



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Centre de Recursos per a  
l'Aprenentatge i la Investigació

CRAI

## **Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI Personal d'administració i serveis (PAS)**

**Curs 2019-2020**

Novembre 2020

## Sumari

<b>1. Introducció</b>	<b>3</b>
<b>2. Participació</b>	<b>4</b>
<b>3. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis</b>	<b>5</b>
<b>4. Dades generals</b>	<b>7</b>
<b>5. Opinió sobre diferents aspectes (recursos, serveis, etc.)</b>	<b>9</b>

## 1. Introducció

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

Es la tercera vegada que es passa una enquesta de valoració del CRAI al col·lectiu PAS (queda exclòs el PAS CRAI).

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.

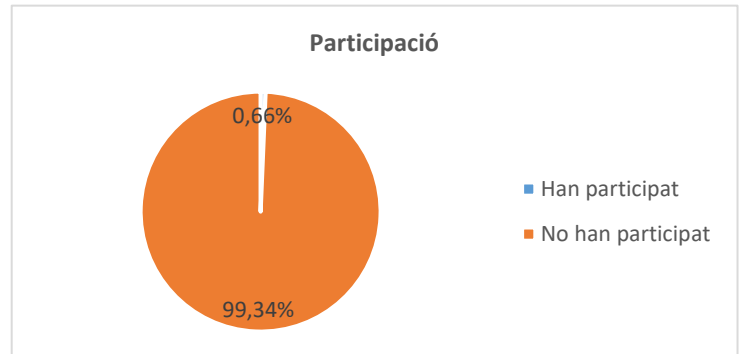
### Fitxa tècnica

- Població: 2409 persones
- Mostra: 16 respostes
- Taxa de resposta: 0,66 %
- Mètode d'enquesta: qüestionari electrònic amb el programa LimeSurvey enviat per correu electrònic
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostral: 24 %
- Recollida de les dades: del 8 al 28 d'octubre de 2020
- Periodicitat de l'enquesta: anual
- Estructura: 2 preguntes obertes i 25 preguntes tancades
- Escala:
  - Gens satisfet, Poc satisfet, Satisfet, Molt satisfet, NS/NC

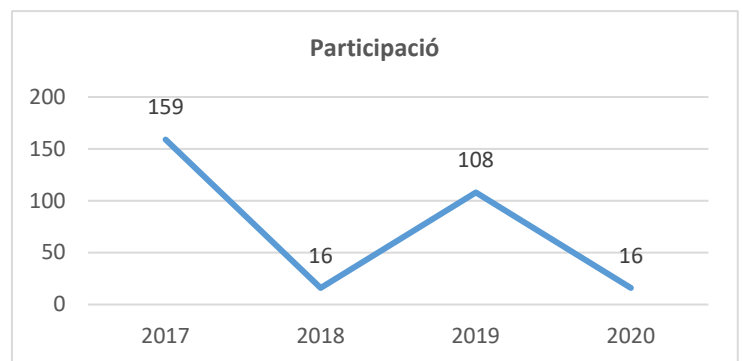
## 2. Participació

Han respost 18 persones, d'un total de 2.409 PAS (s'han descomptat els 239 treballadors del CRAI), per tant el nivell de resposta no és suficient pel que es considera una mostra significativa.

Participació	Nombre de persones	Percentatge
Han participat	16	0,66%
No han participat	2393	99,34%
Total	2409	100,00%



Participació	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones	159	16	108	16

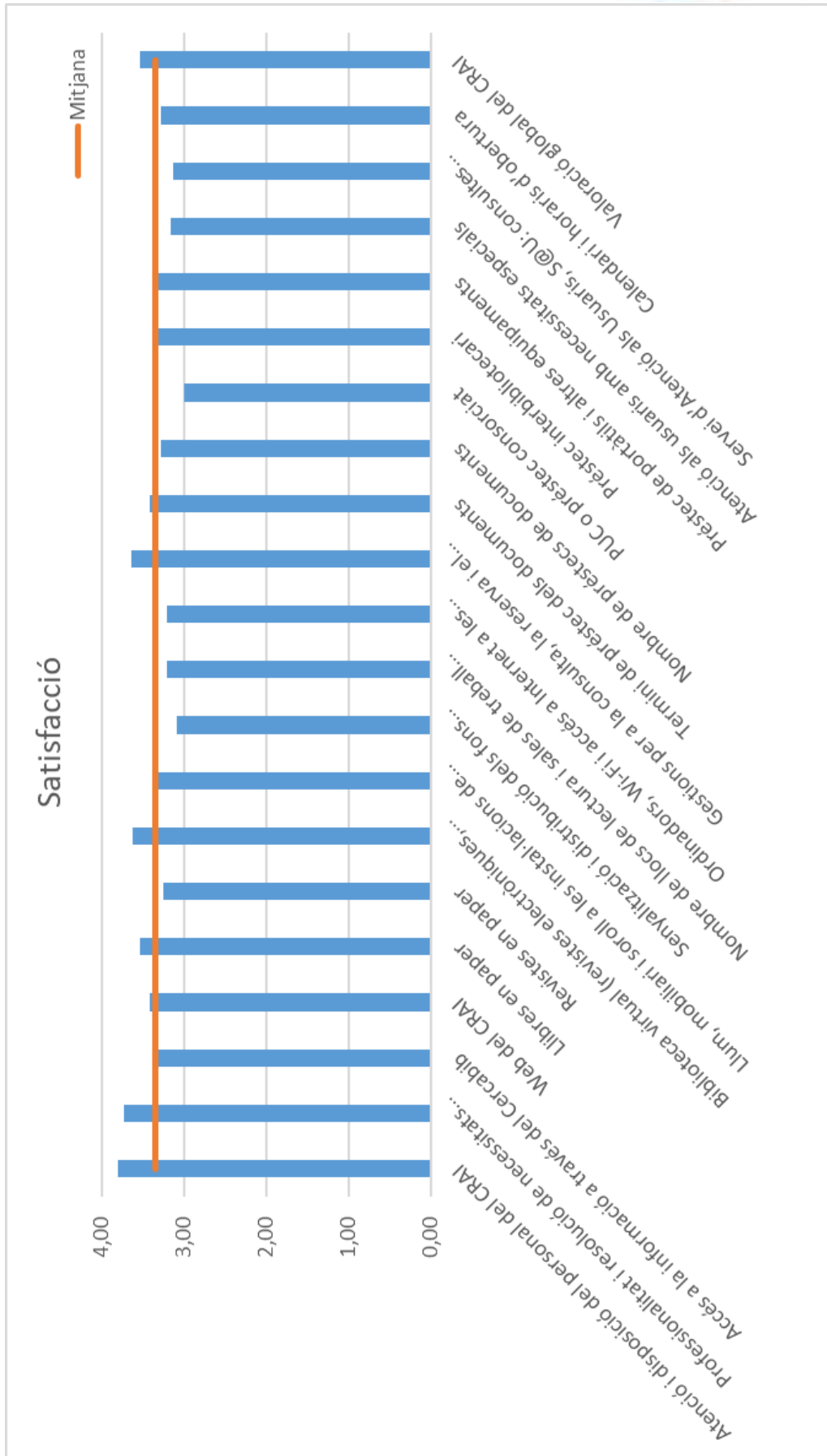


El 0,66 % del PAS ha respost l'enquesta de valoració del CRAI (92 persones menys que l'any 2018).

