

Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI

Alumni

2017



Sumari

<i>Introducció i estructura de l'enquesta</i>	3
<i>Població i participació</i>	4
<i>Dades generals</i>	5
<i>Opinió sobre diferents aspectes (recursos, serveis, etc.)</i>	7
<i>Mitjanes de la satisfacció i la importància</i>	18



Introducció i estructura de l'enquesta

L'enquesta de valoració del CRAI als Alumni s'ha realitzat amb Lime Survey, aplicació de codi obert. La distribució de l'enquesta és anual i es va realitzar des del 16 de febrer al 10 de març de 2017.

És la primera 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 a tots els 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.

L'enquesta té 1 pregunta oberta i 24 preguntes tancades amb les següents escales de valoració:

No gens satisfet, Poc satisfet, Satisfet, Molt satisfet, NS/NC
No gens important, Poc important, Important, Molt important, NS/NC

Les escales de valoració a l'apartat *Mitjanes de la satisfacció i la importància* tenen les següents equivalències:

Molt satisfet	4
Satisfet	3
Poc satisfet	2
No gens satisfet	1

Molt important	4
Important	3
Poc important	2
No gens important	1

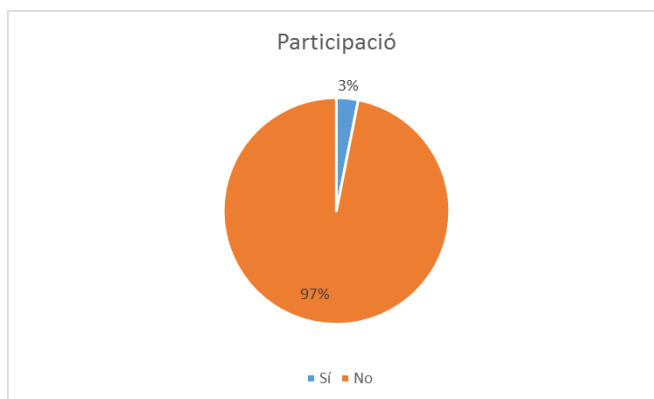


Població i participació

Han respost 146 persones, d'un total de 4.714 socis d'Alumni, amb el que el nivell de resposta no és suficient pel que es considera una mostra significativa, 355. Amb la mostra de respostes que hi ha, l'heterogeneïtat és del 50%, el marge d'error del 7,98% i el nivell de confiança del 95%.

Participació	Nombre de persones	Percentatge
Sí	146	3,10%
No	4.568	96,90%
Total	4.714	100,00%

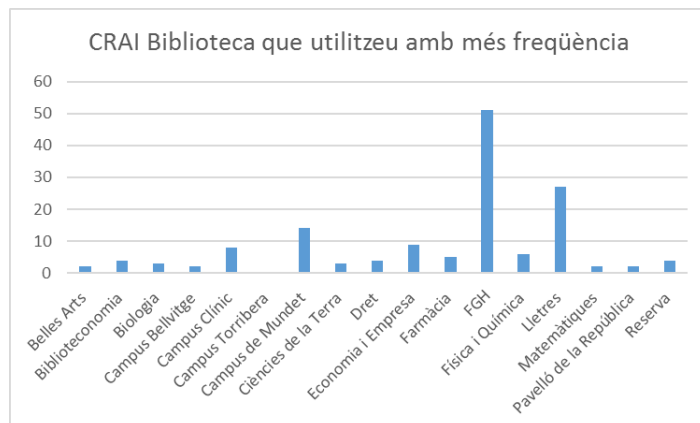
El 3,10% dels Alumni han respost l'enquesta de valoració del CRAI.



Dades generals

1. CRAI Biblioteca que utilitzeu amb més freqüència.

CRAI Biblioteca	Nombre de respostes	Percentatge
Belles Arts	2	1,37%
Biblioteconomia	4	2,74%
Biologia	3	2,05%
Campus Bellvitge	2	1,37%
Campus Clínic	8	5,48%
Campus Torribera	0	0,00%
Campus de Mundet	14	9,59%
Ciències de la Terra	3	2,05%
Dret	4	2,74%
Economia i Empresa	9	6,16%
Farmàcia	5	3,42%
FGH	51	34,93%
Física i Química	6	4,11%
Lletres	27	18,49%
Matemàtiques	2	1,37%
Pavelló de la República	2	1,37%
Reserva	4	2,74%
Total	146	100,00%

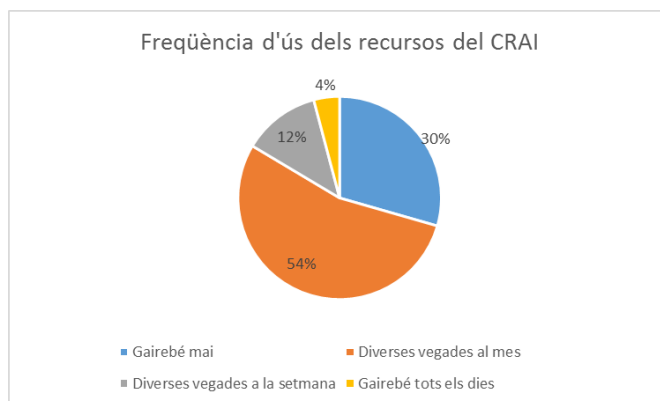


Els CRAI Biblioteques que més utilitzen són Filosofia Geografia i Història, Lletres i Campus de Mundet.

2. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

Freqüència d'ús dels recursos	Nombre de respostes	Percentatge
Gairebé mai	43	29,45%
Diverses vegades al mes	79	54,11%
Diverses vegades a la setmana	18	12,33%
Gairebé tots els dies	6	4,11%
Total	146	100,00%

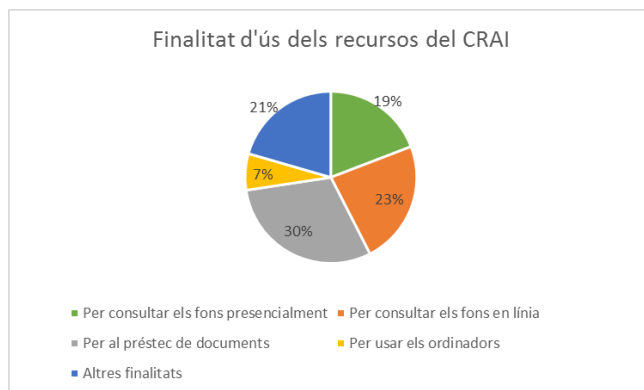
La majoria dels Alumni, un 54,11% utilitzen els recursos del CRAI diverses vegades al mes, un 12,33% diverses vegades a la setmana, un 4,11% gairebé tots el dies i un 29,45% gairebé mai.





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	28	19,18%
Per consultar els fons en línia	34	23,29%
Per al préstec de documents	44	30,14%
Per usar els ordinadors	10	6,85%
Altres finalitats	30	20,55%
Total	146	100,00%

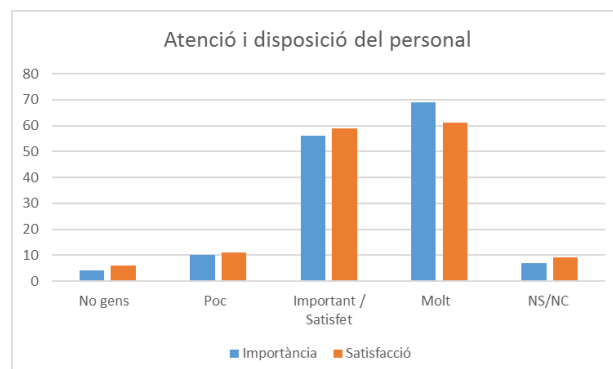


El 30,14% utilitzen el préstec de documents, un 23,29% consulten els recursos en línia, un 19,18% consulten els fons presencialment, un 6,85% utilitzen els ordinadors i un 20,55% utilitzen els recursos del CRAI amb altres finalitats.

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	4	2,74%
Poc important	10	6,85%
Important	56	38,36%
Molt important	69	47,26%
NS/NC	7	4,79%
Total	146	100,00%



El 85,62% consideren important o molt important l'atenció i disposició del personal per ajudar-los; i un 82,19% n'està satisfet o molt satisfet (un 6,16% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	6	4,11%
Poc satisfet	11	7,53%
Satisfet	59	40,41%
Molt satisfet	61	41,78%
NS/NC	9	6,16%
Total	146	100,00%

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	5	3,42%
Poc important	5	3,42%
Important	68	46,58%
Molt important	59	40,41%
NS/NC	9	6,16%
Total	146	100,00%

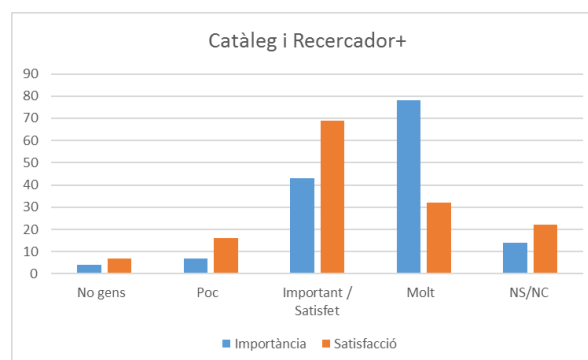


El 86,99% consideren important o molt important la professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal; i un 82,88% n'està satisfet o molt satisfet (un 6,16% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	7	4,79%
Poc satisfet	9	6,16%
Satisfet	68	46,58%
Molt satisfet	53	36,30%
NS/NC	9	6,16%
Total	146	100,00%

