

Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI

PAS

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 al PAS 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 PAS UB (el personal del CRAI no tenia permís per contestar aquesta enquesta). Es va enviar un correu a tot el PAS 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

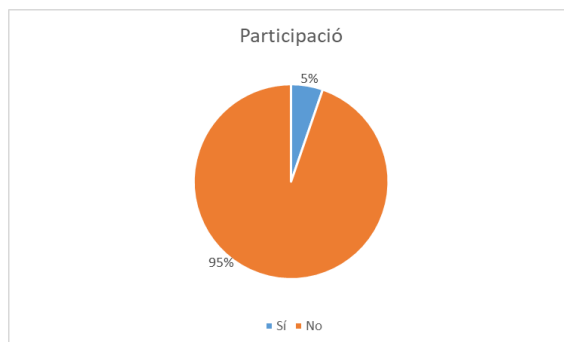
- Població: 2.048 persones
- Mostra: 108 respostes
- Taxa de resposta: 5,27 %
- Mètode d'enquesta: qüestionari electrònic amb el programa LimeSurvey enviat per correu electrònic
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostral: 9,18 %
- Període de recollida de les dades: del 25 d'abril al 31 de maig de 2019
- Distribució de l'enquesta: anual
- Estructura: 1 pregunta oberta i 26 preguntes tancades
- Escales:
 - Gens satisfet, Poc satisfet, Satisfet, Molt satisfet, NS/NC
 - Gens important, Poc important, Important, Molt important, NS/NC



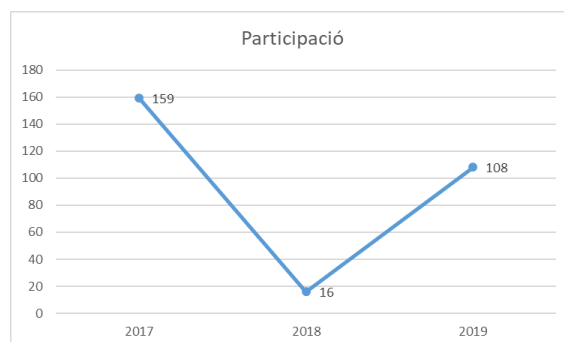
2. Participació

Han respost 108 persones, d'un total de 2.048 PAS (s'han descomptat els 240 treballadors del CRAI), per tant el nivell de resposta no és suficient pel que es considera una mostra significativa, 324.

Participació	Nombre de persones	Percentatge
Sí	108	5,27 %
No	1.940	94,73 %
Total	2.048	100,00 %



Participació	2017	2018	2019
Nombre de persones	159	16	108

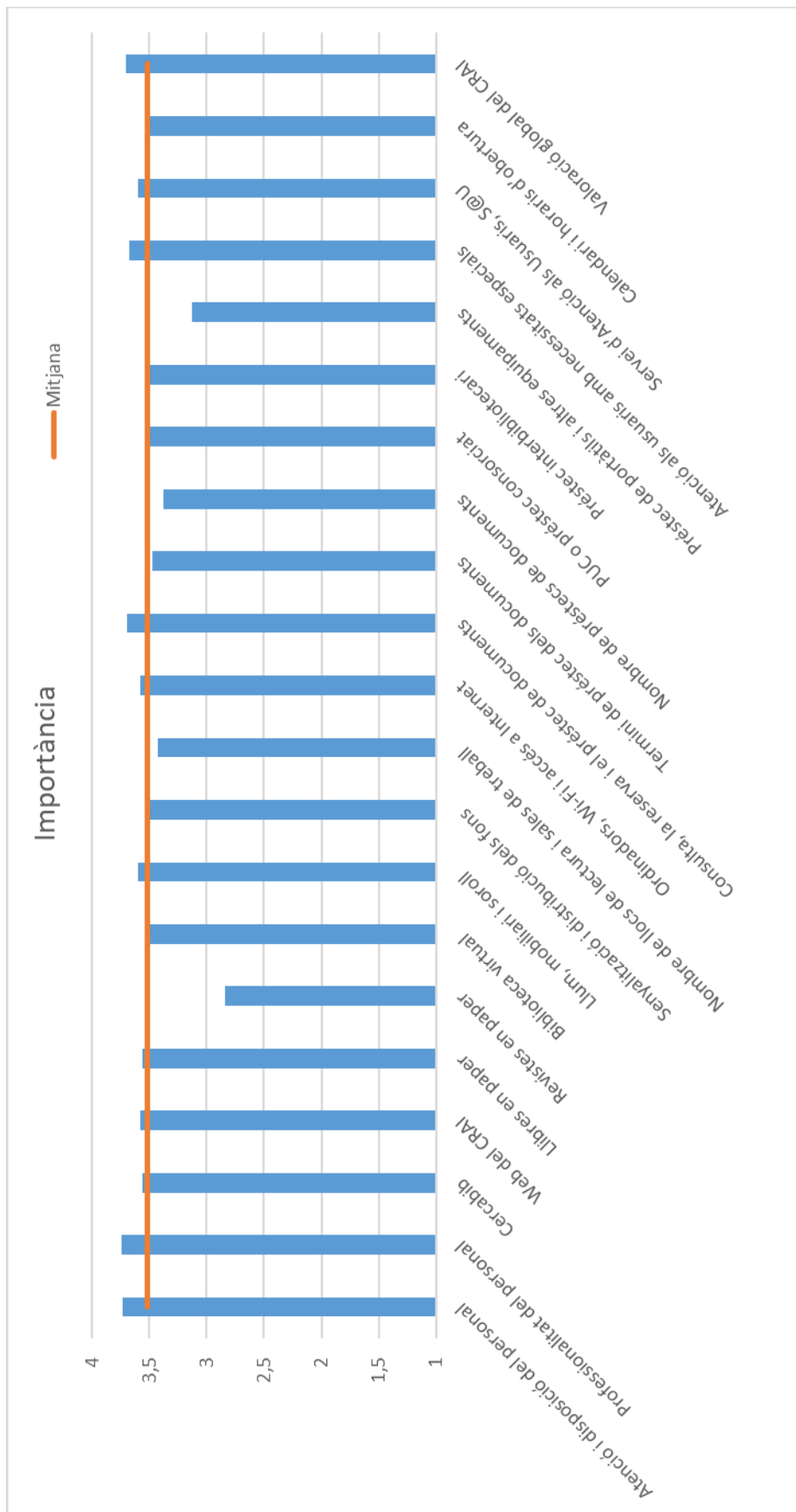


El 5,27 % del PAS ha respost l'enquesta de valoració del CRAI (92 persones més que l'any 2018).

3. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis

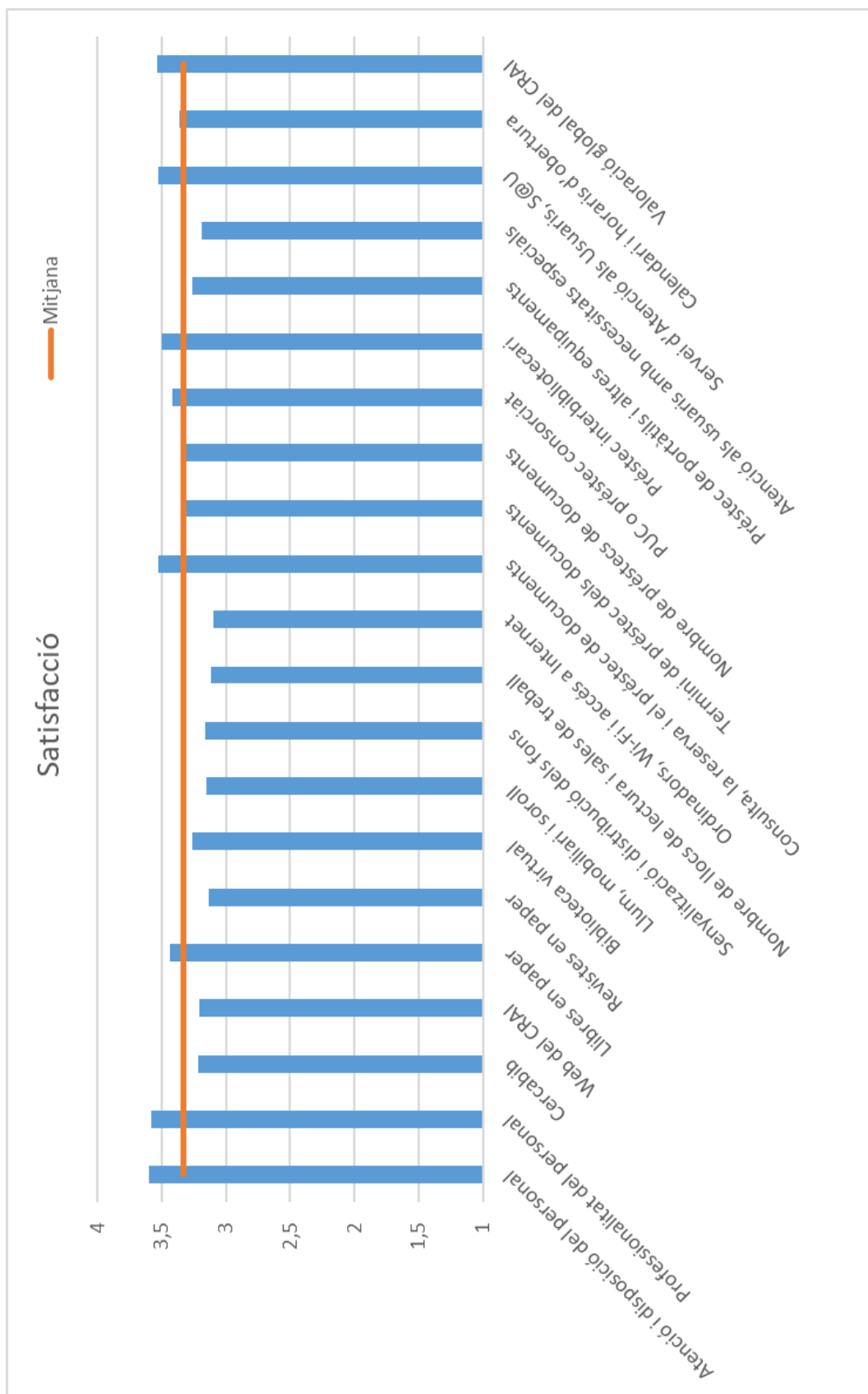
Importància

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	6	0	1	26	75	3,73	0,47	3,66	3,44	3,73	↑	
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	11	0	1	23	73	3,74	0,46	3,69	3,47	3,74	↑	
Accés a la informació a través del Cercabib	26	1	1	31	49	3,56	0,59	3,64	3,56	3,56	=	
Web del CRAI	8	0	1	40	59	3,58	0,52	3,47	3,31	3,58	↑	
Llibres en paper	8	1	5	31	63	3,56	0,64	3,67	3,80	3,56	↓	
Revistes en paper	34	5	22	27	20	2,84	0,91	3,07	3,09	2,84	↓	
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	31	2	4	23	48	3,52	0,72	3,57	3,86	3,52	↓	
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	19	0	3	30	56	3,60	0,56	3,60	3,47	3,60	↑	
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	21	0	0	41	46	3,53	0,50	3,55	3,29	3,53	↑	
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	25	0	2	43	38	3,43	0,55	3,47	3,33	3,43	↑	
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	32	1	2	25	48	3,58	0,62	3,52	3,42	3,58	↑	
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	18	0	0	28	62	3,69	0,47	3,63	3,75	3,69	↓	
Termini de préstec dels documents	15	0	4	41	48	3,47	0,58	3,53	3,31	3,47	↑	
Nombre de préstecs de documents	17	1	5	43	42	3,38	0,65	3,38	3,38	3,38	=	
PUC o préstec consorciat	50	1	2	22	33	3,50	0,66	3,49	3,20	3,50	↑	
Préstec interbibliotecari	32	1	2	28	45	3,54	0,62	3,62	3,58	3,54	↓	
Préstec de portàtils i altres equipaments	61	0	8	25	14	3,13	0,68	3,08	3,25	3,13	↓	
Atenció als usuaris amb necessitats especials	53	1	0	15	39	3,67	0,58	3,66	3,80	3,67	↓	
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	36	0	0	29	43	3,60	0,49	3,64	3,57	3,60	↑	
Calendari i horaris d'obertura	12	0	2	40	54	3,54	0,54	3,53	3,56	3,54	↓	
Valoració global del CRAI	3	0	1	30	74	3,70	0,48	3,63	3,73	3,70	↓	
Mitjana CRAI						3,52	0,59	3,53	3,48	3,52	↑	



