Percentatge
Belles Arts	1	1,89%
Biologia	3	5,66%
Campus Bellvitge	2	3,77%
Campus Clínic	2	3,77%
Campus Mundet	3	5,66%
Ciències de la Terra	0	0,00%
Dret	2	3,77%
Economia i Empresa	6	11,32%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	1	1,89%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Torribera	1	1,89%
Filosofia, Geografia i Història	6	11,32%
Física i Química	6	11,32%
Fons Antic	0	0,00%
Informació i Mitjans Audiovisuals	5	9,43%
Lletres	14	26,42%
Matemàtiques i Informàtica	0	0,00%
Pavelló de la República	1	1,89%



4. Amb quina freqüència utilitzes els serveis del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Gairebé tots els dies	2	3,77%
Diverses vegades a la setmana	1	1,89%
Diverses vegades al mes	30	56,60%
Gairebé mai	20	37,74%

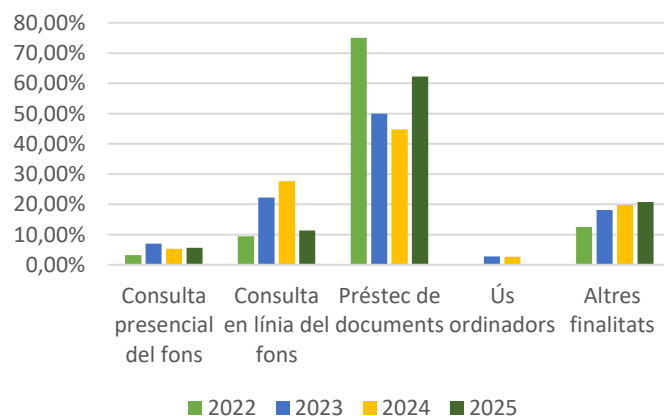
	2022	2023	2024	2025
Gairebé tots els dies	3,13%	4,17%	5,26%	3,77%
Diverses vegades a la setmana	3,13%	5,56%	9,21%	1,89%
Diverses vegades al mes	53,13%	41,67%	43,42%	56,60%
Gairebé mai	40,63%	48,61%	42,11%	37,74%



5. Amb quina finalitat acostumes a utilitzar els serveis del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	3	5,66%
Per consultar els fons en línia	6	11,32%
Per al préstec de documents	33	62,26%
Per usar els ordinadors	0	0,00%
Altres finalitats	11	20,75%

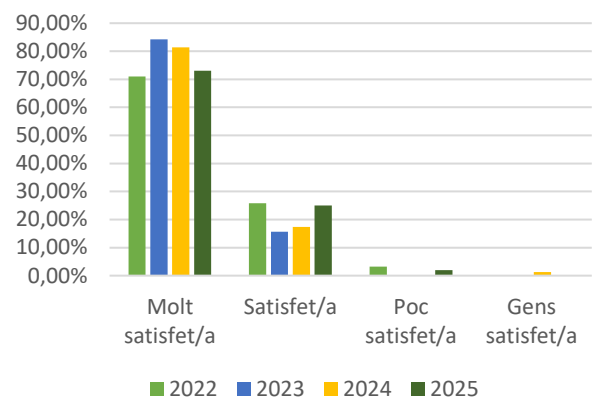
	2022	2023	2024	2025
Per consultar els fons presencialment	3,13%	6,94%	5,26%	5,66%
Per consultar els fons en línia	9,38%	22,23%	27,63%	11,32%
Per al préstec de documents	75,00%	50,00%	44,74%	62,26%
Per usar els ordinadors	0,00%	2,78%	2,63%	0,00%
Altres finalitats	12,50%	18,06%	19,74%	20,75%



6. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-te

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	38	73,08%	98,08%
Satisfet/a	13	25,00%	
Poc satisfet/a	1	1,92%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	1	1,89%	

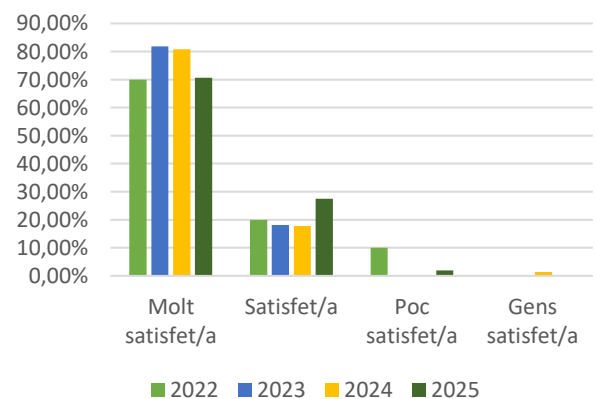
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	70,97%	84,29%	81,33%	73,08%
Satisfet/a	25,81%	15,71%	17,33%	25,00%
Total	96,78%	100,00%	98,66%	98,08%
Poc satisfet/a	3,23%	0,00%	0,00%	1,92%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,33%	0,00%



7. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	36	70,59%	98,04%
Satisfet/a	14	27,45%	
Poc satisfet/a	1	1,96%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	2	3,77%	

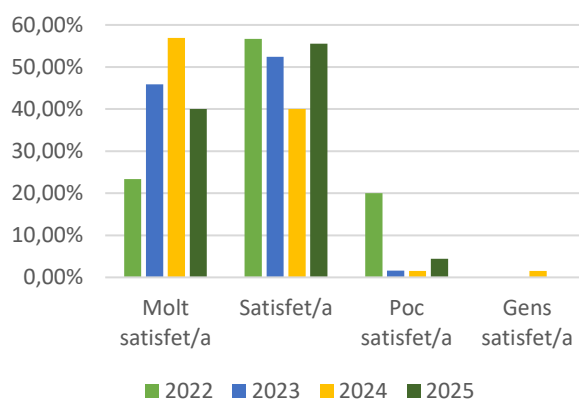
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	70,00%	81,82%	80,82%	70,59%
Satisfet/a	20,00%	18,19%	17,81%	27,45%
Total	90,00%	100,00%	98,63%	98,04%
Poc satisfet/a	10,00%	0,00%	0,00%	1,96%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,37%	0,00%



8. Cercabib

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	18	40,00%	95,56%
Satisfet/a	25	55,56%	
Poc satisfet/a	2	4,44%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	8	15,09%	

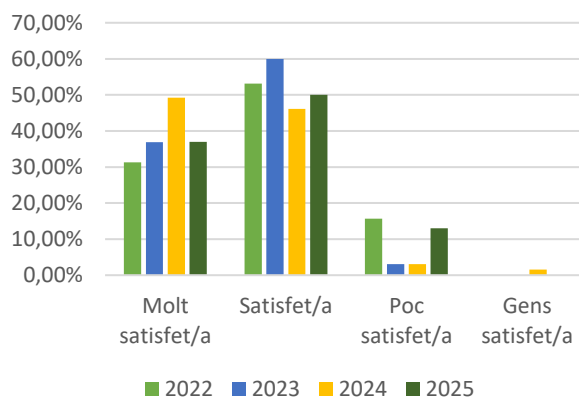
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	23,33%	45,90%	56,92%	40,00%
Satisfet/a	56,67%	52,46%	40,00%	55,56%
Total	80,00%	98,36%	96,92%	95,56%
Poc satisfet/a	20,00%	1,64%	1,54%	4,44%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,54%	0,00%



9. Web del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	17	36,96%	86,96%
Satisfet/a	23	50,00%	
Poc satisfet/a	6	13,04%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	7	13,21%	

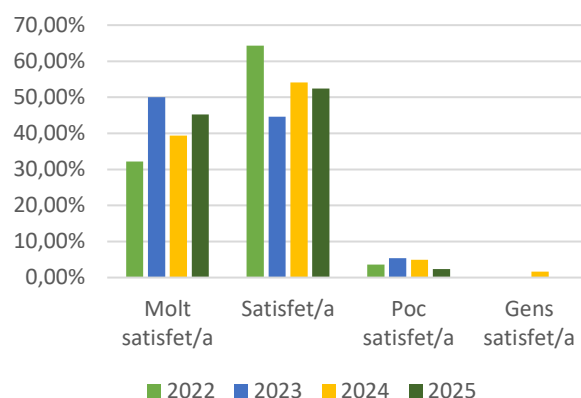
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	31,25%	36,92%	49,23%	36,96%
Satisfet/a	53,13%	60,00%	46,15%	50,00%
Total	84,38%	96,92%	95,38%	86,96%
Poc satisfet/a	15,63%	3,08%	3,08%	13,04%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,54%	0,00%



10. Col·lecció de llibres en paper

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	19	45,24%	97,62%
Satisfet/a	22	52,38%	
Poc satisfet/a	1	2,38%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	11	20,75%	