6. Accés a la informació a través del Catàleg i del Recercador+.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	4	2,74%
Poc important	7	4,79%
Important	43	29,45%
Molt important	78	53,42%
NS/NC	14	9,59%
Total	146	100,00%

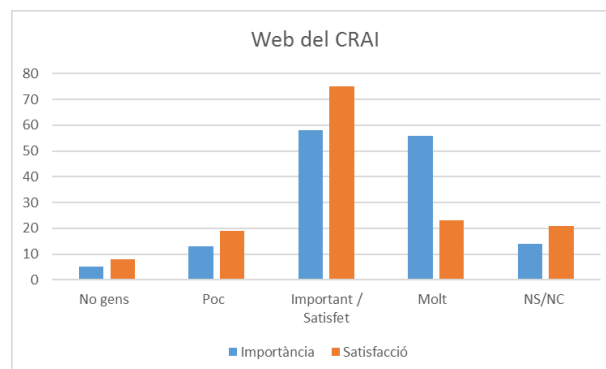


El 82,87% consideren important o molt important l'accés a la informació a través del Catàleg i del Recercador+; i un 69,18% n'està satisfet o molt satisfet (un 15,07% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	7	4,79%
Poc satisfet	16	10,96%
Satisfet	69	47,26%
Molt satisfet	32	21,92%
NS/NC	22	15,07%
Total	146	100,00%

7. Web del CRAI.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	5	3,42%
Poc important	13	8,90%
Important	58	39,73%
Molt important	56	38,36%
NS/NC	14	9,59%
Total	146	100,00%

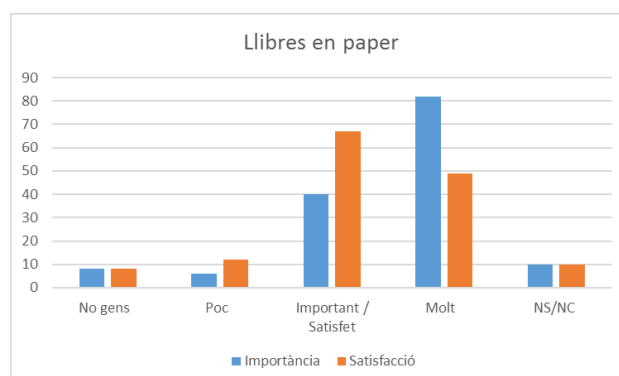


El 78,09% consideren important o molt important el web del CRAI; i un 67,12% n'està satisfet o molt satisfet (un 14,38% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	8	5,48%
Poc satisfet	19	13,01%
Satisfet	75	51,37%
Molt satisfet	23	15,75%
NS/NC	21	14,38%
Total	146	100,00%

8. Llibres en paper.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	8	5,48%
Poc important	6	4,11%
Important	40	27,40%
Molt important	82	56,16%
NS/NC	10	6,85%
Total	146	100,00%

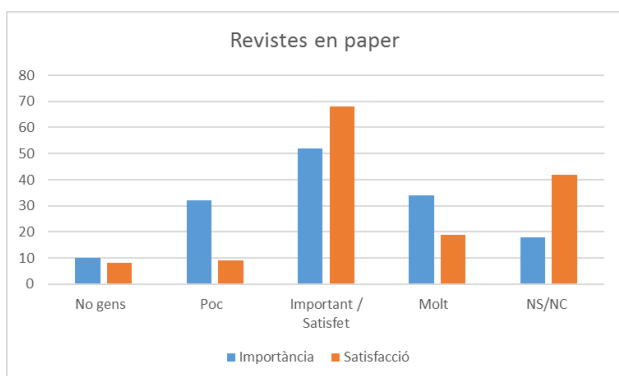


El 83,56% consideren important o molt important els llibres en paper; i un 79,45% n'està satisfet o molt satisfet (un 6,85% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	8	5,48%
Poc satisfet	12	8,22%
Satisfet	67	45,89%
Molt satisfet	49	33,56%
NS/NC	10	6,85%
Total	146	100,00%

9. Revistes en paper.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	10	6,85%
Poc important	32	21,92%
Important	52	35,62%
Molt important	34	23,29%
NS/NC	18	12,33%
Total	146	100,00%