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	7	1	3	33	64	3,60	0,55	3,66	3,56	3,60	↑	
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	12	1	3	33	59	3,58	0,56	3,69	3,56	3,58	↑	
Accés a la informació a través del Cercabib	29	1	6	49	23	3,22	0,57	3,64	3,31	3,22	↓	
Web del CRAI	11	1	9	58	29	3,21	0,59	3,47	3,19	3,21	↑	
Llibres en paper	13	1	1	50	43	3,44	0,52	3,67	3,44	3,44	=	
Revistes en paper	54	0	5	37	12	3,13	0,55	3,07	3,20	3,13	↓	
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	36	2	5	41	24	3,26	0,58	3,57	3,00	3,26	↑	
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	22	2	12	47	25	3,15	0,64	3,60	2,87	3,15	↑	
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	31	1	6	52	18	3,16	0,54	3,55	3,23	3,16	↓	
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	32	3	8	48	17	3,12	0,56	3,47	3,20	3,12	↓	
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	41	2	7	44	14	3,10	0,55	3,52	3,00	3,10	↑	
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	22	0	3	34	49	3,53	0,57	3,63	3,80	3,53	↓	
Termini de préstec dels documents	18	1	8	42	39	3,34	0,64	3,53	3,33	3,34	↑	
Nombre de préstecs de documents	22	1	5	47	33	3,33	0,58	3,38	3,27	3,33	↑	
PUC o préstec consorciat	58	1	2	24	23	3,42	0,57	3,49	3,25	3,42	↑	
Préstec interbibliotecari	36	1	2	31	38	3,50	0,56	3,62	3,09	3,50	↑	
Préstec de portàtils i altres equipaments	81	1	2	15	9	3,26	0,59	3,08	3,40	3,26	↓	
Atenció als usuaris amb necessitats especials	81	2	2	16	7	3,19	0,56	3,66	3,40	3,19	↓	
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	55	2	2	19	30	3,53	0,58	3,64	3,40	3,53	↑	
Calendari i horaris d'obertura	19	2	5	45	37	3,36	0,59	3,53	3,44	3,36	↓	
Valoració global del CRAI	2	2	1	45	58	3,54	0,52	3,63	3,63	3,54	↓	
Mitjana CRAI						3,33	0,57	3,53	3,31	3,33	↑	





Comparativa Importància / Satisfacció

Recursos i serveis	Mitjana Importància*	Ordre Importància*	Mitjana Satisfacció*	Ordre Satisfacció*	Diferència posició
Atenció i disposició del personal del CRAI	3,73	2	3,60	1	1
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	3,74	1	3,58	2	-1
Accés a la informació a través del Cercabib	3,56	10	3,22	14	-4
Web del CRAI	3,58	8	3,21	15	-7
Llibres en paper	3,56	11	3,44	7	4
Revistes en paper	2,84	21	3,13	19	8
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	3,52	15	3,26	12	3
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	3,60	6	3,15	18	-12
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	3,53	14	3,16	17	-3
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	3,43	18	3,12	20	-2
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	3,58	9	3,10	21	-12
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	3,69	4	3,53	4	0
Termini de préstec dels documents	3,47	17	3,34	10	7
Nombre de préstecs de documents	3,38	19	3,33	11	8
PUC o préstec consorciat	3,50	16	3,42	8	8
Préstec interbibliotecari	3,54	12	3,50	6	6
Préstec de portàtils i altres equipaments	3,13	20	3,26	13	7
Atenció als usuaris amb necessitats especials	3,67	5	3,19	16	-11
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	3,60	7	3,53	5	2
Calendari i horaris d'obertura	3,54	13	3,36	9	4
Valoració global del CRAI	3,70	3	3,54	3	0
Mitjana CRAI	3,52		3,33		

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



4. Dades generals

1. Àrea o departament on treballau.

Àrea o lloc de treball	Nombre de respostes	Percentatge
Àrea de Desenvolupament Internacional	2	1,85%
Àrea TIC	3	2,78%
Agència de Polítiques i de Qualitat	2	1,85%
Altres	5	4,63%
Àrea de finances	5	4,63%
Àrea d'Organització i Recursos Humans	5	4,63%
Beques i ajuts a l'estudiant	2	1,85%
CCiTUB - Centres Científics i Tecnològics de la UB	9	8,33%
Departaments	21	19,44%
Institut de Recerca de l'Aigua (IdRA)	1	0,93%
Institut del Pròxim Orient Antic (IPOA)	1	0,93%
Observatori de la Globalització	1	0,93%
Oficines d'Afers Generals	4	3,70%
Oficines de Recerca	5	4,63%
Òrgans de govern	3	2,78%
Punts d'informació	8	7,41%
Relacions Institucionals i Protocol	1	0,93%
Secretaries d'Estudiant i Docència	16	14,81%
Servei d'Atenció a l'Estudiant	6	5,56%
Serveis d'Esports	2	1,85%
Serveis Jurídics i Convenis	1	0,93%
Serveis Lingüístics	3	2,78%
Unitat de Gestió Documental i Arxiu	2	1,85%
Àrea de Desenvolupament Internacional	2	1,85%
Total	108	100,00%

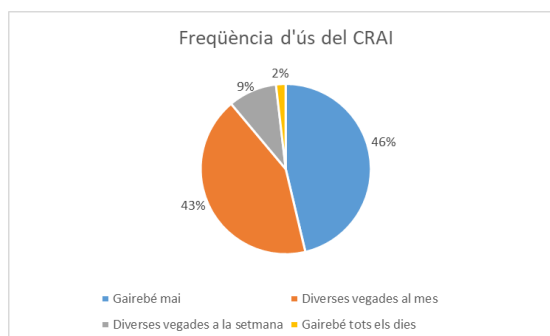
2. CRAI Biblioteca que utilitzeu amb més freqüència.