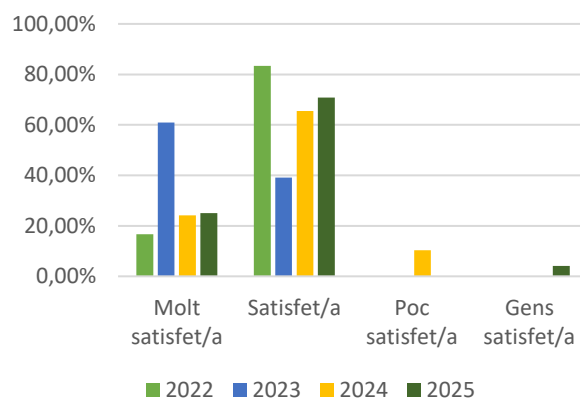
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	32,14%	50,00%	39,34%	45,24%
Satisfet/a	64,29%	44,64%	54,10%	52,38%
Total	96,43%	94,64%	93,44%	97,62%
Poc satisfet/a	3,57%	5,36%	4,92%	2,38%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,64%	0,00%



11. Col·lecció de revistes en paper

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	6	25,00%	95,83%
Satisfet/a	17	70,83%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	4,17%	
NS/NC	29	54,72%	

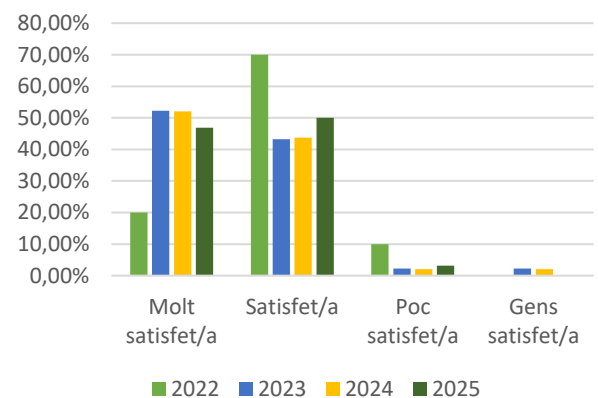
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	16,67%	60,87%	24,14%	25,00%
Satisfet/a	83,33%	39,13%	65,52%	70,83%
Total	100,00%	100,00%	89,66%	95,83%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	10,34%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	4,17%



12. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	15	46,88%	96,88%
Satisfet/a	16	50,00%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	21	39,62%	

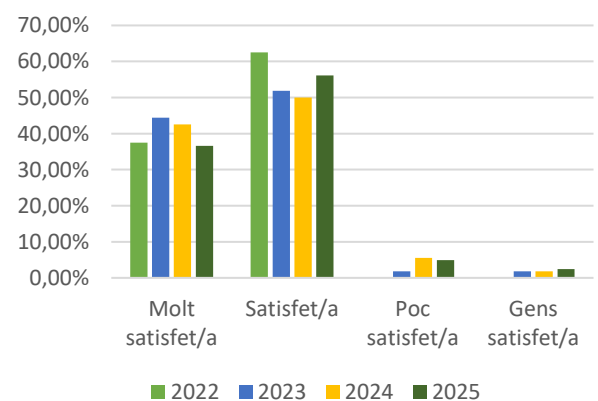
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	20,00%	52,27%	52,08%	46,88%
Satisfet/a	70,00%	43,18%	43,75%	50,00%
Total	90,00%	95,45%	95,83%	96,88%
Poc satisfet/a	10,00%	2,27%	2,08%	3,13%
Gens satisfet/a	0,00%	2,27%	2,08%	0,00%



13. Condicions de llum, soroll i mobiliari de la Biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	15	36,59%	92,69%
Satisfet/a	23	56,10%	
Poc satisfet/a	2	4,88%	
Gens satisfet/a	1	2,44%	
NS/NC	12	22,64%	

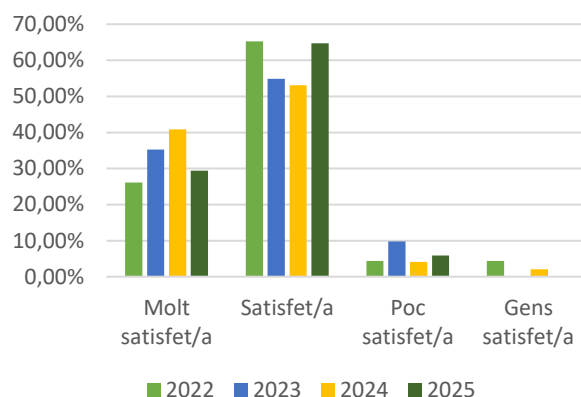
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	37,50%	44,44%	42,59%	36,59%
Satisfet/a	62,50%	51,85%	50,00%	56,10%
Total	100,00%	96,29%	92,59%	92,69%
Poc satisfet/a	0,00%	1,85%	5,56%	4,88%
Gens satisfet/a	0,00%	1,85%	1,85%	2,44%



14. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	10	29,41%	94,12%
Satisfet/a	22	64,71%	
Poc satisfet/a	2	5,88%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	19	35,85%	

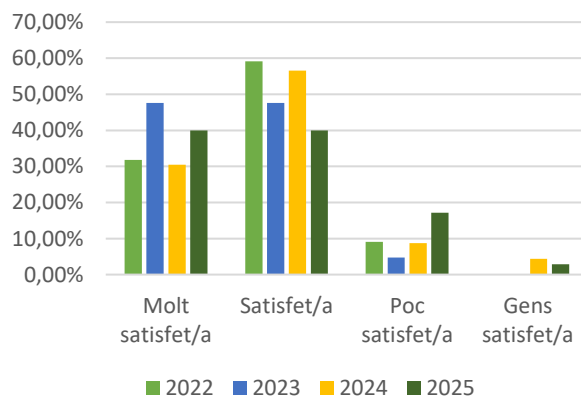
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	26,09%	35,29%	40,82%	29,41%
Satisfet/a	65,22%	54,90%	53,06%	64,71%
Total	91,31%	90,19%	93,88%	94,12%
Poc satisfet/a	4,35%	9,80%	4,08%	5,88%
Gens satisfet/a	4,35%	0,00%	2,04%	0,00%



15. Nombre de llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	14	40,00%	80,00%
Satisfet/a	14	40,00%	
Poc satisfet/a	6	17,14%	
Gens satisfet/a	1	2,86%	
NS/NC	18	33,96%	

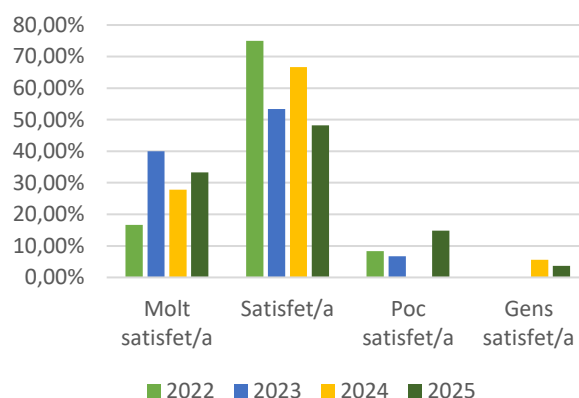
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	31,82%	47,62%	30,43%	40,00%
Satisfet/a	59,09%	47,62%	56,52%	40,00%
Total	90,91%	95,24%	86,95%	80,00%
Poc satisfet/a	9,09%	4,76%	8,70%	17,14%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	4,35%	2,86%



16. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions de la Biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	9	33,33%	81,48%
Satisfet/a	13	48,15%	
Poc satisfet/a	4	14,81%	
Gens satisfet/a	1	3,70%	
NS/NC	26	49,06%	

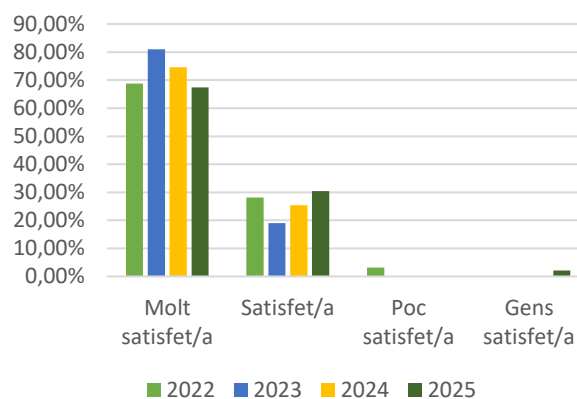
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	16,67%	40,00%	27,78%	33,33%
Satisfet/a	75,00%	53,33%	66,67%	48,15%
Total	91,67%	93,33%	94,45%	81,48%
Poc satisfet/a	8,33%	6,67%	0,00%	14,81%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	5,56%	3,70%



17. Gestions per a la reserva, el préstec i la renovació de documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	31	67,39%	97,82%
Satisfet/a	14	30,43%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	2,17%	
NS/NC	7	13,21%	