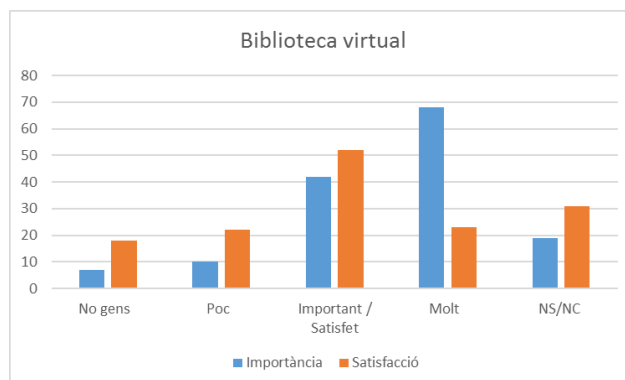
El 58,91% consideren important o molt important les revistes en paper; i un 59,59% n'està satisfet o molt satisfet (un 28,77% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	8	5,48%
Poc satisfet	9	6,16%
Satisfet	68	46,58%
Molt satisfet	19	13,01%
NS/NC	42	28,77%
Total	146	100,00%

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	7	4,79%
Poc important	10	6,85%
Important	42	28,77%
Molt important	68	46,58%
NS/NC	19	13,01%
Total	146	100,00%

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	18	12,33%
Poc satisfet	22	15,07%
Satisfet	52	35,62%
Molt satisfet	23	15,75%
NS/NC	31	21,23%
Total	146	100,00%

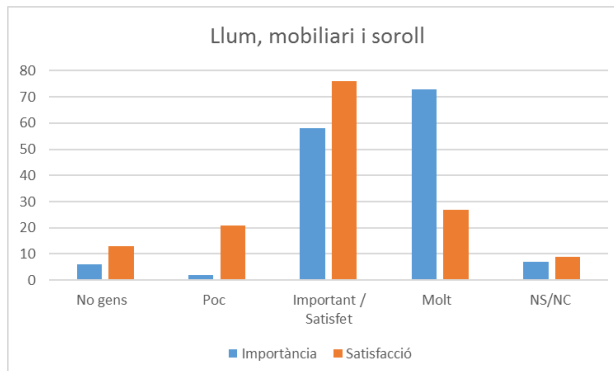


El 75,35% consideren important o molt important la Biblioteca virtual; i un 51,37% n'està satisfet o molt satisfet (un 21,23% NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	6	4,11%
Poc important	2	1,37%
Important	58	39,73%
Molt important	73	50,00%
NS/NC	7	4,79%
Total	146	100,00%

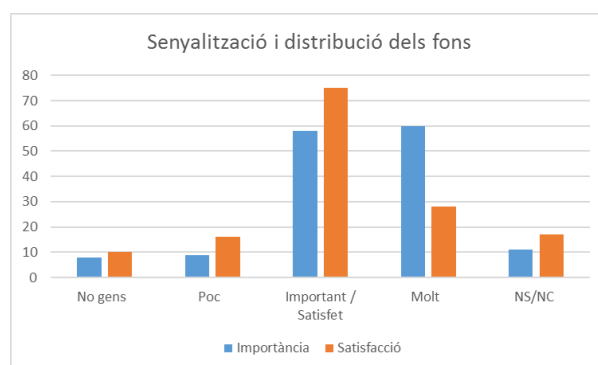
Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	13	8,90%
Poc satisfet	21	14,38%
Satisfet	76	52,05%
Molt satisfet	27	18,49%
NS/NC	9	6,16%
Total	146	100,00%



El 89,73% consideren important o molt important la llum, el mobiliari i el soroll a les instal·lacions de la biblioteca; i un 70,54% n'està satisfet o molt satisfet (un 6,16% NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	8	5,48%
Poc important	9	6,16%
Important	58	39,73%
Molt important	60	41,10%
NS/NC	11	7,53%
Total	146	100,00%

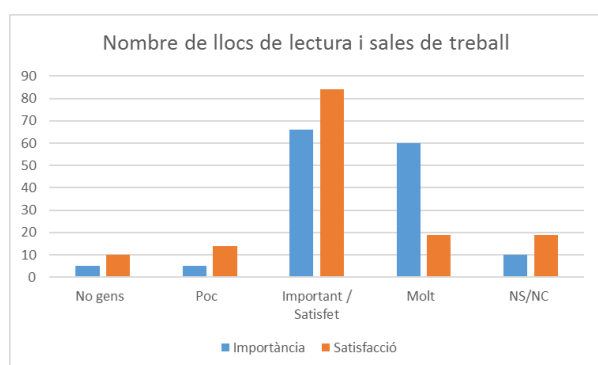


El 80,83% consideren important o molt important la senyalització i distribució dels fons bibliogràfics; i un 70,55% n'està satisfet o molt satisfet (un 11,64% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	10	6,85%
Poc satisfet	16	10,96%
Satisfet	75	51,37%
Molt satisfet	28	19,18%
NS/NC	17	11,64%
Total	146	100,00%