CRAI Biblioteca	Nombre de respostes	Percentatge
Belles Arts	6	5,56%
Biblioteconomia i Documentació	5	4,63%
Biologia	6	5,56%
Campus Bellvitge	4	3,70%
Campus Clínic	5	4,63%
Campus de Mundet	11	10,19%
Ciències de la Terra	2	1,85%
Dret	2	1,85%
Economia i Empresa	2	1,85%
Farmàcia, Campus de l'Alimentació de Torribera	3	2,78%
Farmàcia, Campus Diagonal Sud	6	5,56%
Filosofia, Geografia i Història	16	14,81%
Física i Química	11	10,19%
Lletres	24	22,22%
Matemàtiques i Informàtica	3	2,78%
Pavelló de la República	0	0,00%
Reserva	2	1,85%
Total	108	100,00%

Els CRAI
Biblioteques més
utilitzats són Lletres
i Filosofia, Geografia
i Història.

3. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

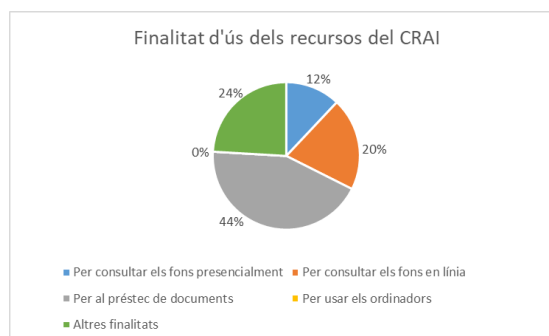
Freqüència d'ús dels recursos	Nombre de respostes	Percentatge
Gairebé mai	50	46,30%
Diverses vegades al mes	46	42,59%
Diverses vegades a la setmana	10	9,26%
Gairebé tots els dies	2	1,85%
Total	108	100,00%



El 46,30 % utilitza gairebé mai els recursos del CRAI, un 42,59 % diverses vegades al mes, un 9,26 % diverses vegades a la setmana i un 2 % gairebé tots els dies.

4. 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	13	12,04%
Per consultar fons en línia	22	20,37%
Per al préstec de documents	47	43,52%
Per usar els ordinadors	0	0,00%
Altres finalitats	26	24,07%
Total	108	100,00%

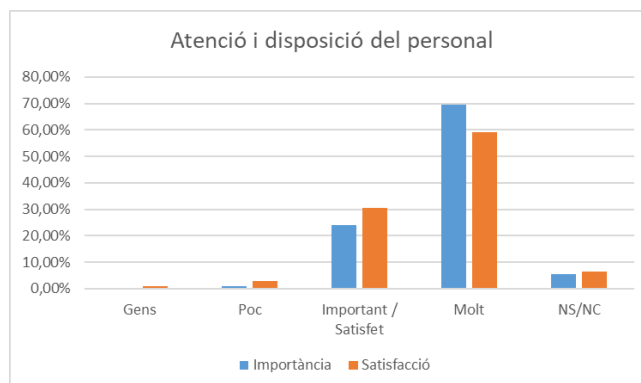


El 43,52 % utilitzen el préstec de documents, un 20,37 % consulten els recursos en línia, un 12,04 % consulten els fons presencialment i un 24,07 % utilitzen els recursos del CRAI amb altres finalitats.

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

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

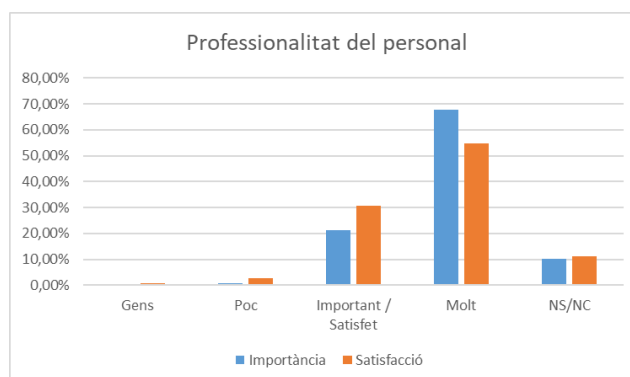
Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	1	0,93%
Important	26	24,07%
Molt important	75	69,44%
NS/NC	6	5,56%
Total	108	100,00%



El 93,51 % consideren important o molt important l'atenció i disposició del personal per ajudar-los; i un 89,82 % n'està satisfet o molt satisfet (un 6,48% NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	1	0,93%
Important	23	21,30%
Molt important	73	67,59%
NS/NC	11	10,19%
Total	108	100,00%

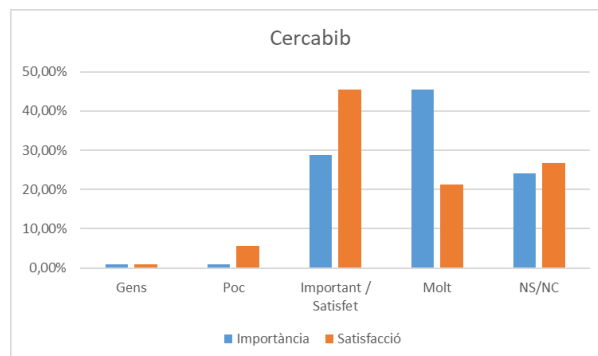


El 88,89 % consideren important o molt important la professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal; i un 85,19 % n'està satisfet o molt satisfet (un 11,11% NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	3	2,78%
Satisfet	33	30,56%
Molt satisfet	59	54,63%
NS/NC	12	11,11%
Total	108	100,00%