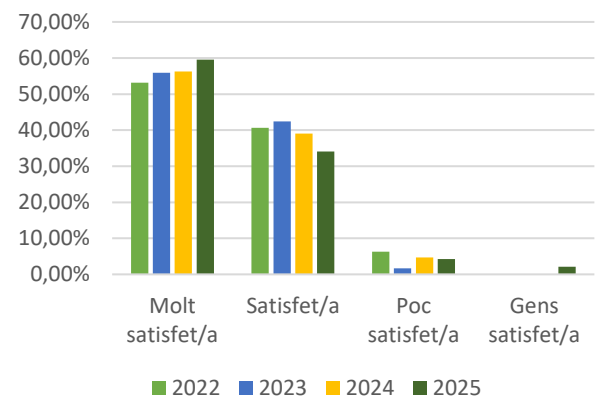
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	68,75%	81,03%	74,60%	67,39%
Satisfet/a	28,13%	18,97%	25,40%	30,43%
Total	96,88%	100,00%	100,00%	97,82%
Poc satisfet/a	3,13%	0,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%



18. Termini de préstec dels documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	28	59,57%	93,61%
Satisfet/a	16	34,04%	
Poc satisfet/a	2	4,26%	
Gens satisfet/a	1	2,13%	
NS/NC	6	11,32%	

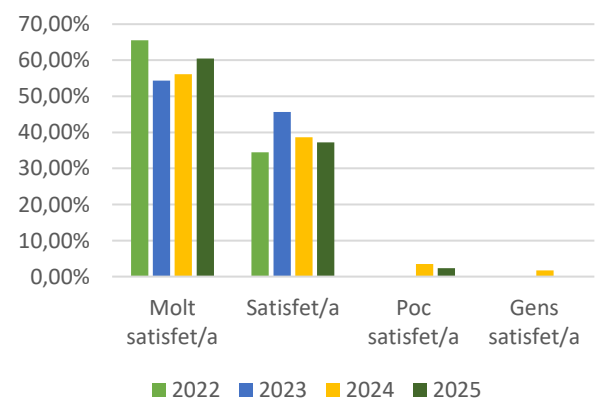
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	53,13%	55,93%	56,25%	59,57%
Satisfet/a	40,63%	42,37%	39,06%	34,04%
Total	93,76%	98,30%	95,31%	93,61%
Poc satisfet/a	6,25%	1,69%	4,69%	4,26%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%



19. Nombre de préstecs de documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	26	60,47%	97,68%
Satisfet/a	16	37,21%	
Poc satisfet/a	1	2,33%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	10	18,87%	

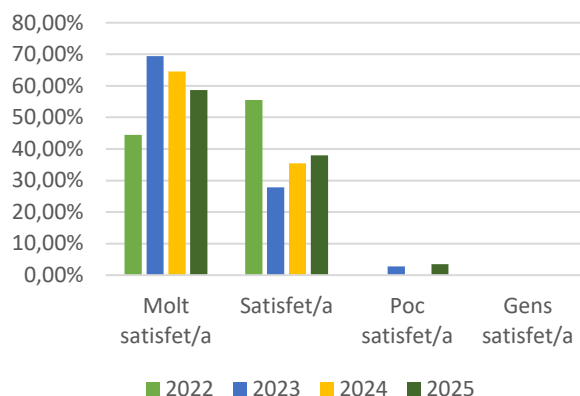
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	65,52%	54,39%	56,14%	60,47%
Satisfet/a	34,48%	45,61%	38,60%	37,21%
Total	100,00%	100,00%	94,74%	97,68%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	3,51%	2,33%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,75%	0,00%



20. Servei de préstec consorciat (PUC)

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	17	58,62%	96,55%
Satisfet/a	11	37,93%	
Poc satisfet/a	1	3,44%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	24	45,28%	

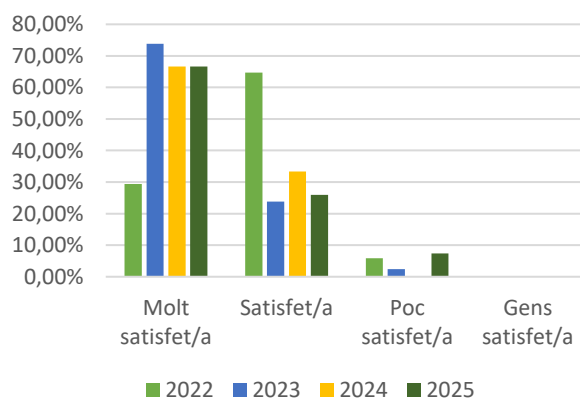
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	44,44%	69,44%	64,52%	58,62%
Satisfet/a	55,56%	27,78%	35,48%	37,93%
Total	100,00%	97,22%	100,00%	96,55%
Poc satisfet/a	0,00%	2,78%	0,00%	3,44%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



21. Servei de préstec interbibliotecari

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	18	66,67%	92,60%
Satisfet/a	7	25,93%	
Poc satisfet/a	2	7,41%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	26	49,01%	