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

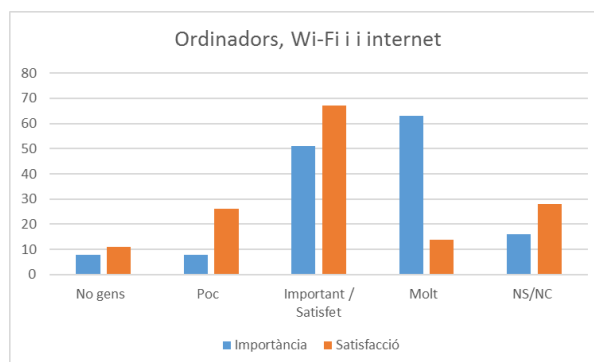
Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	5	3,42%
Poc important	5	3,42%
Important	66	45,21%
Molt important	60	41,10%
NS/NC	10	6,85%
Total	146	100,00%



El 86,31% consideren important o molt important el nombre de llocs de lectura i sales de treball; i un 70,54% n'està satisfet o molt satisfet (un 13,01% 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	8	5,48%
Poc important	8	5,48%
Important	51	34,93%
Molt important	63	43,15%
NS/NC	16	10,96%
Total	146	100,00%

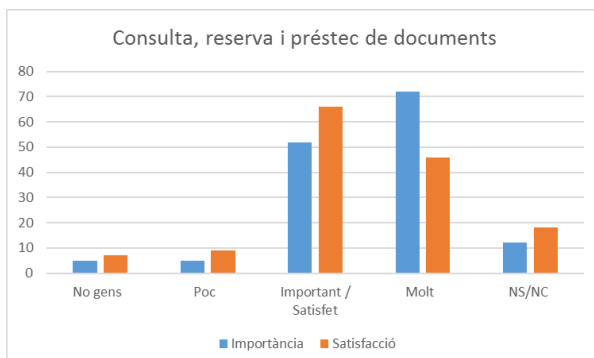


El 78,08% consideren important o molt important els ordinadors, el Wi-Fi i l'accés a internet; i un 55,48% n'està satisfet o molt satisfet (un 19,18% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	11	7,53%
Poc satisfet	26	17,81%
Satisfet	67	45,89%
Molt satisfet	14	9,59%
NS/NC	28	19,18%
Total	146	100,00%

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	5	3,42%
Poc important	5	3,42%
Important	52	35,62%
Molt important	72	49,32%
NS/NC	12	8,22%
Total	146	100,00%

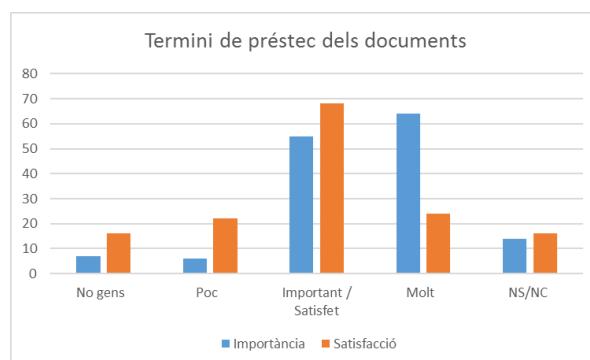


El 84,94% consideren important o molt important les gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents; i un 76,72% n'està satisfet o molt satisfet (un 12,33% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	7	4,79%
Poc satisfet	9	6,16%
Satisfet	66	45,21%
Molt satisfet	46	31,51%
NS/NC	18	12,33%
Total	146	100,00%

16. Termini de préstec dels documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	7	4,79%
Poc important	6	4,11%
Important	55	37,67%
Molt important	64	43,84%
NS/NC	14	9,59%
Total	146	100,00%

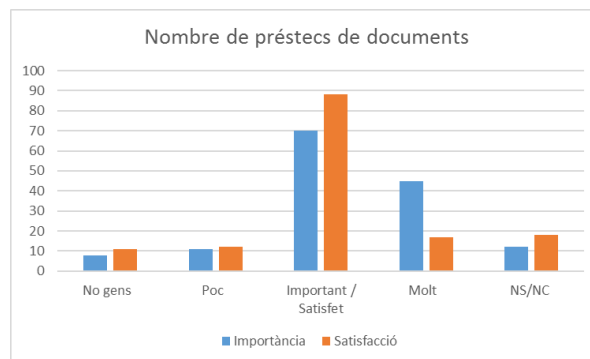


El 81,51% consideren important o molt important el termini de préstec dels documents; i un 63,02% n'està satisfet o molt satisfet (un 10,96% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	16	10,96%
Poc satisfet	22	15,07%
Satisfet	68	46,58%
Molt satisfet	24	16,44%
NS/NC	16	10,96%
Total	146	100,00%

17. Nombre de préstecs de documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	8	5,48%
Poc important	11	7,53%
Important	70	47,95%
Molt important	45	30,82%
NS/NC	12	8,22%
Total	146	100,00%