7. Accés a la informació a través del Cercabib.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	1	0,93%
Important	31	28,70%
Molt important	49	45,37%
NS/NC	26	24,07%
Total	108	100,00%

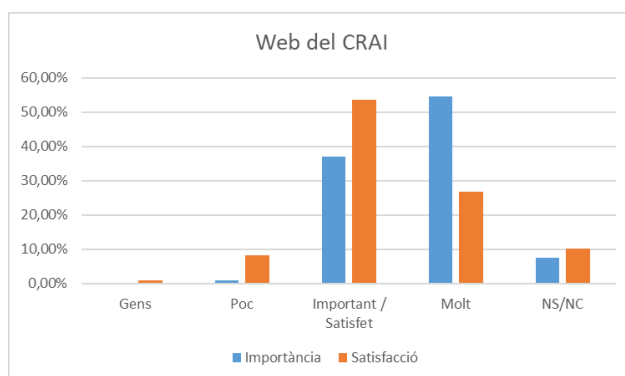


El 74,07 % consideren important o molt important l'accés a la informació a través del Cercabib; i un 66,67 % n'està satisfet o molt satisfet (un 26,85 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	6	5,56%
Satisfet	49	45,37%
Molt satisfet	23	21,30%
NS/NC	29	26,85%
Total	108	100,00%

8. Web del CRAI.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	1	0,93%
Important	40	37,04%
Molt important	59	54,63%
NS/NC	8	7,41%
Total	108	100,00%

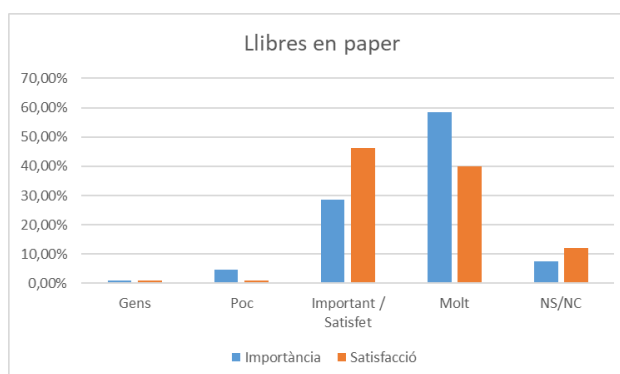


El 91,67 % consideren important o molt important el web del CRAI; i un 80,55 % n'està satisfet o molt satisfet (un 10,19 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	9	8,33%
Satisfet	58	53,70%
Molt satisfet	29	26,85%
NS/NC	11	10,19%
Total	108	100,00%

9. Llibres en paper.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	5	4,63%
Important	31	28,70%
Molt important	63	58,33%
NS/NC	8	7,41%
Total	108	100,00%

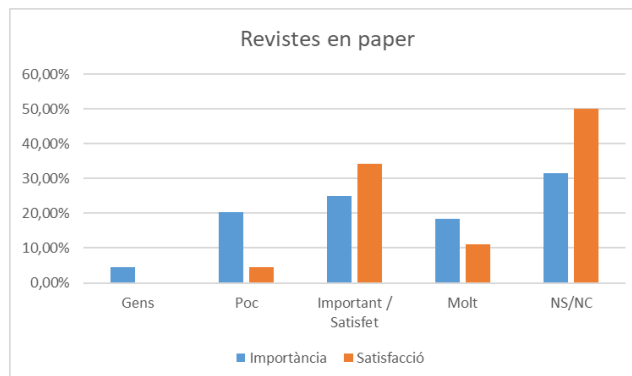


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	1	0,93%
Satisfet	50	46,30%
Molt satisfet	43	39,81%
NS/NC	13	12,04%
Total	108	100,00%

El 87,03 % consideren important o molt important els llibres en paper; i un 86,11 % n'està satisfet o molt satisfet (un 12,04 % NS/NC).

10. Revistes en paper.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	5	4,63%
Poc important	22	20,37%
Important	27	25,00%
Molt important	20	18,52%
NS/NC	34	31,48%
Total	108	100,00%

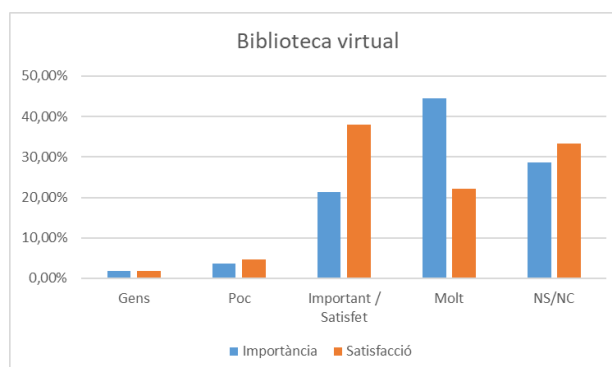


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	0	0,00%
Poc satisfet	5	4,63%
Satisfet	37	34,26%
Molt satisfet	12	11,11%
NS/NC	54	50,00%
Total	108	100,00%

El 43,52 % consideren important o molt important les revistes en paper; i un 45,37 % n'està satisfet o molt satisfet (un 50 % NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	2	1,85%
Poc important	4	3,70%
Important	23	21,30%
Molt important	48	44,44%
NS/NC	31	28,70%
Total	108	100,00%