### 3. Resum de l'opinió sobre recursos i serveis

#### Satisfacció

SATISFACCIÓ Recursos i serveis	FREQUÈNCIA									
	2020							Comparativa 2019-2020		
	NS/NC	Gens sat.	Poc sat.	Sat.	Molt sat.	Mitjana	Desv.	2019	2020	Tendència
Atenció i disposició del personal del CRAI	1	0	0	3	12	3,80	0,41	3,58	3,80	↑
Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal	1	0	0	4	11	3,73	0,46	3,56	3,73	↑
Accés a la informació a través del Cercabib	5	0	2	3	6	3,36	0,81	3,19	3,36	↑
Web del CRAI	4	0	1	5	6	3,42	0,67	3,19	3,42	↑
Llibres en paper	3	0	0	6	7	3,54	0,52	3,42	3,54	↑
Revistes en paper	8	0	2	2	4	3,25	0,89	3,13	3,25	↑
Biblioteca virtual (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	8	0	1	1	6	3,63	0,74	3,21	3,63	↑
Llum, mobiliari i soroll a les instal·lacions de la biblioteca	4	1	0	5	6	3,33	0,89	3,10	3,33	↑
Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca	5	1	1	5	4	3,09	0,94	3,13	3,09	↓
Nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca	6	1	0	5	4	3,20	0,92	3,04	3,20	↑
Ordinadors, Wi-Fi i accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca	6	1	2	1	6	3,20	1,14	3,04	3,20	↑
Gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents	2	0	1	3	10	3,64	0,63	3,53	3,64	↑
Termini de préstec dels documents	4	0	0	7	5	3,42	0,51	3,32	3,42	↑
Nombre de préstecs de documents	5	0	2	4	5	3,27	0,79	3,30	3,27	↓
PUC o préstec consorciat	6	0	3	4	3	3,00	0,82	3,38	3,00	↓
Préstec interbibliotecari	4	1	2	1	8	3,33	1,07	3,47	3,33	↓
Préstec de portàtils i altres equipaments	8	0	1	3	4	3,38	0,74	3,19	3,38	↑
Atenció als usuaris amb necessitats especials	10	0	1	3	2	3,17	0,75	3,04	3,17	↑
Servei d'Atenció als Usuaris, S@U: consultes i resolució de queixes i suggeriments	8	0	1	5	2	3,13	0,64	3,45	3,13	↓
Calendari i horaris d'obertura	2	0	2	6	6	3,29	0,73	3,31	3,29	↓
Valoració global del CRAI	1	0	1	5	9	3,53	0,64	3,50	3,53	↑
<b>Mitjana CRAI</b>						<b>3,35</b>	<b>0,57</b>	<b>3,28</b>	<b>3,35</b>	<b>↑</b>



## 4. Dades generals

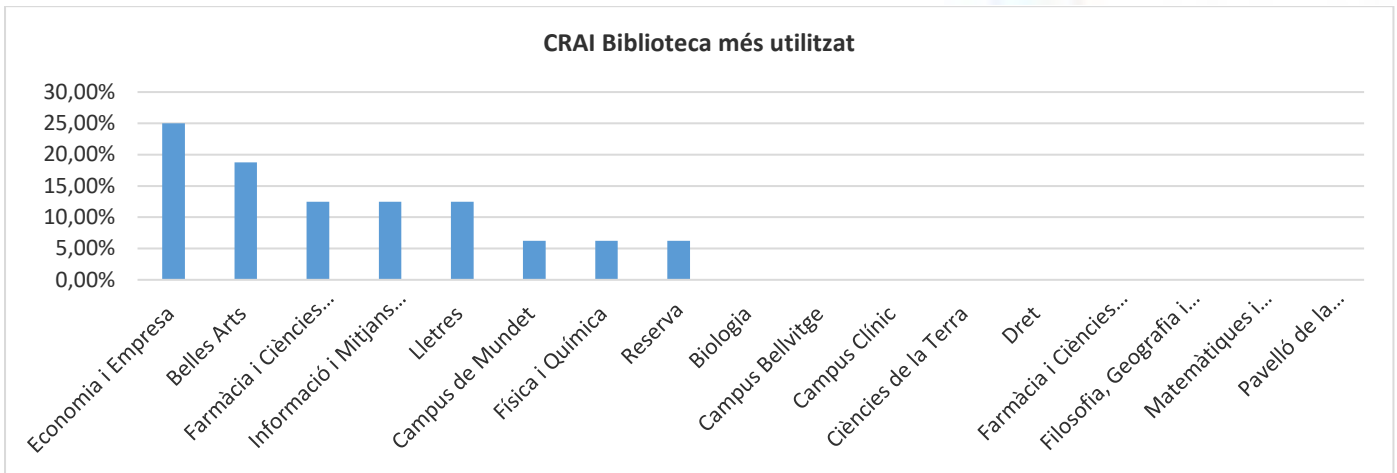
### 1. Àrea o departament on treballem.

A la pregunta oberta de en quina àrea o departament treballen els enquestats, s'han rebut aquestes respostes. L'àrea amb més participació ha estat l'Àrea TIC, amb 7 representants.

Àrea o departament on treballem	Nombre de persones
Alumni UB	1
Servei d'Atenció a l'Estudiant	2
Punt d'informació	1
Secció Teoria Econòmica	1
Àrea TIC	7
Oficina de Recerca	1
Departament d'Història Econòmica, Institucions, Política i Economia Mundial	1
Institut de Desenvolupament Professional (IDP-ICE)	1
Serveis Lingüístics	1
Unitat Igualtat	1

### 2. CRAI Biblioteca que utilitzeu amb més freqüència.

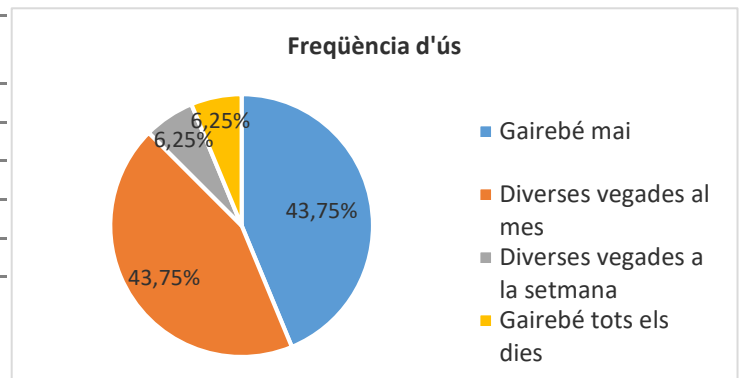
CRAI Biblioteca	Nombre de persones	Percentatge
Belles Arts	3	18,75%
Biologia	0	0,00%
Campus Bellvitge	0	0,00%
Campus Clínic	0	0,00%
Campus de Mundet	1	6,25%
Ciències de la Terra	0	0,00%
Dret	0	0,00%
Economia i Empresa	4	25,00%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	2	12,50%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Torribera	0	0,00%
Filosofia, Geografia i Història	0	0,00%
Física i Química	1	6,25%
Informació i Mitjans Audiovisuals	2	12,50%
Lletres	2	12,50%
Matemàtiques i Informàtica	0	0,00%
Pavelló de la República	0	0,00%
Reserva	1	6,25%
Total	16	100,00%



Els tres CRAI Biblioteques més utilitzats entre els enquestats son Economia i Empresa, Belles Arts i Farmàcia i Ciències de l'Alimentació Campus Diagonal Sud.

### 3. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

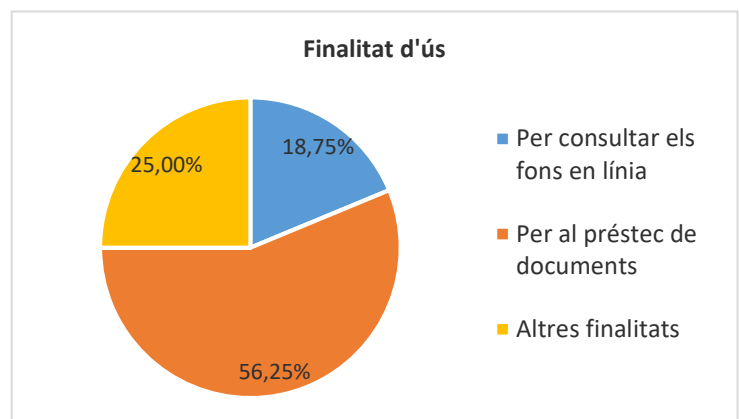
Freqüència d'ús dels recursos	Nombre de persones	Percentatge
Gairebé mai	7	43,75%
Diverses vegades al mes	7	43,75%
Diverses vegades a la setmana	1	6,25%
Gairebé tots els dies	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



El percentatge d'enquestats que utilitza gairebé mai els recursos del CRAI, empata en un 43,75 % amb els que els utilitzen diverses vegades al més. Un 6,25 % els utilitza diverses vegades a la setmana, al igual que qui els utilitza gairebé tots els dies.