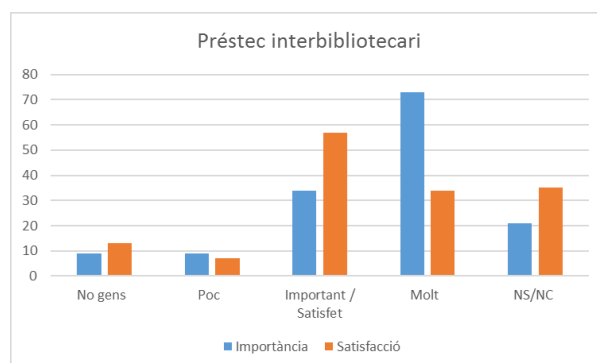


El 78,77% consideren important o molt important el nombre de préstecs de documents; i un 71,91% n'està satisfet o molt satisfet (un 12,33% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	11	7,53%
Poc satisfet	12	8,22%
Satisfet	88	60,27%
Molt satisfet	17	11,64%
NS/NC	18	12,33%
Total	146	100,00%

18. Préstec interbibliotecari.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	9	6,16%
Poc important	9	6,16%
Important	34	23,29%
Molt important	73	50,00%
NS/NC	21	14,38%
Total	146	100,00%

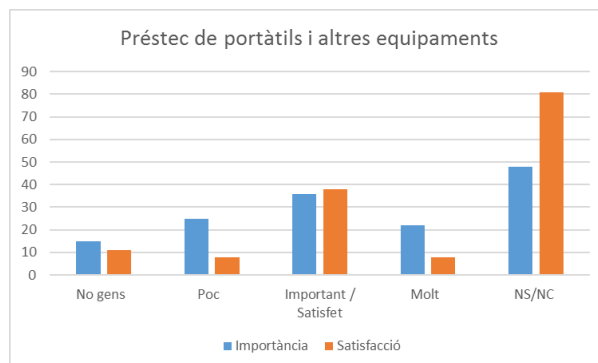


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	13	8,90%
Poc satisfet	7	4,79%
Satisfet	57	39,04%
Molt satisfet	34	23,29%
NS/NC	35	23,97%
Total	146	100,00%

El 73,29% consideren important o molt important el préstec interbibliotecari; i un 62,33% n'està satisfet o molt satisfet (un 23,97% NS/NC).

19. Préstec de portàtils i altres equipaments.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	15	10,27%
Poc important	25	17,12%
Important	36	24,66%
Molt important	22	15,07%
NS/NC	48	32,88%
Total	146	100,00%

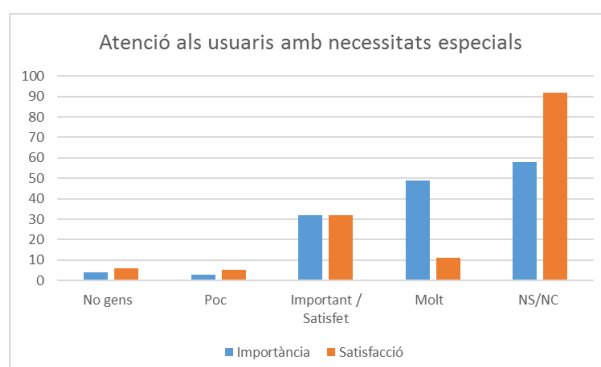


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	11	7,53%
Poc satisfet	8	5,48%
Satisfet	38	26,03%
Molt satisfet	8	5,48%
NS/NC	81	55,48%
Total	146	100,00%

El 39,73% consideren important o molt important el préstec de portàtils i altres equipaments; i un 31,51% n'està satisfet o molt satisfet (un 55,48% NS/NC).

20. Atenció als usuaris amb necessitats especials.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	4	2,74%
Poc important	3	2,05%
Important	32	21,92%
Molt important	49	33,56%
NS/NC	58	39,73%
Total	146	100,00%

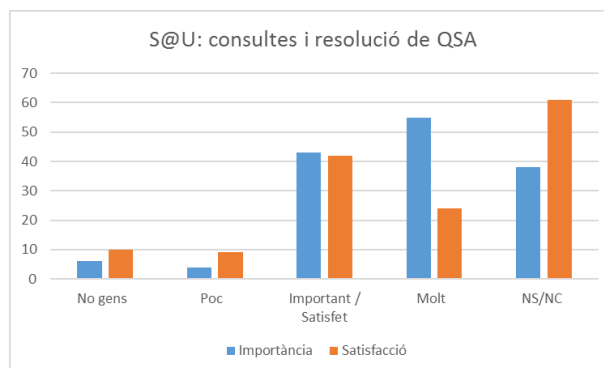


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	6	4,11%
Poc satisfet	5	3,42%
Satisfet	32	21,92%
Molt satisfet	11	7,53%
NS/NC	92	63,01%
Total	146	100,00%