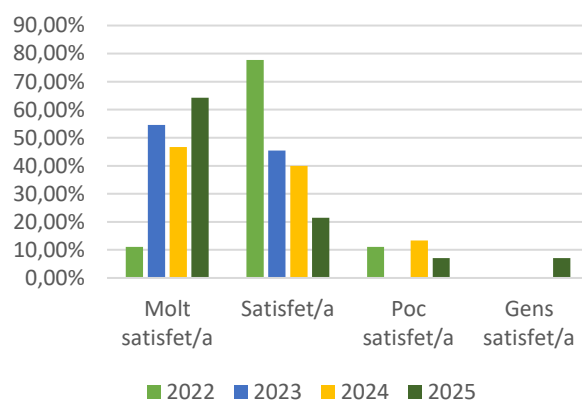
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	29,41%	73,81%	66,67%	66,67%
Satisfet/a	64,71%	23,81%	33,34%	25,93%
Total	94,12%	97,62%	100,00%	92,60%
Poc satisfet/a	5,88%	2,38%	0,00%	7,41%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%



22. Préstec de portàtils i altres equipaments

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	9	64,29%	85,72%
Satisfet/a	3	21,43%	
Poc satisfet/a	1	7,14%	
Gens satisfet/a	1	7,14%	
NS/NC	39	73,58%	

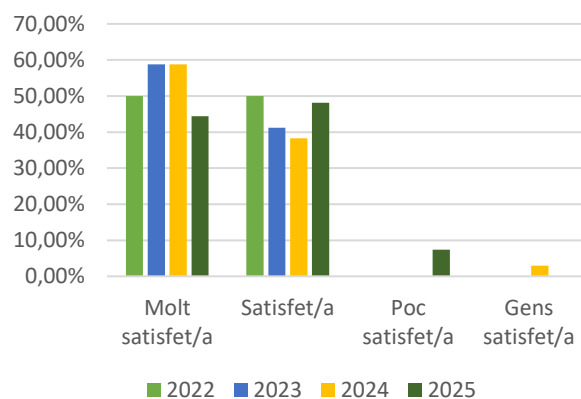
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	11,11%	54,55%	46,67%	64,29%
Satisfet/a	77,78%	45,45%	40,00%	21,43%
Total	88,89%	100,00%	86,67%	85,72%
Poc satisfet/a	11,11%	0,00%	13,33%	7,14%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%



23. Servei d'atenció a usuaris (SAU): consultes i resolució de queixes i suggeriments

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	12	44,44%	92,59%
Satisfet/a	13	48,15%	
Poc satisfet/a	2	7,41%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	26	49,06%	

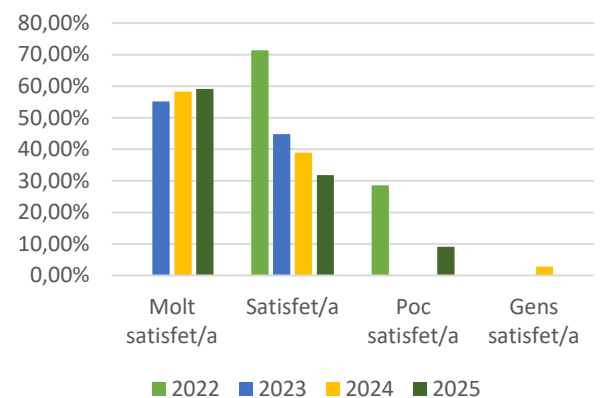
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	50,00%	58,82%	58,82%	44,44%
Satisfet/a	50,00%	41,18%	38,24%	48,15%
Total	100,00%	100,00%	97,06%	92,59%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	7,41%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	2,94%	0,00%



24. Suport del CRAI al Campus Virtual

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	13	59,09%	90,91%
Satisfet/a	7	31,82%	
Poc satisfet/a	2	9,09%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	31	58,49%	

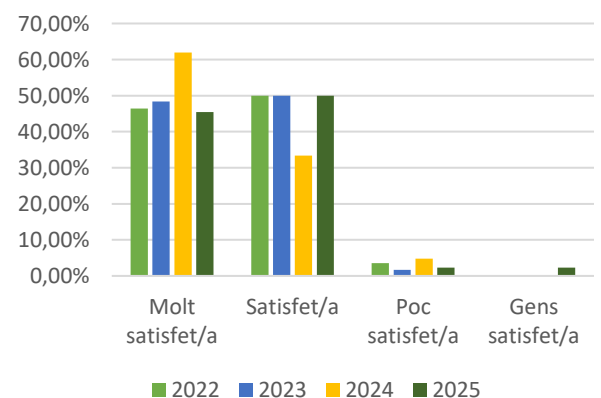
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	0,00%	55,17%	58,33%	59,09%
Satisfet/a	71,43%	44,83%	38,89%	31,82%
Total	71,43%	100,00%	97,22%	90,91%
Poc satisfet/a	28,57%	0,00%	0,00%	9,09%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	2,78%	0,00%



