

Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI

PAS

2018



Sumari

1. Introducció	3
2. Participació	4
3. Dades personals	5
4. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis	6

1. Introducció

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

És la segona vegada que es passa una enquesta de valoració del CRAI al col·lectiu PAS UB (el personal del CRAI no tenia permís per contestar aquesta enquesta) però aquesta vegada, degut a restriccions per la llei de protecció de dades no s'ha pogut enviar un correu a tot el PAS demanant la seva participació en aquesta enquesta sinó que s'ha publicat a la intranet del PAS UB. El resultat ha estat que només 16 persones han contestat l'enquesta. Per aquest motiu no s'ha realitzat una anàlisi exhaustiva de les dades ja que la mostra no és prou significativa.

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: 2.015 persones
- Mostra: 16 respostes
- Taxa de resposta: 0,79 %
- Mètode d'enquesta: qüestionari electrònic amb el programa LimeSurvey publicat a la Intranet UB
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostral: 24,41 %
- Període de recollida de les dades: del 6 de juny al 6 de juliol de 2018
- Distribució de l'enquesta: anual
- Estructura: 1 pregunta oberta i 25 preguntes tancades
- Escales:
 - Gens satisfet, Poc satisfet, Satisfet, Molt satisfet, NS/NC
 - Gens important, Poc important, Important, Molt important, NS/NC

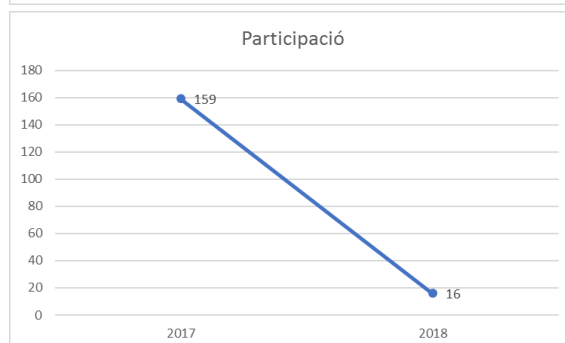
2. Participació

Han respost 16 persones, d'un total de 2.015 PAS (s'han descomptat els 240 treballadors del CRAI), amb el que el nivell de resposta no és suficient pel que es considera una mostra significativa, 323.

Participació	Nombre de persones	Percentatge
Sí	16	0,79%
No	1.999	99,21%
Total	2.015	100,00%



Participació	2017	2018
Nombre de persones	159	16



El 0,79 % del PAS ha respost l'enquesta de valoració del CRAI (143 persones menys que l'any 2017).

Les persones que han contestat l'enquesta treballen a les següents àrees o llocs de treball:

Àrea o lloc de treball	Nombre de respostes	Percentatge
Comunicació	1	6,25%
Secretaria General - Protecció de Dades UB	1	6,25%
Audiovisuals	1	6,25%
Química	1	6,25%
Punt d'Informació	2	12,50%
Agència de polítiques i Qualitat	1	6,25%
Secretaria d'Estudiants i Docència	2	12,50%
ÀTIC Central i Telefonia	1	6,25%
Oficina d'Afers generals	1	6,25%
Oficina d'administració electrònica i gestió documental	1	6,25%
Administració de centre	1	6,25%
Administració	1	6,25%
Àrea Internacional i Estudiants	1	6,25%
Mobilitat i programes internacionals	1	6,25%
Total	16	100,00%

3. Dades personals

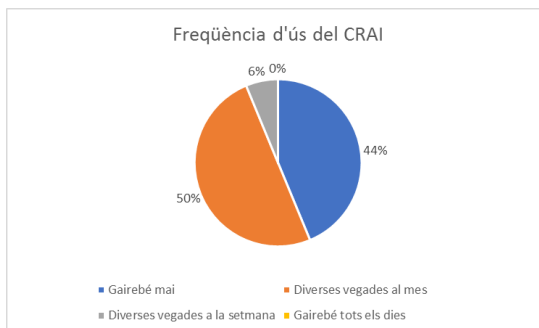
1. CRAI Biblioteca que utilitzeu amb més freqüència.