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

Finalitat d'ús dels recursos	Nombre de persones	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	0	0,00%
Per consultar els fons en línia	3	18,75%
Per al préstec de documents	9	56,25%
Per usar els ordinadors	0	0,00%
Altres finalitats	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



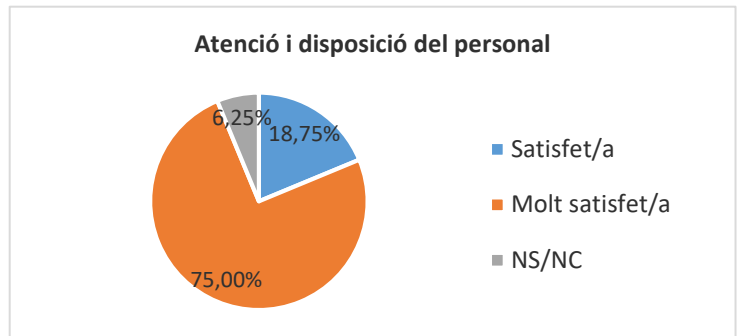
El 56,25 % utilitzen el préstec de documents, un 25 % utilitzen els recursos del CRAI per altres finalitats i un 18 % per consultar els fons en línia.



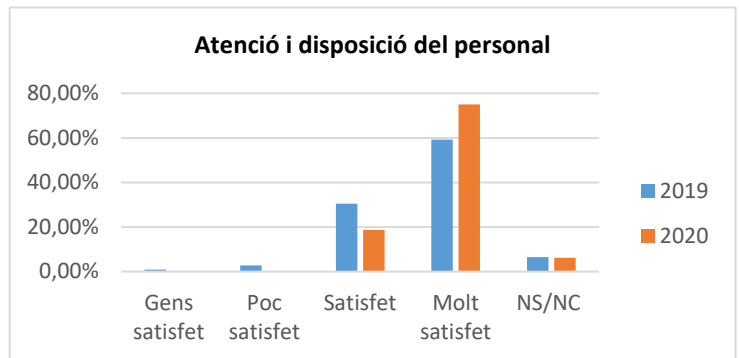
## 5. Opinió sobre diferents aspectes (recursos, serveis, etc.)

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

Atenció i disposició	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Satisfet/a	3	18,75%
Molt satisfet/a	12	75,00%
NS/NC	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



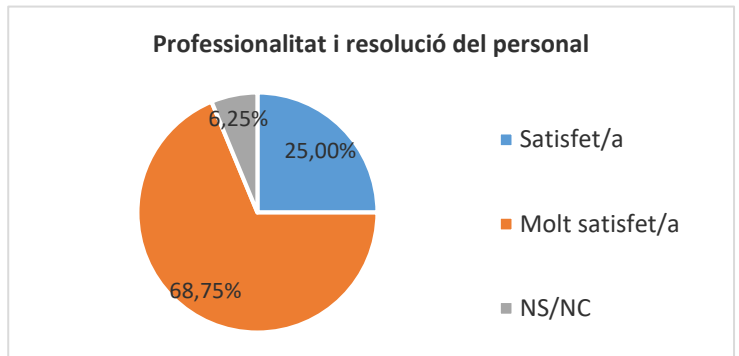
Atenció i disposició del personal	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	2,78%	0,00%
Satisfet/a	30,56%	18,75%
Molt satisfet/a	59,26%	75,00%
NS/NC	6,48%	6,25%



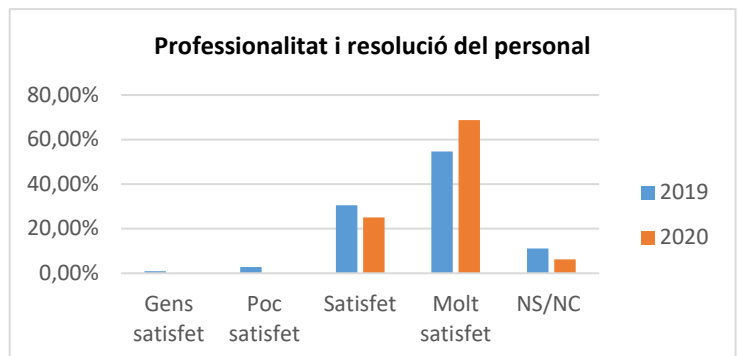
El 93,75 % està satisfet o molt satisfet amb l'atenció i disposició del personal per ajudar-los, un 3,93 més que l'any anterior. El 6,25 % de les respostes restants han estat NS/NC, cap enquestat està gens o poc satisfet.

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

Professionalitat i resolució del personal	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Satisfet/a	4	25,00%
Molt satisfet/a	11	68,75%
NS/NC	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



Professionalitat i resolució del personal	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	2,78%	0,00%
Satisfet/a	30,56%	25,00%
Molt satisfet/a	54,63%	68,75%
NS/NC	11,11%	6,25%

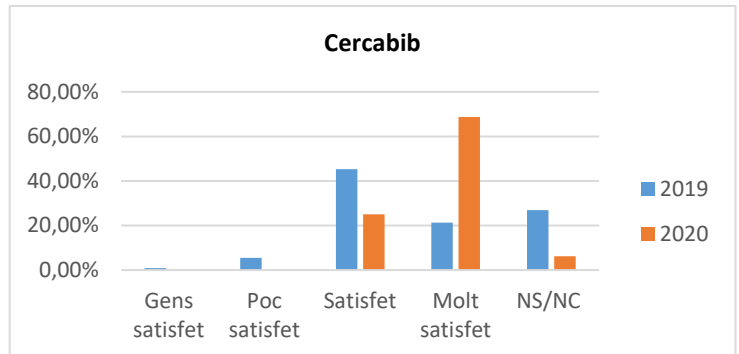
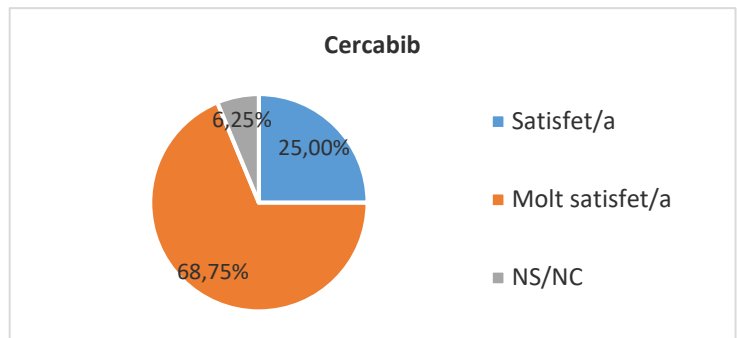


El 93,75 % està satisfet o molt satisfet amb la professionalitat i resolució del personal del CRAI, un 8,56 % més que l'any anterior. El 6,25 % de les respostes restants han estat NS/NC, cap enquestat està gens o poc satisfet.

## 7. Accés a la informació a través del Cercabib.

Cercabib	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	2	0,00%
Satisfet/a	3	25,00%
Molt satisfet/a	6	68,75%
NS/NC	5	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Cercabib	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	5,56%	0,00%
Satisfet/a	45,37%	25,00%
Molt satisfet/a	21,30%	68,75%
NS/NC	26,85%	6,25%

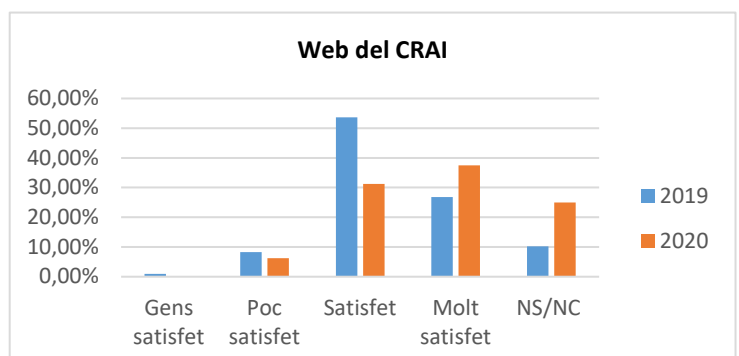
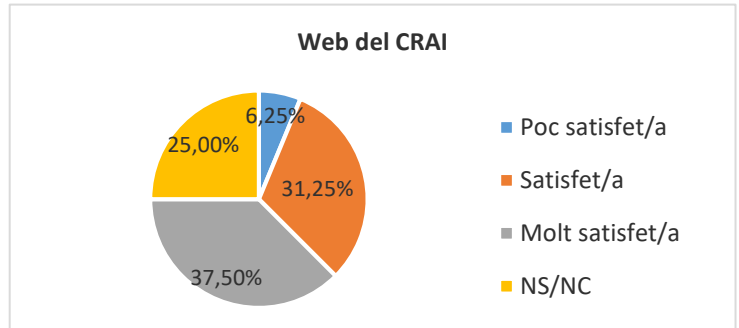


El 93,75 % està satisfet o molt satisfet amb l'accés a la informació a través del Cercabib, un 27,08 % més que l'any anterior. El 6,25 % de les respostes restants han estat NS/NC, cap enquestat està gens o poc satisfet.