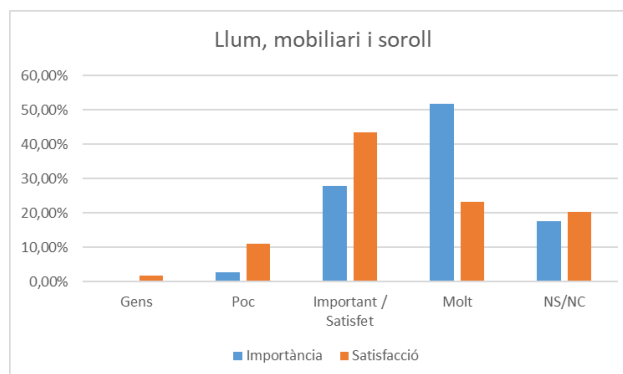


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	5	4,63%
Satisfet	41	37,96%
Molt satisfet	24	22,22%
NS/NC	36	33,33%
Total	108	100,00%

El 65,74 % consideren important o molt important la Biblioteca virtual; i un 60,18 % n'està satisfet o molt satisfet (un 33,33 % NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	3	2,78%
Important	30	27,78%
Molt important	56	51,85%
NS/NC	19	17,59%
Total	108	100,00%

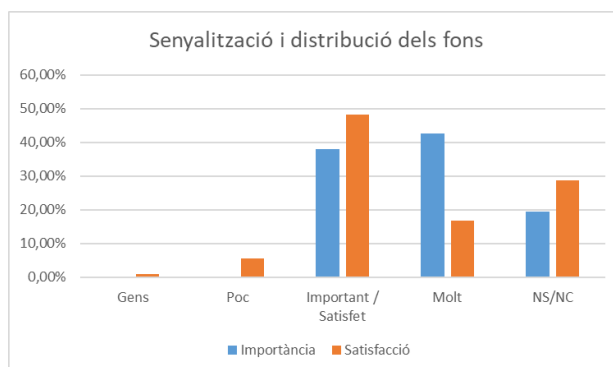


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	12	11,11%
Satisfet	47	43,52%
Molt satisfet	25	23,15%
NS/NC	22	20,37%
Total	108	100,00%

El 79,63 % consideren important o molt important la llum, el mobiliari i el soroll a les instal·lacions de la biblioteca; i un 66,67 % n'està satisfet o molt satisfet (un 20,37 % NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	0	0,00%
Important	41	37,96%
Molt important	46	42,59%
NS/NC	21	19,44%
Total	108	100,00%

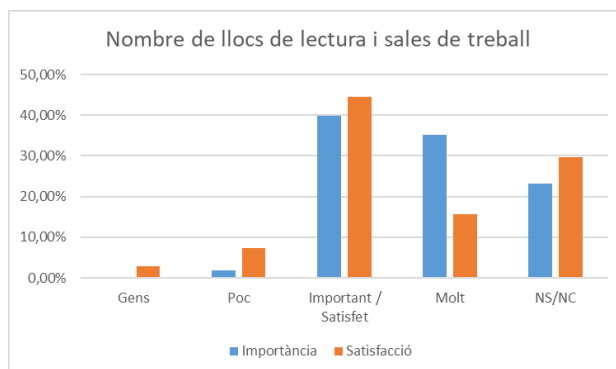


El 80,55 % consideren important o molt important la senyalització i distribució dels fons bibliogràfics; i un 64,82 % n'està satisfet o molt satisfet (un 28,70 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	6	5,56%
Satisfet	52	48,15%
Molt satisfet	18	16,67%
NS/NC	31	28,70%
Total	108	100,00%

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	2	1,85%
Important	43	39,81%
Molt important	38	35,19%
NS/NC	25	23,15%
Total	108	100,00%

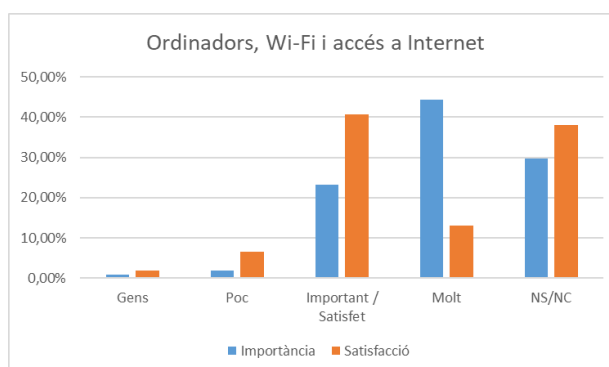


El 75 % consideren important o molt important el nombre de llocs de lectura i sales de treball; i un 60,18 % n'està satisfet o molt satisfet (un 29,63 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	3	2,78%
Poc satisfet	8	7,41%
Satisfet	48	44,44%
Molt satisfet	17	15,74%
NS/NC	32	29,63%
Total	108	100,00%

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	2	1,85%
Important	25	23,15%
Molt important	48	44,44%
NS/NC	32	29,63%
Total	108	100,00%

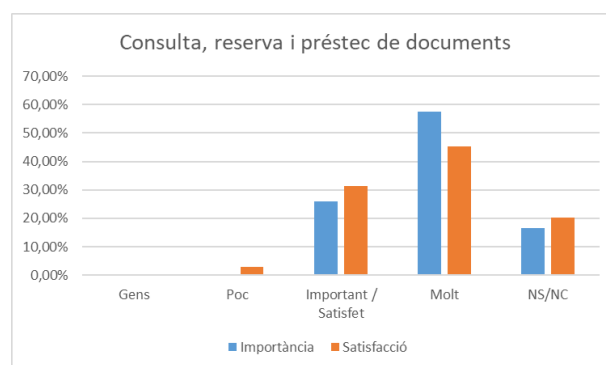


El 67,59 % consideren important o molt important els ordinadors, el Wi-Fi i l'accés a Internet; i un 53,7 % n'està satisfet o molt satisfet (un 37,96 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	7	6,48%
Satisfet	44	40,74%
Molt satisfet	14	12,96%
NS/NC	41	37,96%
Total	108	100,00%

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

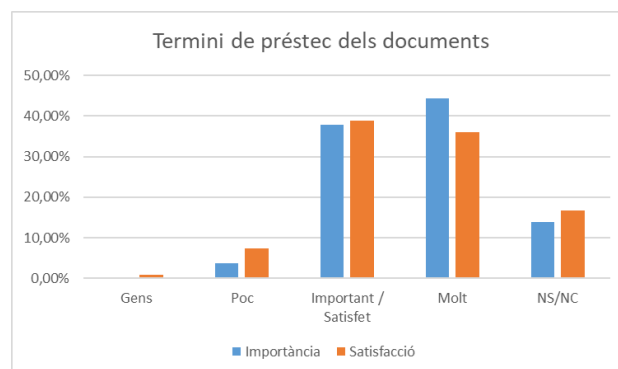
Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	0	0,00%
Important	28	25,93%
Molt important	62	57,41%
NS/NC	18	16,67%
Total	108	100,00%



El 83,34 % consideren important o molt important les gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents; i un 76,85 % n'està satisfet o molt satisfet (un 20,37 % NS/NC).