CRAI Biblioteca	Nombre de respostes	Percentatge
Belles Arts	1	6,25%
Biblioteconomia i Documentació	2	12,50%
Biologia	0	0,00%
Campus Bellvitge	0	0,00%
Campus Clínic	0	0,00%
Campus de Mundet	1	6,25%
Ciències de la Terra	1	6,25%
Dret	1	6,25%
Economia i Empresa	4	25,00%
Farmàcia. Campus de l'Alimentació de Torribera	0	0,00%
Farmàcia. Campus Diagonal Sud	1	6,25%
Filosofia, Geografia i Història	0	0,00%
Física i Química	1	6,25%
Lletres	4	25,00%
Matemàtiques i Informàtica	0	0,00%
Pavelló de la República	0	0,00%
Reserva	0	0,00%
Total	16	100,00%

Els CRAI Biblioteques que més utilitzen són Lletres i Economia i Empresa.

2. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

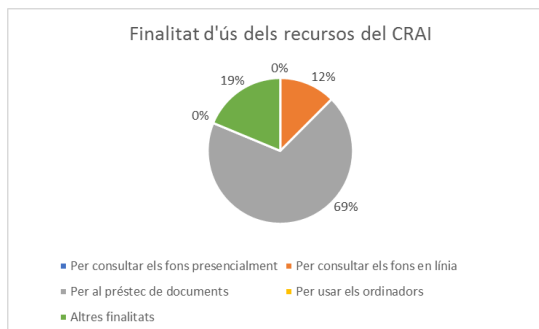
Freqüència d'ús dels recursos	Nombre de respostes	Percentatge
Gairebé mai	7	43,75%
Diverses vegades al mes	8	50,00%
Diverses vegades a la setmana	1	6,25%
Gairebé tots els dies	0	0,00%
Total	16	100,00%



El 43,75 % utilitza gairebé mai els recursos del CRAI, un altre 50 % diverses vegades al mes, un 6,25 % diverses vegades a la setmana i un 0 % gairebé tots els dies.

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

Finalitat d'ús dels recursos del CRAI	Nombre de respostes	Percentatge
Per consultar fons presencialment	0	0,00%
Per consultar fons en línia	2	12,50%
Per al préstec de documents	11	68,75%
Per usar els ordinadors	0	0,00%
Altres finalitats	3	18,75%
Total	16	100,00%