## 8. Web del CRAI.

Web del CRAI	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	5	31,25%
Molt satisfet/a	6	37,50%
NS/NC	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

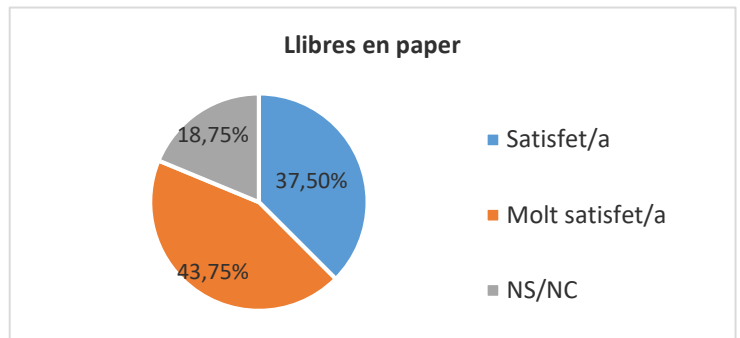
Web del CRAI	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	8,33%	6,25%
Satisfet/a	53,70%	31,25%
Molt satisfet/a	26,85%	37,50%
NS/NC	10,19%	25,00%



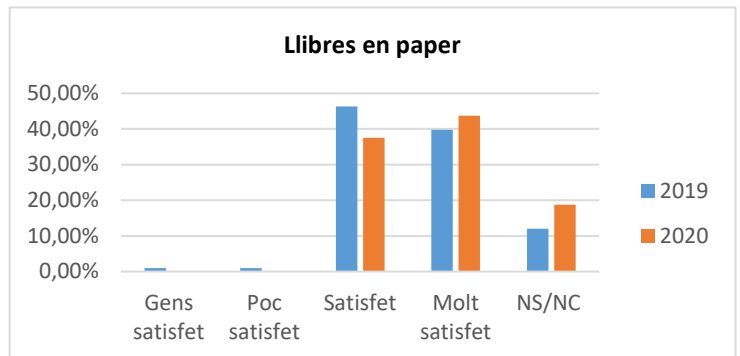
El 68.75 % està satisfet o molt satisfet amb la web del CRAI, un 11.8 % menys que l'any anterior. Un 25 % dels enquestats

## 9. Llibres en paper.

Llibres en paper	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Satisfet/a	6	37,50%
Molt satisfet/a	7	43,75%
NS/NC	3	18,75%
NS/NC	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



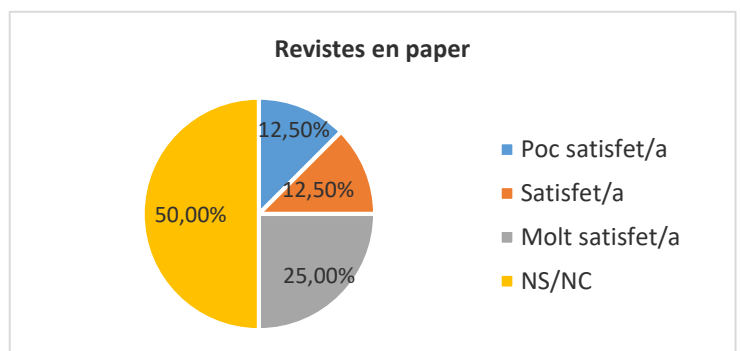
Llibres en paper	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	0,93%	0,00%
Satisfet/a	46,30%	37,50%
Molt satisfet/a	39,81%	43,75%
NS/NC	12,04%	18,75%



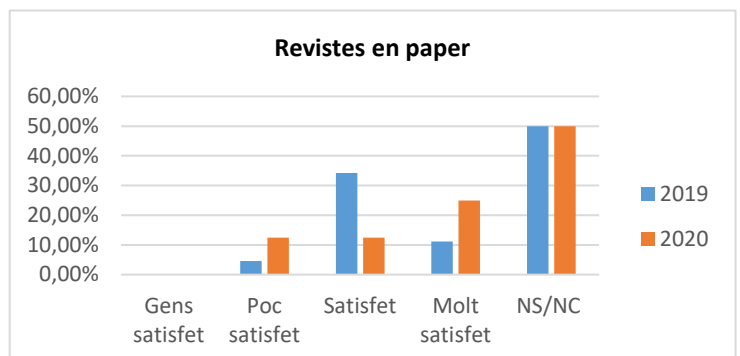
El 81,24 % està satisfet o molt satisfet amb els llibres en paper, un 4,86 % menys que l'any anterior. Un 18,75 % dels participants NS/NC.

## 10. Revistes en paper.

Revistes en paper	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	2	12,50%
Satisfet/a	2	12,50%
Molt satisfet/a	4	25,00%
NS/NC	8	50,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



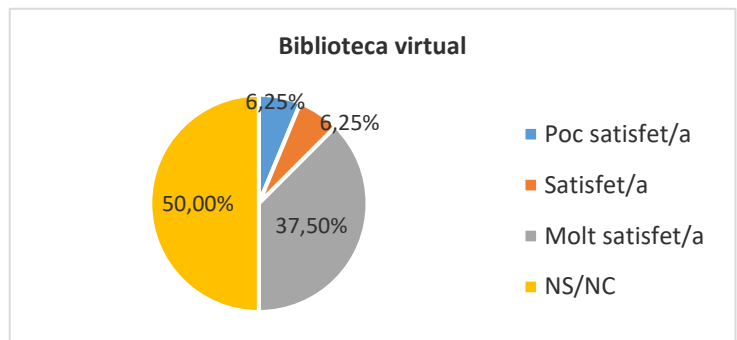
Revistes en paper	2019	2020
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%
Poc satisfet/a	4,63%	12,50%
Satisfet/a	34,26%	12,50%
Molt satisfet/a	11,11%	25,00%
NS/NC	50,00%	50,00%



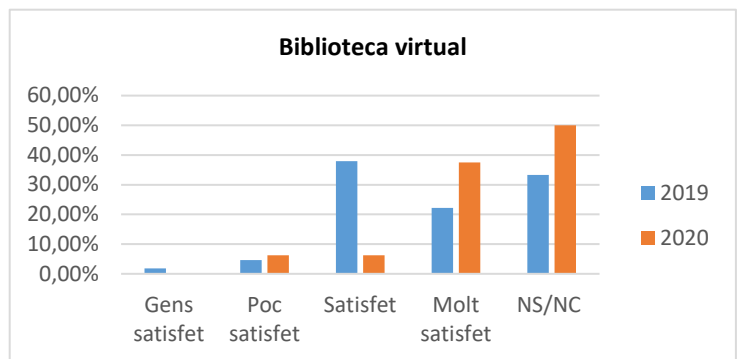
El 37,5 % està satisfet o molt satisfet amb les revistes en paper, un 7,87 % menys que l'any anterior. La meitat dels enquestats NS/NC.