25. Calendari i horaris d'obertura

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	45,45%	95,45%
Satisfet/a	22	50,00%	
Poc satisfet/a	1	2,27%	
Gens satisfet/a	1	2,27%	
NS/NC	9	16,98%	

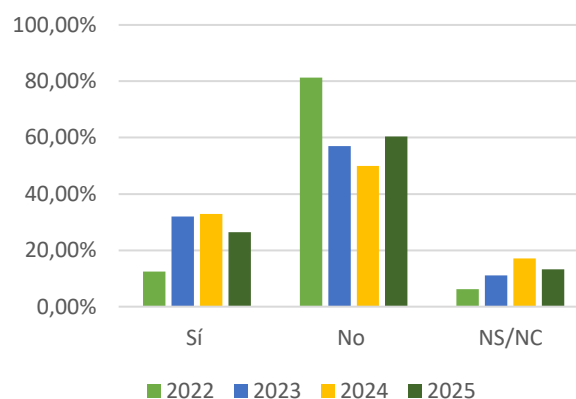
	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	46,43%	48,33%	61,90%	45,45%
Satisfet/a	50,00%	50,00%	33,33%	50,00%
Total	96,43%	98,33%	95,23%	95,45%
Poc satisfet/a	3,57%	1,67%	4,76%	2,27%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	2,27%



26. Segueixes les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI?

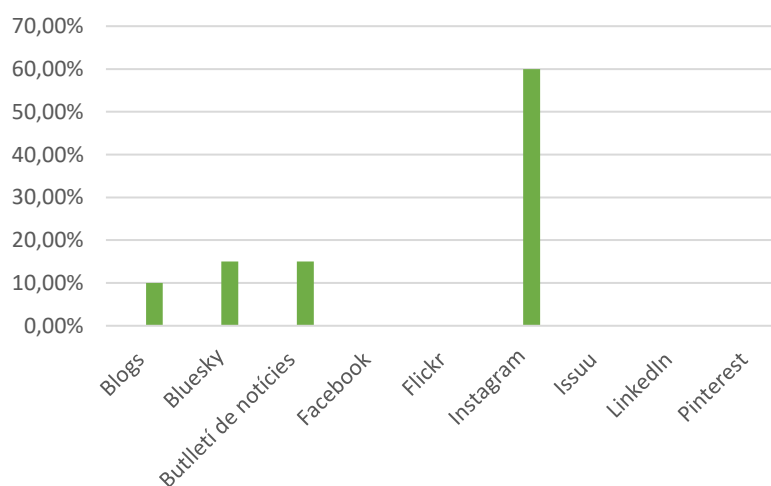
	Respostes	Percentatge
Sí	14	26,42%
No	32	60,38%
NS/NC	7	13,21%

	2022	2023	2024	2025
Sí	12,50%	31,94%	32,89%	26,42%
No	81,25%	56,94%	50,00%	60,38%
NS/NC	6,25%	11,11%	17,11%	13,21%



27. Quines xarxes socials del CRAI segueixes?

	Respostes	Percentatge
Blogs	2	10,00%
Bluesky	3	15,00%
Butlletí de notícies	3	15,00%
Facebook	0	0,00%
Flickr	0	0,00%
Instagram	12	60,00%
Issuu	0	0,00%
LinkedIn	0	0,00%
Pinterest	0	0,00%
YouTube	0	0,00%

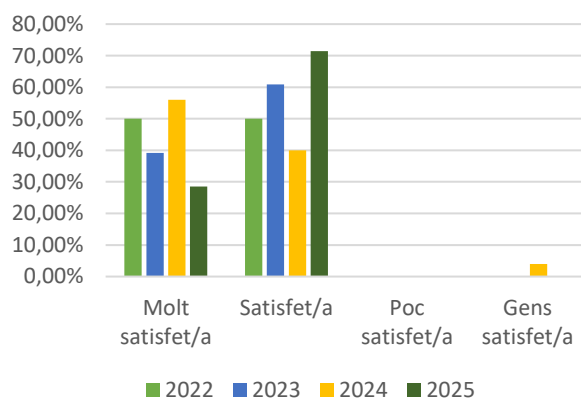


28. Grau de satisfacció de les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI

	Respostes	Percentatge
Molt satisfet/a	4	28,57%
Satisfet/a	10	71,43%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Gens satisfet/a	0	0,00%
NS/NC	0	0,00%