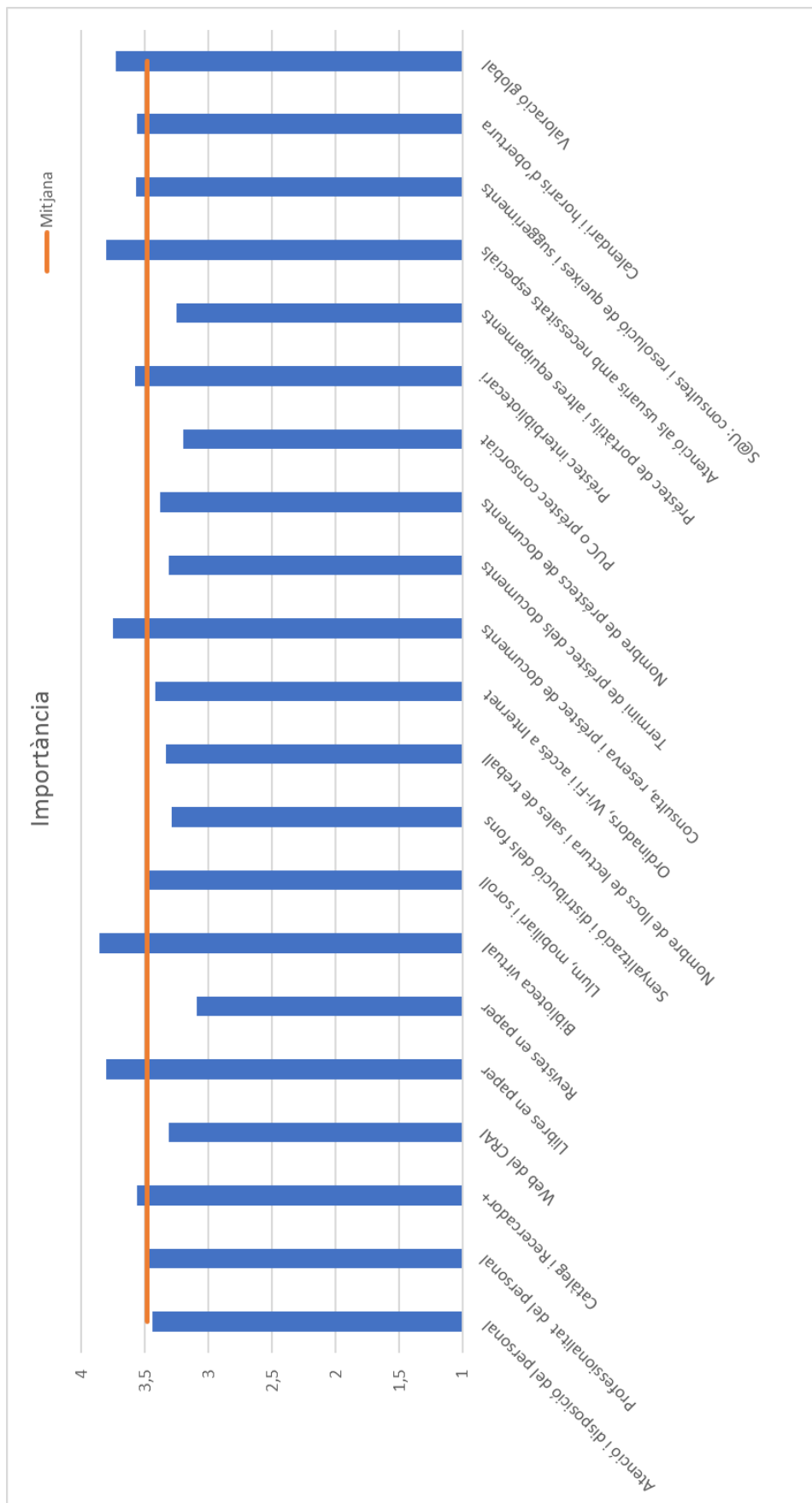


El 68,75 % utilitzen el préstec de documents, un 12,50 % consulten els recursos en línia i un 18,75 % utilitzen els recursos del CRAI amb altres finalitats.

4. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis

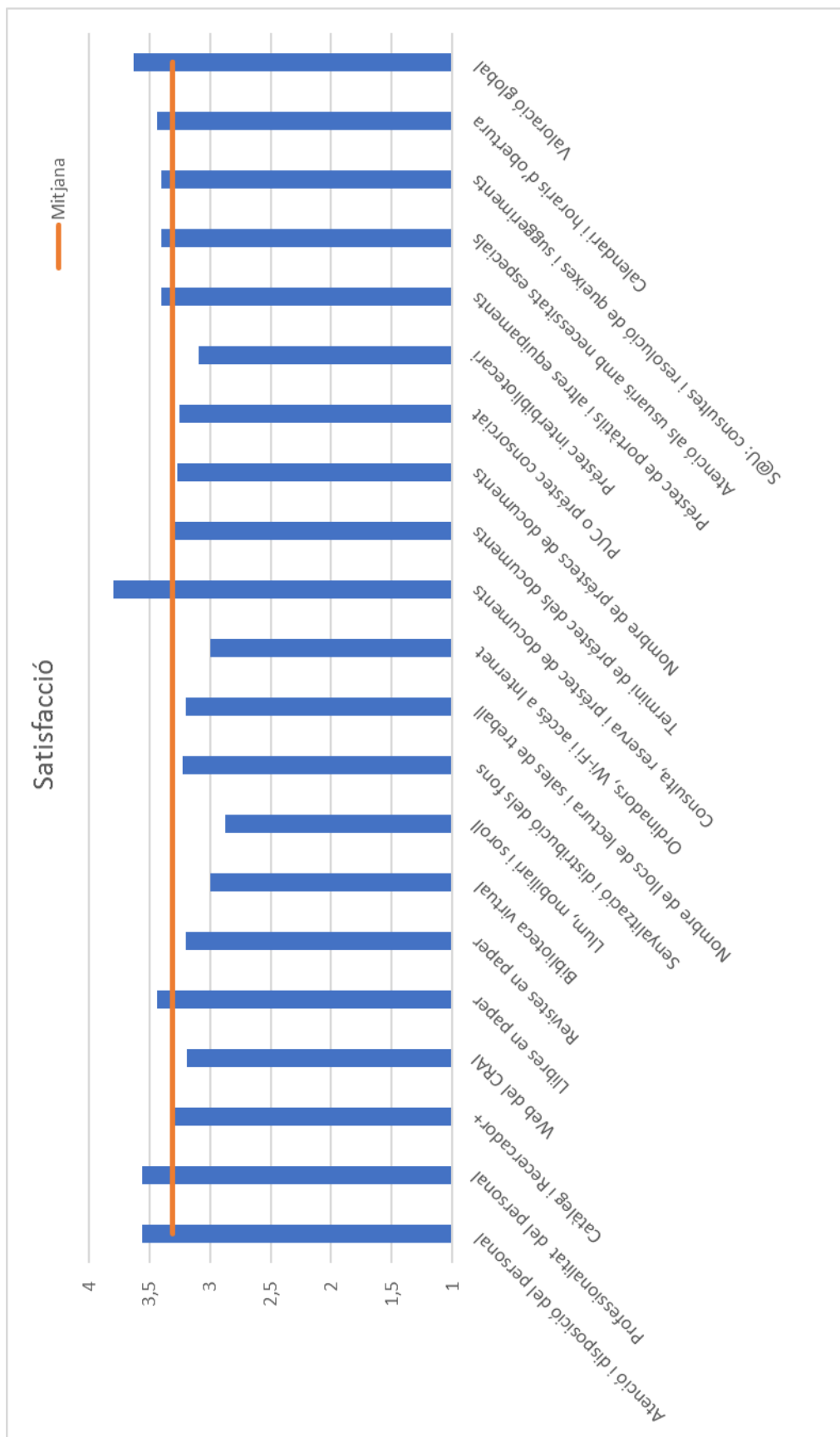
Importància

IMPORTÀNCIA Recursos i serveis	FREQUÈNCIA									
	2018							Comparativa 2017-2018		
	NS/NC	Gens imp.	Poc imp.	Imp.	Molt imp.	Mitjana	Desv.	2017	2018	Tendència
Atenció i disposició del personal del CRAI	0	0	2	5	9	3,44	0,73	3,66	3,44	↓
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	1	0	1	6	8	3,47	0,64	3,69	3,47	↓
Accés a la informació a través del Catàleg i del Recercador+	0	0	1	5	10	3,56	0,63	3,64	3,56	↓
Web del CRAI	0	0	1	9	6	3,31	0,60	3,47	3,31	↓
Llibres en paper	1	0	0	3	12	3,80	0,41	3,67	3,80	↑
Revistes en paper	5	0	2	6	3	3,09	0,70	3,07	3,09	↑
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	2	0	0	2	12	3,86	0,36	3,57	3,86	↑
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	1	0	2	4	9	3,47	0,74	3,60	3,47	↓
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	2	0	1	8	5	3,29	0,61	3,55	3,29	↓
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	4	0	2	4	6	3,33	0,78	3,47	3,33	↓
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	4	0	2	3	7	3,42	0,79	3,52	3,42	↓
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	0	0	0	4	12	3,75	0,45	3,63	3,75	↑
Termini de préstec dels documents	0	0	2	7	7	3,31	0,70	3,53	3,31	↓
Nombre de préstecs de documents	0	0	1	8	7	3,38	0,62	3,38	3,38	=
PUC o préstec consorciat	6	1	0	5	4	3,20	0,92	3,49	3,20	↓
Préstec interbibliotecari	4	0	0	5	7	3,58	0,51	3,62	3,58	↓
Préstec de portàtils i altres equipaments	8	0	1	4	3	3,25	0,71	3,08	3,25	↑
Atenció als usuaris amb necessitats especials	6	0	0	2	8	3,80	0,42	3,66	3,80	↑
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	2	0	1	4	9	3,57	0,65	3,64	3,57	↓
Calendari i horaris d'obertura	0	0	1	5	10	3,56	0,63	3,53	3,56	↑
Valoració global del CRAI	1	0	0	4	11	3,73	0,46	3,63	3,73	↑
Mitjana CRAI						3,48	0,62	3,53	3,48	↓