17. Termini de préstec dels documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	4	3,70%
Important	41	37,96%
Molt important	48	44,44%
NS/NC	15	13,89%
Total	108	100,00%

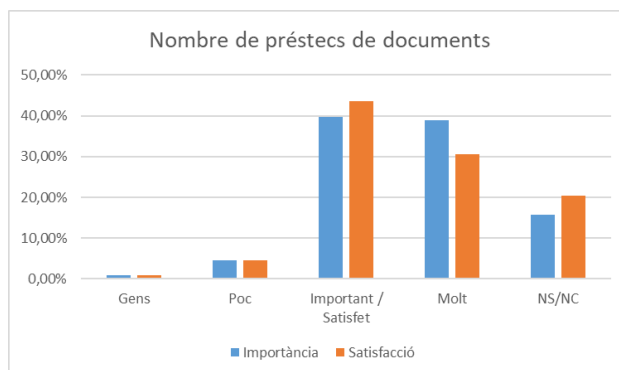


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	8	7,41%
Satisfet	42	38,89%
Molt satisfet	39	36,11%
NS/NC	18	16,67%
Total	108	100,00%

El 82,4 % consideren important o molt important el termini de préstec dels documents; i un 75 % n'està satisfet o molt satisfet (un 16,67 % NS/NC).

18. Nombre de préstecs de documents.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	5	4,63%
Important	43	39,81%
Molt important	42	38,89%
NS/NC	17	15,74%
Total	108	100,00%

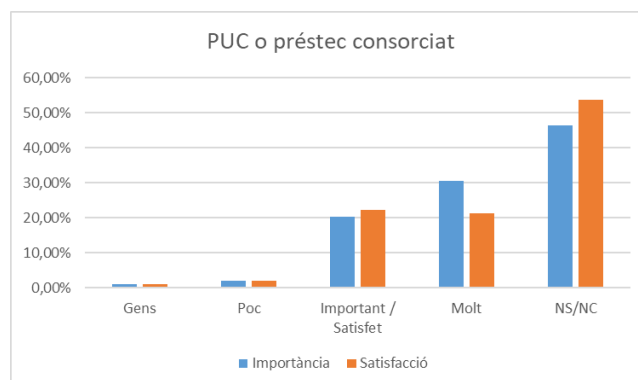


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	5	4,63%
Satisfet	47	43,52%
Molt satisfet	33	30,56%
NS/NC	22	20,37%
Total	108	100,00%

El 78,7 % consideren important o molt important el nombre de préstecs de documents; i un 74,08 % n'està satisfet o molt satisfet (un 20,37 % NS/NC).

19. PUC o préstec consorciat.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	2	1,85%
Important	22	20,37%
Molt important	33	30,56%
NS/NC	50	46,30%
Total	108	100,00%

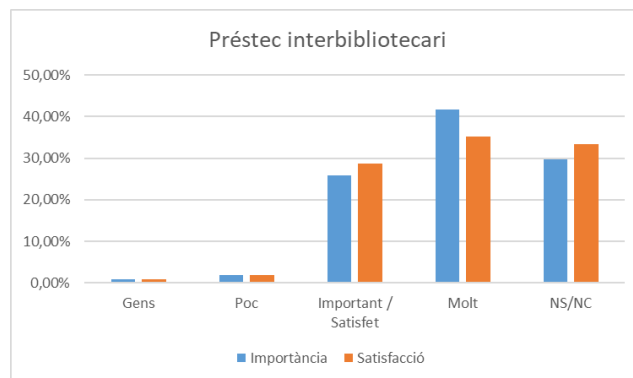


El 50,93 % consideren important o molt important el PUC; i un 43,52 % n'està satisfet o molt satisfet (un 53,7 % NS/NC).

Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	2	1,85%
Satisfet	24	22,22%
Molt satisfet	23	21,30%
NS/NC	58	53,70%
Total	108	100,00%

20. Préstec interbibliotecari.

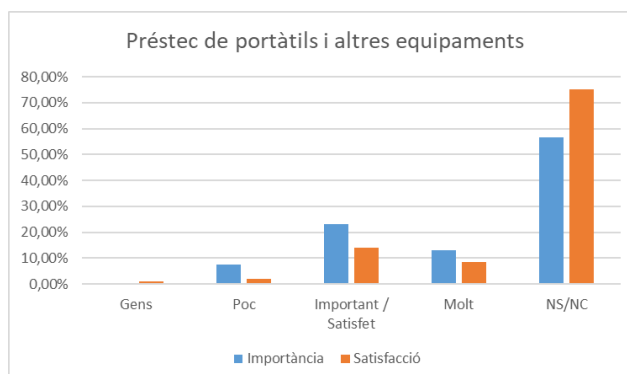
Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	2	1,85%
Important	28	25,93%
Molt important	45	41,67%
NS/NC	32	29,63%
Total	108	100,00%



El 67,6 % consideren important o molt important el préstec interbibliotecari; i un 63,89 % n'està satisfet o molt satisfet (un 33,33 % NS/NC).