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

Biblioteca virtual	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	1	6,25%
Molt satisfet/a	6	37,50%
NS/NC	8	50,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



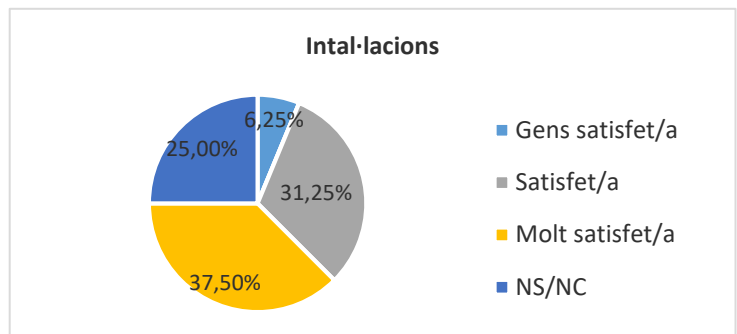
Biblioteca virtual	2019	2020
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%
Poc satisfet/a	4,63%	6,25%
Satisfet/a	37,96%	6,25%
Molt satisfet/a	22,22%	37,50%
NS/NC	33,33%	50,00%



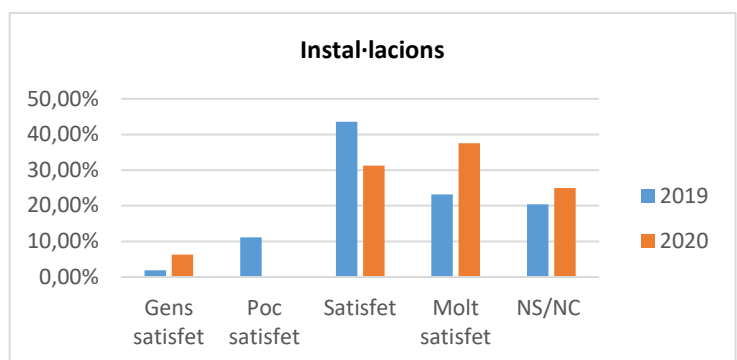
El 43,75 % està satisfet o molt satisfet amb la Biblioteca virtual, un 16,43 % menys que l'any anterior. La meitat dels participants NS/NC.

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

Instal·lacions	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	1	6,25%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Satisfet/a	5	31,25%
Molt satisfet/a	6	37,50%
NS/NC	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



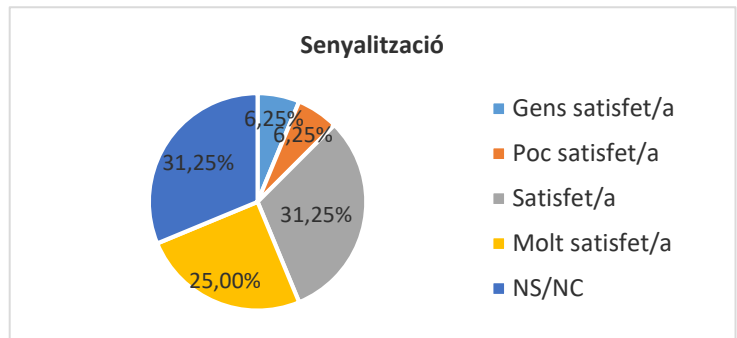
Instal·lacions	2019	2020
Gens satisfet/a	1,85%	6,25%
Poc satisfet/a	11,11%	0,00%
Satisfet/a	43,52%	31,25%
Molt satisfet/a	23,15%	37,50%
NS/NC	20,37%	25,00%



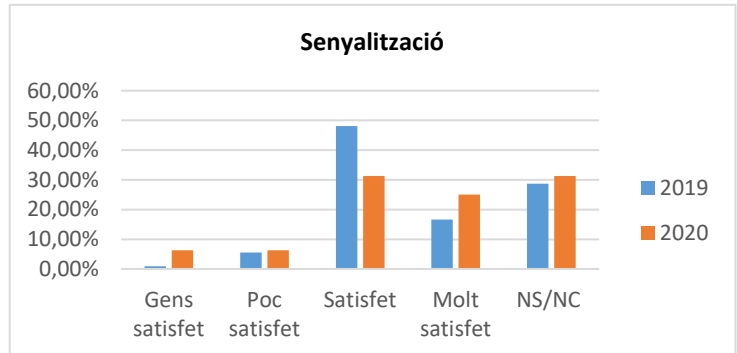
El 68,75 % està satisfet o molt satisfet amb la llum, el mobiliari i el soroll a les instal·lacions de la biblioteca, un 2,08 % més que l'any anterior. El 25 % dels participants NS/NC.

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

Senyalització	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	1	6,25%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	5	31,25%
Molt satisfet/a	4	25,00%
NS/NC	5	31,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



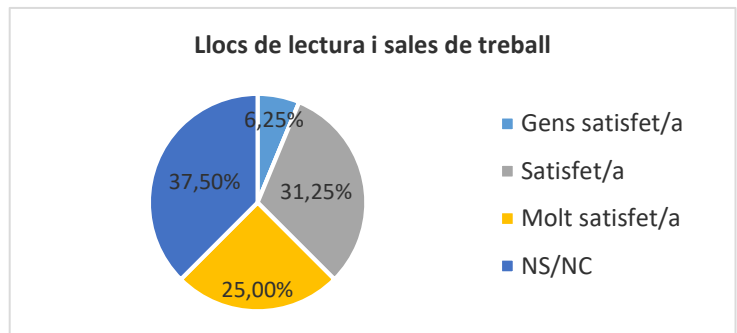
Senyalització	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	6,25%
Poc satisfet/a	5,56%	6,25%
Satisfet/a	48,15%	31,25%
Molt satisfet/a	16,67%	25,00%
NS/NC	28,70%	31,25%



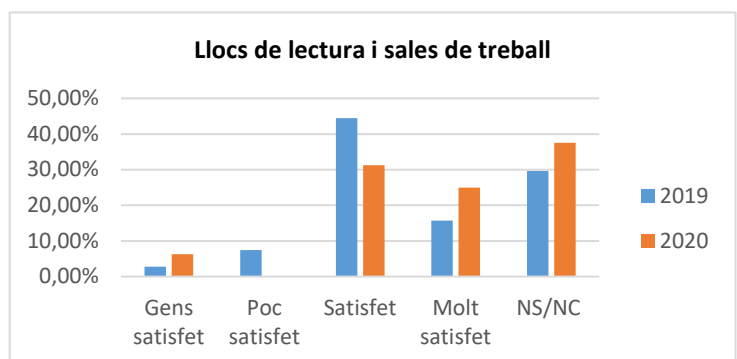
El 56,25 % està satisfet o molt satisfet amb la senyalització i distribució dels fons bibliogràfics a les instal·lacions de la biblioteca, un 8,57 % menys que l'any anterior. El 31,25 % dels participants NS/NC.

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

Llocs de lectura i sales de treball	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	1	6,25%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Satisfet/a	5	31,25%
Molt satisfet/a	4	25,00%
NS/NC	6	37,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



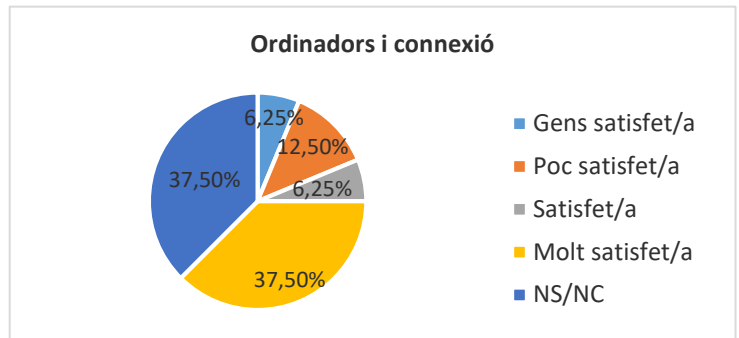
Llocs de lectura i sales de treball	2019	2020
Gens satisfet/a	2,78%	6,25%
Poc satisfet/a	7,41%	0,00%
Satisfet/a	44,44%	31,25%
Molt satisfet/a	15,74%	25,00%
NS/NC	29,63%	37,50%



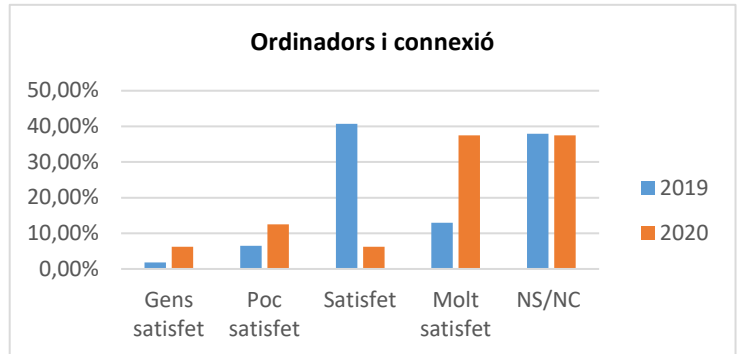
El 56,25 % està satisfet o molt satisfet amb el nombre de llocs de lectura i sales de treball a les instal·lacions de la biblioteca, un 3,93 % menys que l'any anterior. El 37,50 % NS/NC.