Satisfacció

SATISFACCIÓ Recursos i serveis	FREQUÈNCIA									
	2018							Comparativa 2017-2018		
	NS/NC	Gens sat.	Poc sat.	Sat.	Molt sat.	Mitjana	Desv.	2017	2018	Tendència
Atenció i disposició del personal del CRAI	0	0	1	5	10	3,56	0,63	3,66	3,56	↓
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	0	0	0	7	9	3,56	0,51	3,69	3,56	↓
Accés a la informació a través del Catàleg i del Recercador+	0	0	1	9	6	3,31	0,60	3,64	3,31	↓
Web del CRAI	0	0	0	13	3	3,19	0,40	3,47	3,19	↓
Llibres en paper	0	0	1	7	8	3,44	0,63	3,67	3,44	↓
Revistes en paper	6	0	0	8	2	3,20	0,42	3,07	3,20	↑
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	3	0	3	7	3	3,00	0,71	3,57	3,00	↓
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	1	1	4	6	4	2,87	0,92	3,60	2,87	↓
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	3	0	0	10	3	3,23	0,44	3,55	3,23	↓
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	6	0	1	6	3	3,20	0,63	3,47	3,20	↓
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	8	0	1	6	1	3,00	0,53	3,52	3,00	↓
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	1	0	0	3	12	3,80	0,41	3,63	3,80	↑
Termini de préstec dels documents	1	0	2	6	7	3,33	0,72	3,53	3,33	↓
Nombre de préstecs de documents	1	0	2	7	6	3,27	0,70	3,38	3,27	↓
PUC o préstec consorciat	8	0	1	4	3	3,25	0,71	3,49	3,25	↓
Préstec interbibliotecari	5	1	1	5	4	3,09	0,94	3,62	3,09	↓
Préstec de portàtils i altres equipaments	11	0	0	3	2	3,40	0,55	3,08	3,40	↑
Atenció als usuaris amb necessitats especials	11	0	0	3	2	3,40	0,55	3,66	3,40	↓
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	0	0	1	5	10	3,40	0,52	3,64	3,40	↓
Calendari i horaris d'obertura	0	0	0	9	7	3,44	0,51	3,53	3,44	↓
Valoració global del CRAI	0	0	0	6	10	3,63	0,50	3,63	3,63	=
Mitjana CRAI						3,31	0,60	3,53	3,31	↓





Comparativa Importància / Satisfacció

Recursos i serveis	Mitjana Importància*	Mitjana Satisfacció*	Ordre Importància*	Ordre Satisfacció*	Diferència posició
Atenció i disposició del personal del CRAI	3,44	3,56	12	3	9
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	3,47	3,56	10	4	6
Accés a la informació a través del Catàleg i del Recercador+	3,56	3,31	8	11	-3
Web del CRAI	3,31	3,19	16	17	-1
Llibres en paper	3,80	3,44	2	5	-3
Revistes en paper	3,09	3,20	21	15	6
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	3,86	3,00	1	19	-18
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	3,47	2,87	11	21	-10
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	3,29	3,23	18	14	4
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	3,33	3,20	15	16	-1
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	3,42	3,00	13	20	-7
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	3,75	3,80	4	1	3
Termini de préstec dels documents	3,31	3,33	17	10	7
Nombre de préstecs de documents	3,38	3,27	14	12	2
PUC o préstec consorciat	3,20	3,25	20	13	7
Préstec interbibliotecari	3,58	3,09	6	18	-12
Préstec de portàtils i altres equipaments	3,25	3,40	19	7	12
Atenció als usuaris amb necessitats especials	3,80	3,40	3	8	-5
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	3,57	3,40	7	9	-2
Calendari i horaris d'obertura	3,56	3,44	9	6	3
Valoració global del CRAI	3,73	3,63	5	2	3
Mitjana CRAI	3,48	3,31			

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