21. Préstec de portàtils i altres equipaments.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	8	7,41%
Important	25	23,15%
Molt important	14	12,96%
NS/NC	61	56,48%
Total	108	100,00%

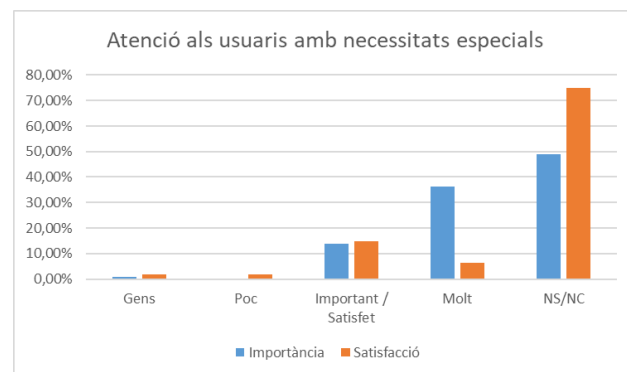


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	1	0,93%
Poc satisfet	2	1,85%
Satisfet	15	13,89%
Molt satisfet	9	8,33%
NS/NC	81	75,00%
Total	108	100,00%

El 36,11 % consideren important o molt important el préstec de portàtils i altres equipaments; i un 22,22 % n'està satisfet o molt satisfet (un 75 % NS/NC).

22. Atenció als usuaris amb necessitats especials.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	1	0,93%
Poc important	0	0,00%
Important	15	13,89%
Molt important	39	36,11%
NS/NC	53	49,07%
Total	108	100,00%

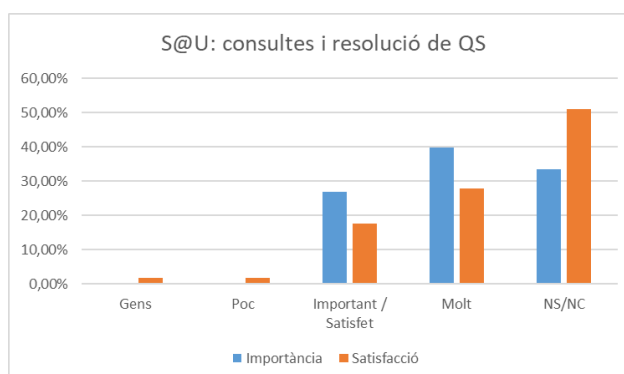


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	2	1,85%
Satisfet	16	14,81%
Molt satisfet	7	6,48%
NS/NC	81	75,00%
Total	108	100,00%

El 50 % consideren important o molt important l'atenció als usuaris amb necessitats especials; i un 21,29 % n'està satisfet o molt satisfet (un 75 % NS/NC).

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

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	0	0,00%
Important	29	26,85%
Molt important	43	39,81%
NS/NC	36	33,33%
Total	108	100,00%

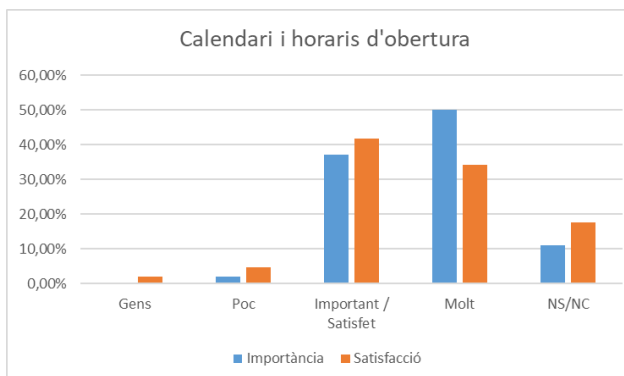


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	2	1,85%
Satisfet	19	17,59%
Molt satisfet	30	27,78%
NS/NC	55	50,93%
Total	108	100,00%

El 66,66 % consideren important o molt important el S@U; i un 45,37 % n'està satisfet o molt satisfet (un 50,93 % NS/NC).

24. Calendari i horaris d'obertura.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	2	1,85%
Important	40	37,04%
Molt important	54	50,00%
NS/NC	12	11,11%
Total	108	100,00%

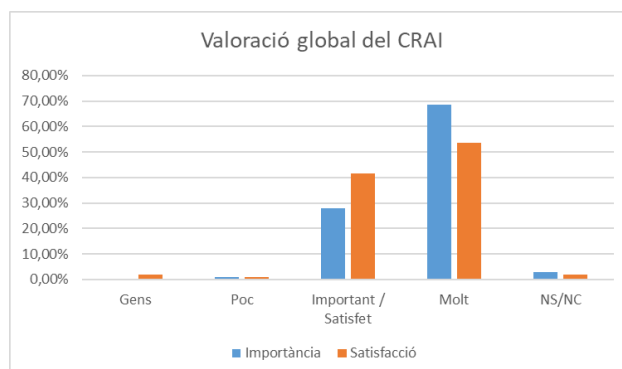


Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	5	4,63%
Satisfet	45	41,67%
Molt satisfet	37	34,26%
NS/NC	19	17,59%
Total	108	100,00%

El 87,04 % consideren important o molt important el calendari i els horaris d'obertura; i un 75,93 % n'està satisfet o molt satisfet (un 17,59 % NS/NC).

25. Valoració global del CRAI.

Importància	Nombre de respostes	Percentatge
Gens important	0	0,00%
Poc important	1	0,93%
Important	30	27,78%
Molt important	74	68,52%
NS/NC	3	2,78%
Total	108	100,00%



Satisfacció	Nombre de respostes	Percentatge
Gens satisfet	2	1,85%
Poc satisfet	1	0,93%
Satisfet	45	41,67%
Molt satisfet	58	53,70%
NS/NC	2	1,85%
Total	108	100,00%

El 96,3 % consideren important o molt important el CRAI; i un 95,37 % n'està satisfet o molt satisfet (un 1,85 % NS/NC).

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

Recomanar CRAI	Nombre de persones	Percentatge
Sí	106	98,15%
No	2	1,85%
Total	108	100,00%



El 98,15 % recomanarien l'ús del CRAI als seus companys.