El 55,48% consideren important o molt important l'atenció als usuaris amb necessitats especials; i un 29,45% n'està satisfet o molt satisfet (un 66,01% NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	6	4,11%
Poc important	4	2,74%
Important	43	29,45%
Molt important	55	37,67%
NS/NC	38	26,03%
Total	146	100,00%

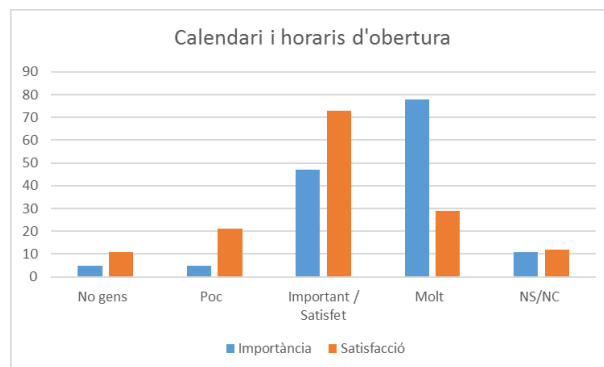


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	10	6,85%
Poc satisfet	9	6,16%
Satisfet	42	28,77%
Molt satisfet	24	16,44%
NS/NC	61	41,78%
Total	146	100,00%

El 67,12% consideren important o molt important el S@U; i un 45,21% n'està satisfet o molt satisfet (un 41,78% NS/NC).

22. Calendari i horaris d'obertura.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	5	3,42%
Poc important	5	3,42%
Important	47	32,19%
Molt important	78	53,42%
NS/NC	11	7,53%
Total	146	100,00%

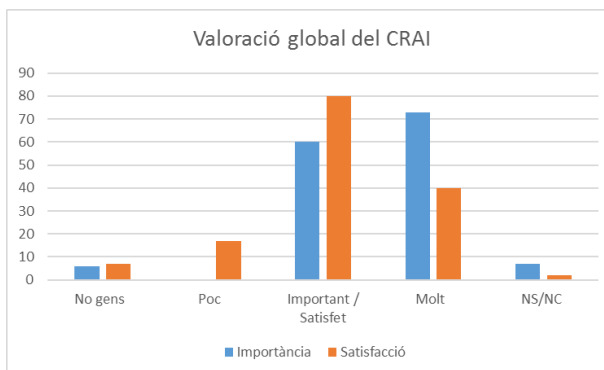


El 85,61% consideren important o molt important el calendari i els horaris d'obertura; i un 69,86% n'està satisfet o molt satisfet (un 8,22% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	11	7,53%
Poc satisfet	21	14,38%
Satisfet	73	50,00%
Molt satisfet	29	19,86%
NS/NC	12	8,22%
Total	146	100,00%

23. Valoració global del CRAI.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
No gens important	6	4,11%
Poc important	0	0,00%
Important	60	41,10%
Molt important	73	50,00%
NS/NC	7	4,79%
Total	146	100,00%



El 91,10% consideren important o molt important el CRAI; i un 82,19% n'està satisfet o molt satisfet (un 1,37% NS/NC).

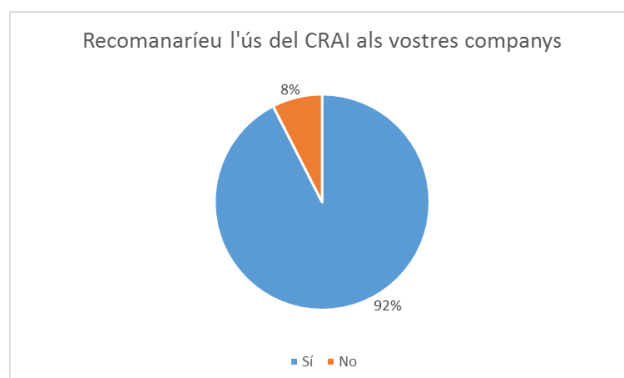
Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
No gens satisfet	7	4,79%
Poc satisfet	17	11,64%
Satisfet	80	54,79%
Molt satisfet	40	27,40%
NS/NC	2	1,37%
Total	146	100,00%



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

Recomanar CRAI	Nombre de persones	Percentatge
Sí	135	92,47%
No	11	7,53%
Total	146	100,00%

El 92,47% recomanarien l'ús del CRAI als seus companys.