100,00%

	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	50,00%	39,13%	56,00%	28,57%
Satisfet/a	50,00%	60,87%	40,00%	71,43%
Total	100,00%	100,00%	96,00%	100,00%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%

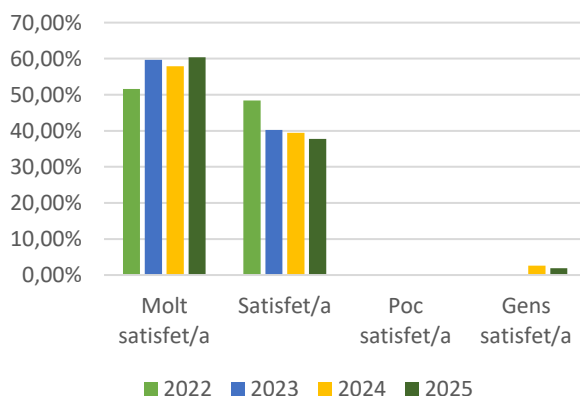


29. Valoració global del CRAI

	Respostes	Percentatge
Molt satisfet/a	32	60,38%
Satisfet/a	20	37,74%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Gens satisfet/a	1	1,89%
NS/NC	0	0,00%

98,12%

	2022	2023	2024	2025
Molt satisfet/a	51,61%	59,72%	57,89%	60,38%
Satisfet/a	48,39%	40,28%	39,47%	37,74%
Total	100,00%	100,00%	97,36%	98,12%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	2,63%	1,89%

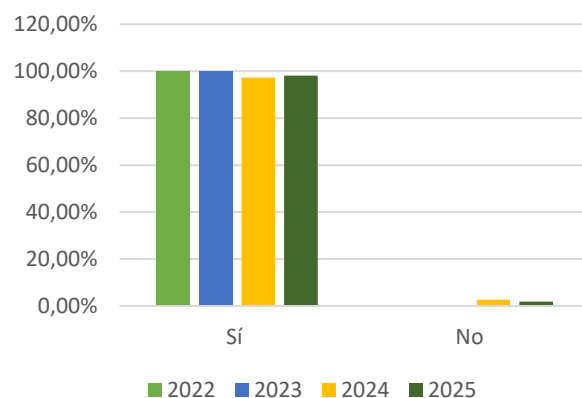




30. Recomanaries l'ús del CRAI als teus companys?

	Respostes	Percentatge
Sí	52	98,11%
No	1	1,89%

	2022	2023	2024	2025
Sí	100,00%	100,00%	97,37%	98,11%
No	0,00%	0,00%	2,63%	1,89%





Resum – Comparativa anual i tendència ↑ ↓ =
(ordenats pels valors de l'any 2025)

Espais	2024	2025	Tendència
25. Calendari i horaris d'obertura	95,23%	95,45%	↑
14. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics	93,88%	94,12%	↑
13. Condicions de llum, soroll i mobiliari del CRAI Biblioteca	92,59%	92,69%	↑
15. Nombre de llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca	86,95%	80,00%	↓
Recursos			
28. Grau de satisfacció de les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI	96,00%	100,00%	↑
10. Col·lecció de llibres en paper	93,44%	97,62%	↑
12. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	95,83%	96,88%	↑
11. Col·lecció de revistes en paper	89,66%	95,83%	↑
8. Cercabib	96,92%	95,56%	↓
9. Web del CRAI	95,38%	86,96%	↓
Serveis			
6. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-te	98,66%	98,08%	↓
7. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI	98,63%	98,04%	↓
17. Gestions per a la reserva, el préstec i la renovació de document	100,00%	97,82%	↓
19. Nombre de préstecs de documents	94,74%	97,68%	↑
20. Servei de préstec consorciat (PUC)	100,00%	96,55%	↓
18. Termini de préstec dels documents	95,31%	93,61%	↓
21. Servei de préstec interbibliotecari	100,00%	92,60%	↓
23. Servei d'atenció a usuaris (SAU): consultes i resolució de queixes i suggeriments	97,06%	92,59%	↓
24. Suport del CRAI al Campus Virtual	97,22%	90,91%	↓
22. Préstec de portàtils i altres equipaments	86,67%	85,72%	↓
16. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions dels CRAI Biblioteca	94,45%	81,48%	↓
Valoració global del CRAI	97,36%	98,12%	↑