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

Ordinadors i connexió	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	1	6,25%
Poc satisfet/a	2	12,50%
Satisfet/a	1	6,25%
Molt satisfet/a	6	37,50%
NS/NC	6	37,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



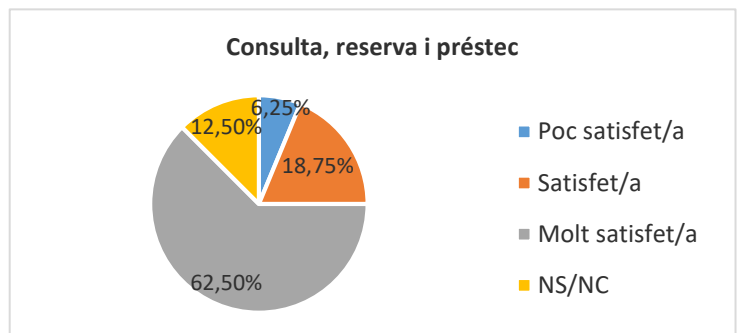
Ordinadors i connexió	2019	2020
Gens satisfet/a	1,85%	6,25%
Poc satisfet/a	6,48%	12,50%
Satisfet/a	40,74%	6,25%
Molt satisfet/a	12,96%	37,50%
NS/NC	37,96%	37,50%



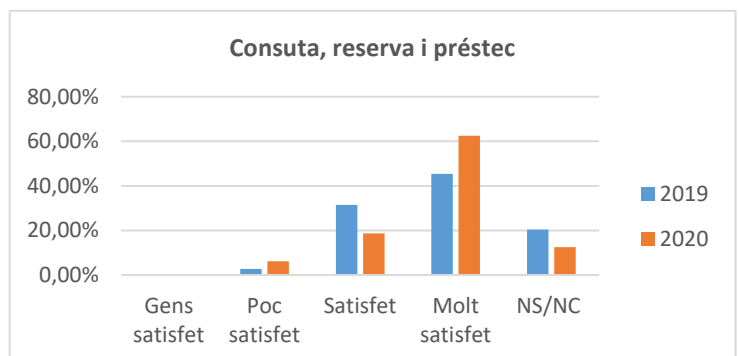
El 43,75 % està satisfet o molt satisfet amb els ordinadors, la Wi-Fi i l'accés a Internet a les instal·lacions de la biblioteca, un 9,95 % menys que l'any anterior. El 37,50 % dels participants NS/NC.

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

Consulta reserva i préstec	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	3	18,75%
Molt satisfet/a	10	62,50%
NS/NC	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



Consulta reserva i préstec	2019	2020
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%
Poc satisfet/a	2,78%	6,25%
Satisfet/a	31,48%	18,75%
Molt satisfet/a	45,37%	62,50%
NS/NC	20,37%	12,50%

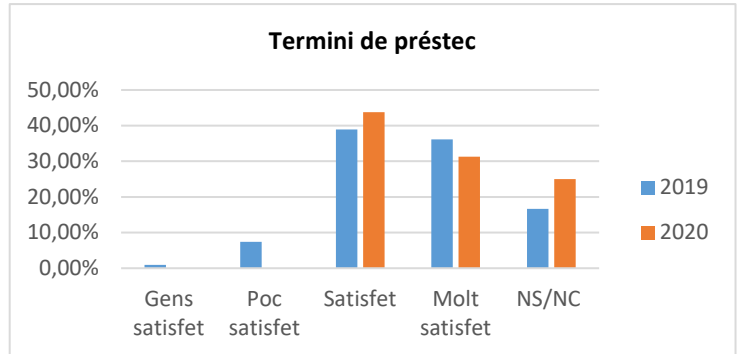
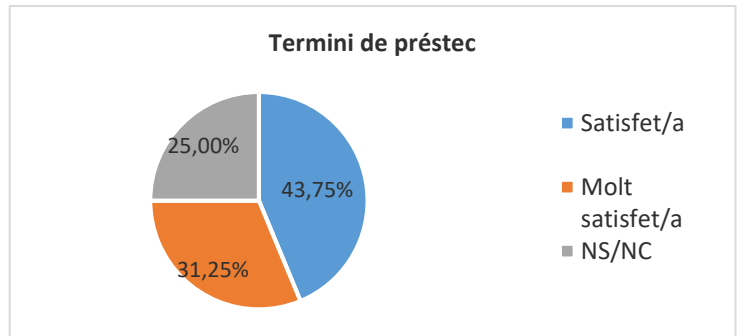


El 81,25 % està satisfet o molt satisfet amb les gestions per a la consulta, la reserva i el préstec de documents, un 4,4 % més que l'any passat.

### 17. Termini de préstec dels documents.

Termini de préstec	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Satisfet/a	7	43,75%
Molt satisfet/a	5	31,25%
NS/NC	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Termini de préstec	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	7,41%	0,00%
Satisfet/a	38,89%	43,75%
Molt satisfet/a	36,11%	31,25%
NS/NC	16,67%	25,00%

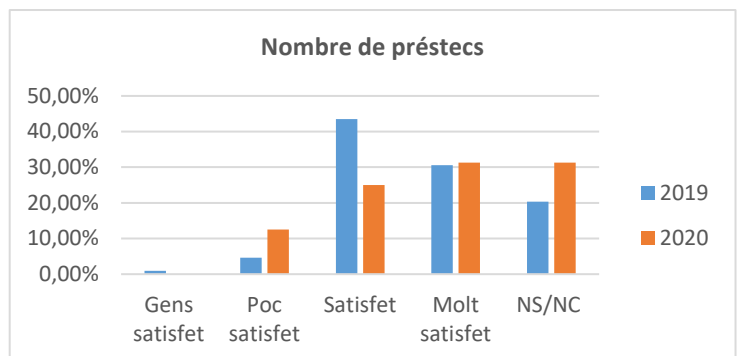
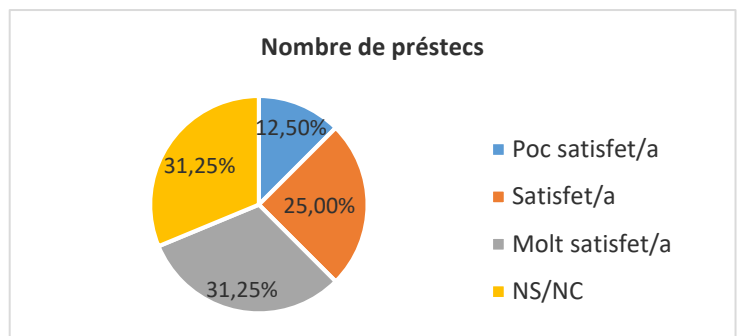


El 75 % està satisfet o molt satisfet amb el termini de préstec dels documents, igual que l'any anterior. El 25 % dels participants NS/NC.