Mitjanes de la satisfacció i la importància

Importància

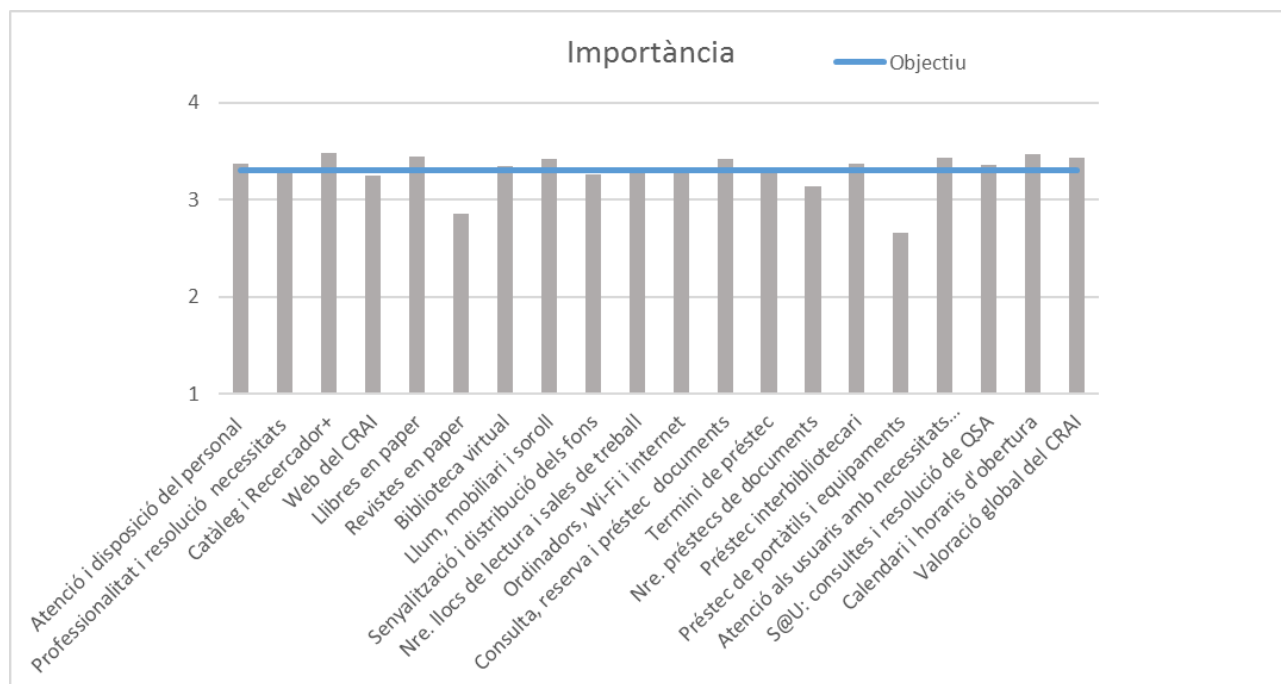
	Importància mitjana
Atenció i disposició del personal	3,37
Professionalitat i resolució de necessitats	3,32
Catàleg i Recercador+	3,48
Web del CRAI	3,25
Llibres en paper	3,44
Revistes en paper	2,86
Biblioteca virtual	3,35
Llum, mobiliari i soroll	3,42
Senyalització i distribució dels fons	3,26
Nombre de llocs de lectura i sales de treball	3,33
Ordinadors, Wi-Fi i internet	3,30
Consulta, reserva i préstec de documents	3,43
Termini de préstec	3,33
Nombre de préstecs de documents	3,13
Préstec interbibliotecari	3,37
Préstec de portàtils i altres equipaments	2,66
Atenció als usuaris amb necessitats especials	3,43
S@U: consultes i resolució de QSA	3,36
Calendari i horaris d'obertura	3,47
Valoració global del CRAI	3,44
Mitjana CRAI	3,30

Els més importants són:

- Catàleg i Recercador+
- Calendari i horaris d'obertura
- Llibres en paper

Els menys importants són:

- Préstec de portàtils i equipaments
- Revistes en paper
- Nombre de préstecs de documents



Satisfacció

	Satisfacció mitjana
Atenció i disposició del personal	3,28
Professionalitat i resolució de necessitats	3,22
Catàleg i Recercador+	3,02
Web del CRAI	2,90
Llibres en paper	3,15
Revistes en paper	2,94
Biblioteca virtual	2,70
Llum, mobiliari i soroll	2,85
Senyalització i distribució dels fons	2,94
Nombre de llocs de lectura i sales de treball	2,88
Ordinadors, Wi-Fi i internet	2,71
Consulta, reserva i préstec de documents	3,18
Termini de préstec	2,77
Nombre de préstecs de documents	2,87
Préstec interbibliotecari	3,01
Préstec de portàtils i altres equipaments	2,66
Atenció als usuaris amb necessitats especials	2,89
S@U: consultes i resolució de QSA	2,94
Calendari i horaris d'obertura	2,90
Valoració global del CRAI	3,06
Mitjana CRAI	2,94

Els millors valorats són:

- Atenció i disposició del personal
- Professionalitat i resolució de necessitats
- Consulta, reserva i préstec documents del CRAI.

Els pitjors valorats són:

- Préstec de portàtils i equipaments
- Biblioteca virtual
- Ordinadors, Wi-Fi i internet