### 18. Nombre de préstecs de documents.

Nombre de préstecs	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	2	12,50%
Satisfet/a	4	25,00%
Molt satisfet/a	5	31,25%
NS/NC	5	31,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Nombre de préstecs	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	4,63%	12,50%
Satisfet/a	43,52%	25,00%
Molt satisfet/a	30,56%	31,25%
NS/NC	20,37%	31,25%

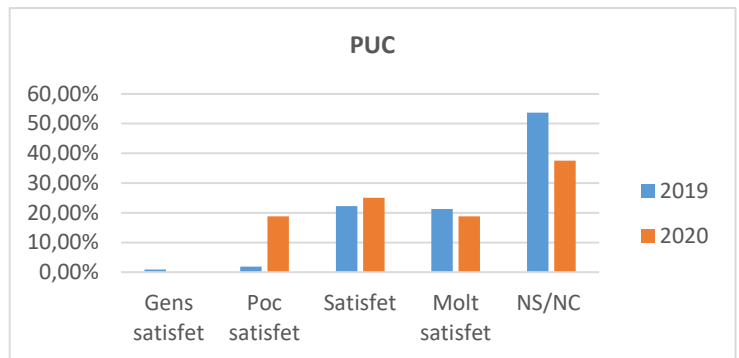
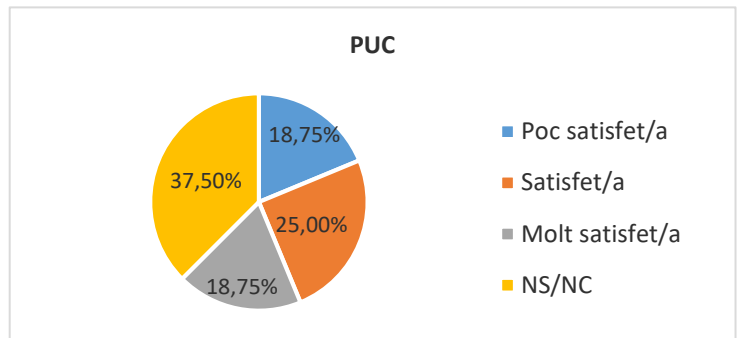


El 81,25 % està satisfet o molt satisfet amb el nombre de documents per préstec, un 7,17 % més que l'any anterior.

## 19. PUC o préstec consorciat.

PUC	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	3	18,75%
Satisfet/a	4	25,00%
Molt satisfet/a	3	18,75%
NS/NC	6	37,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

PUC	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	1,85%	18,75%
Satisfet/a	22,22%	25,00%
Molt satisfet/a	21,30%	18,75%
NS/NC	53,70%	37,50%

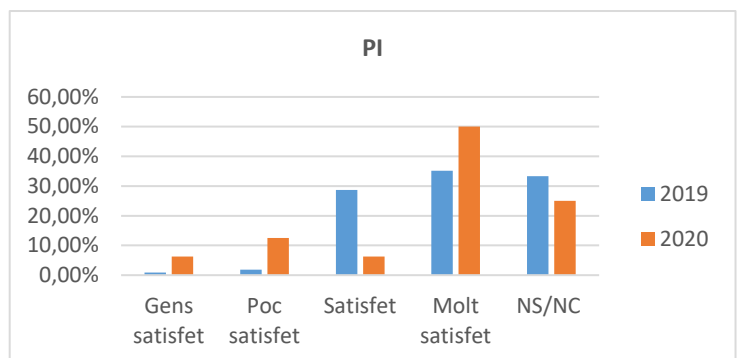
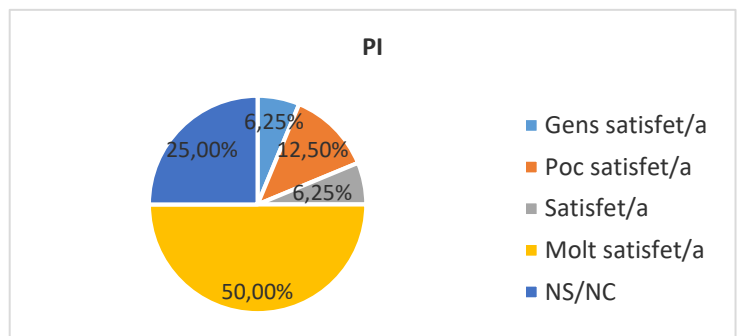


El 43,75 % està satisfet o molt satisfet amb el PUC o préstec consorciat, un 0,23 % més que l'any anterior. El 37,50 % dels participants NS/NC.

## 20. Préstec interbibliotecari.

PI	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	1	6,25%
Poc satisfet/a	2	12,50%
Satisfet/a	1	6,25%
Molt satisfet/a	8	50,00%
NS/NC	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

PI	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	6,25%
Poc satisfet/a	1,85%	12,50%
Satisfet/a	28,70%	6,25%
Molt satisfet/a	35,19%	50,00%
NS/NC	33,33%	25,00%



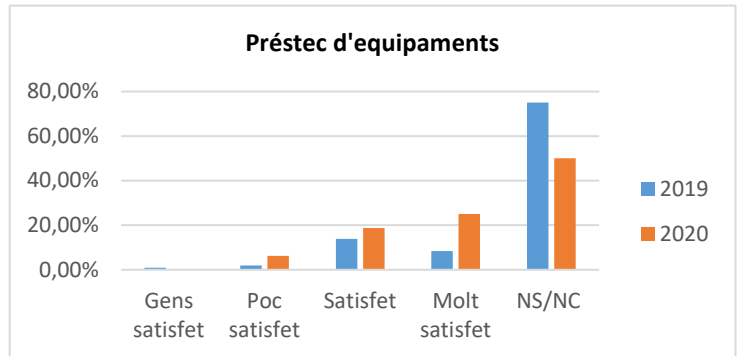
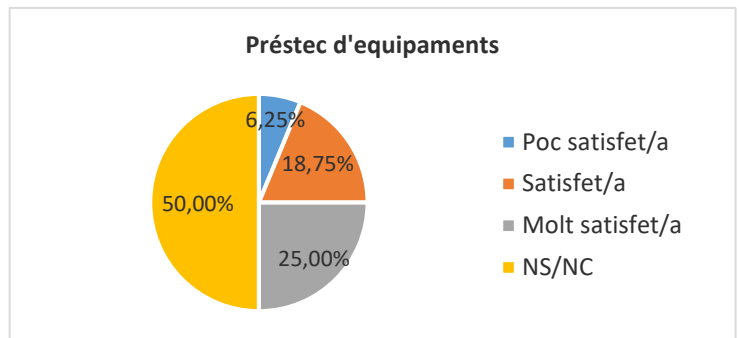
El 56,25 % està satisfet o molt satisfet amb el préstec interbibliotecari, un 7,64 % menys que l'any anterior. La meitat dels participants NS/NC.



## 21. Préstec de portàtils i altres equipaments.

Préstec de portàtils i altres equipaments	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	3	18,75%
Molt satisfet/a	4	25,00%
NS/NC	8	50,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Préstec de portàtils i altres equipaments	2019	2020
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%
Poc satisfet/a	1,85%	6,25%
Satisfet/a	13,89%	18,75%
Molt satisfet/a	8,33%	25,00%
NS/NC	75,00%	50,00%

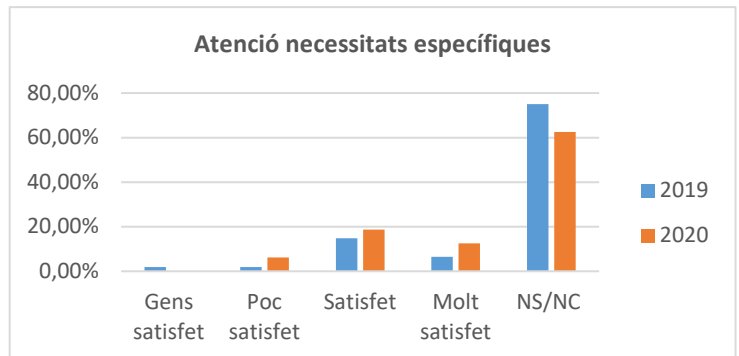
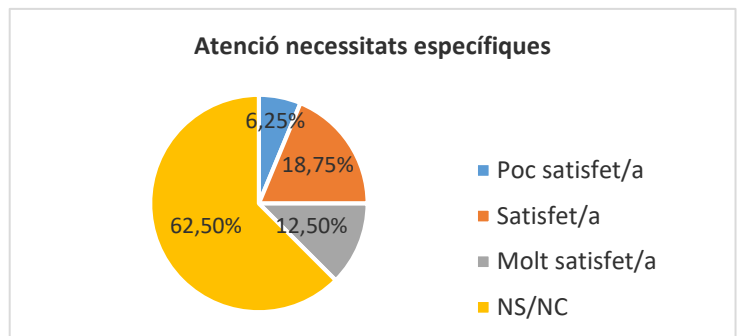


El 43,75 % està satisfet o molt satisfet amb el préstec de portàtils, un 21,53 % més que l'any anterior. La meitat dels participants NS/NC.

## 22. Atenció als usuaris amb necessitats especials.

Atenció necessitats específiques	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	3	18,75%
Molt satisfet/a	2	12,50%
NS/NC	10	62,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

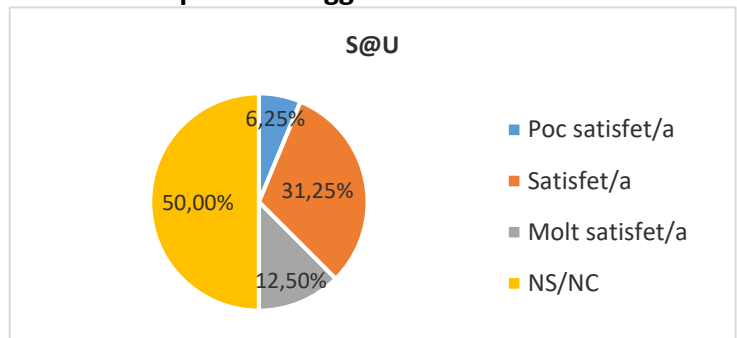
Atenció necessitats específiques	2019	2020
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%
Poc satisfet/a	1,85%	6,25%
Satisfet/a	14,81%	18,75%
Molt satisfet/a	6,48%	12,50%
NS/NC	75,00%	62,50%



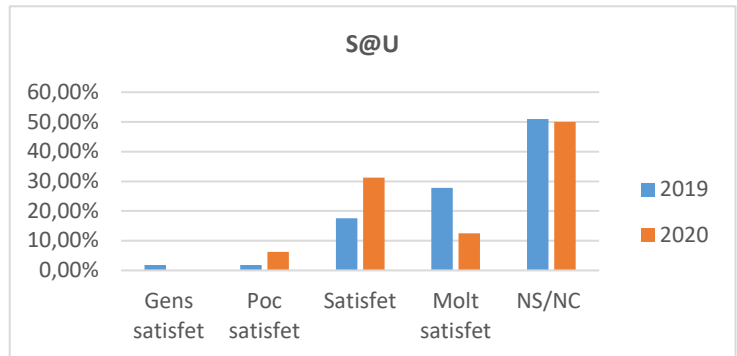
El 31,25 % està satisfet o molt satisfet amb l'atenció a usuaris amb necessitats específiques, un ,96 % més que l'any anterior. Més de la meitat dels participants han contestat amb NS/NC.

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

S@U	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	5	31,25%
Molt satisfet/a	2	12,50%
NS/NC	8	50,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



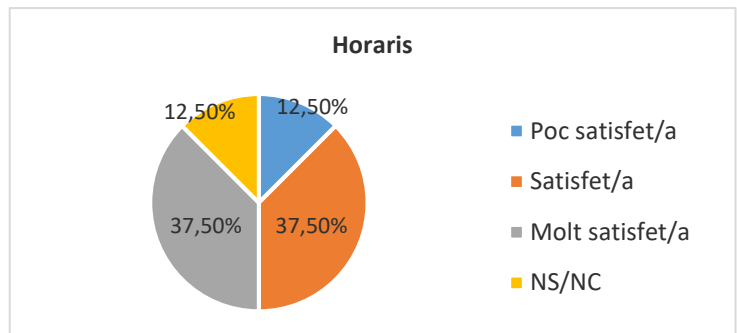
S@U	2019	2020
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%
Poc satisfet/a	1,85%	6,25%
Satisfet/a	17,59%	31,25%
Molt satisfet/a	27,78%	12,50%
NS/NC	50,93%	50,00%



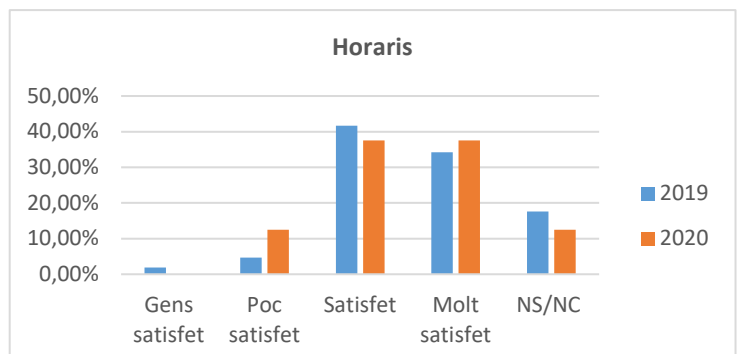
El 43,75 % està satisfet o molt satisfet del S@U, un 1,62 % menys que l'any anterior. La meitat dels participants ha respost amb NS/NC.

### 24. Calendari i horaris d'obertura.

Horaris	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	2	12,50%
Satisfet/a	6	37,50%
Molt satisfet/a	6	37,50%
NS/NC	2	12,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



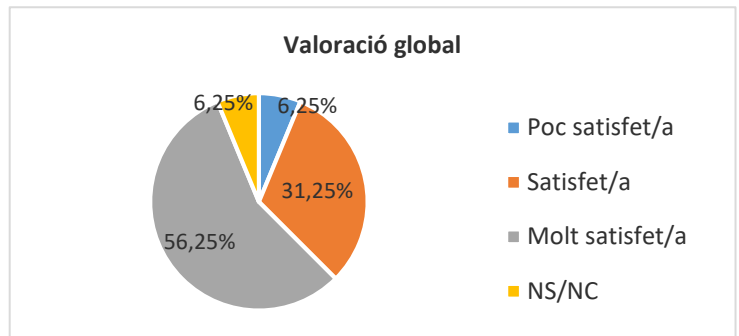
Horaris	2019	2020
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%
Poc satisfet/a	4,63%	12,50%
Satisfet/a	41,67%	37,50%
Molt satisfet/a	34,26%	37,50%
NS/NC	17,59%	12,50%



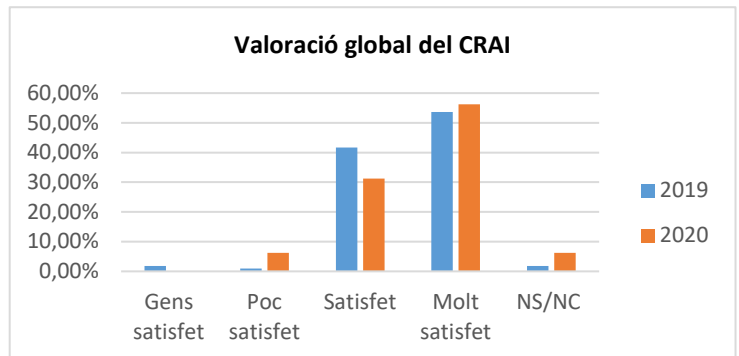
El 75 % està satisfet o molt satisfet amb el calendari i els horaris d'obertura, un 0,93 % menys que l'any anterior.

## 25. Valoració global del CRAI.

Valoració global del CRAI	Nombre de persones	Percentatge
Gens satisfet/a	0	0,00%
Poc satisfet/a	1	6,25%
Satisfet/a	5	31,25%
Molt satisfet/a	9	56,25%
NS/NC	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



Valoració global del CRAI	2019	2020
Gens satisfet	1,85%	0,00%
Poc satisfet	0,93%	6,25%
Satisfet	41,67%	31,25%
Molt satisfet	53,70%	56,25%
NS/NC	1,85%	6,25%



El 87,5 % està satisfet o molt satisfet amb el CRAI, un 7,87 menys que l'any anterior.

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

Recomanaríeu l'ús del CRAI?	Nombre de persones	Percentatge
Sí	15	93,75%
No	1	6,25%
NS/NC	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



Recomanaríeu l'ús del CRAI?	2019	2020
Sí	98,15%	93,75%
No	1,85%	6,25%

El 93,75 % recomanarien l'ús del CRAI als seus companys, un 4,4 % menys que l'any passat.

