The logo consists of the letters 'CRAI' in a light blue, sans-serif font. A horizontal bar is positioned behind the letters, with a light blue section on top and a red section on the bottom. The red section is partially obscured by the letters, creating a layered effect.

CRAI

Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI Alumni UB

Curs 2020-2021

Desembre 2021



Sumari

Introducció	3
Fitxa tècnica	3
Participació	3
Respostes	4
Resum – Comparativa anual i tendència	17
Comentaris o propostes de millora	18



Introducció

Aquest informe recull els resultats de l'enquesta de valoració als socis d'Alumni UB usuaris del CRAI 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 a les 385 persones sòcies d'Alumni UB donades d'alta a la base de dades de préstec, i va estar activa entre el 17 de novembre i el 8 de desembre de 2021.

L'enquesta s'ha realitzat amb LimeSurvey, aplicació de codi obert.

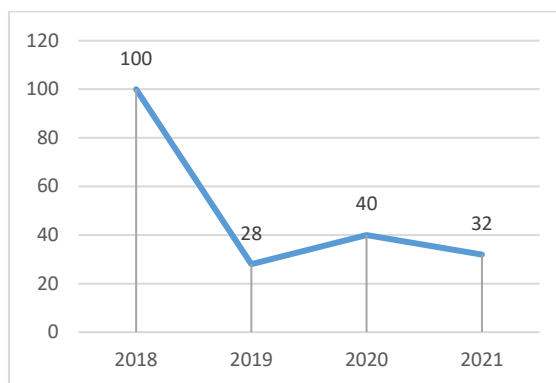
Fitxa tècnica

- Població: 385 persones.
- Mostra: 32 respostes.
- Taxa de resposta: 8,31%
- Mètode de l'enquesta: qüestionari electrònic amb el programa LimeSurvey enviat per correu electrònic als PAS de la UB que són usuaris del CRAI.
- Índex de fiabilitat: 95%
- Error mostral: 16,61%
- Període de recollida de les dades: del 17 de novembre i el 8 de desembre de 2021.
- Distribució de l'enquesta: per curs.
- Estructura: 25 preguntes tancades i 1 pregunta oberta.
- Escala emprada: de satisfacció.
- Apartats: Gens satisfet/a; Poc satisfet/a; Satisfet/a; Molt satisfet/a; NS/NC | Sí; No; NS/NC

Participació

	Respostes	Percentatge
Han participat	32	8,31%
No han participat	353	91,69%
Total	385	100%

	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones	100	28	40	32

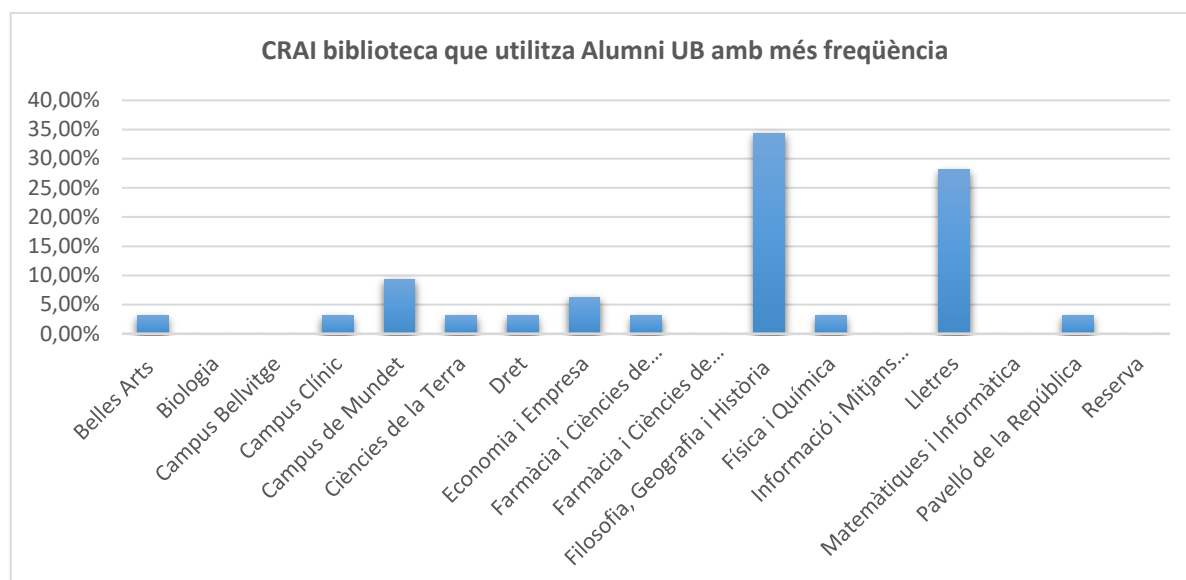




Respostes

1. CRAI biblioteca que utilitzeu amb més freqüència:

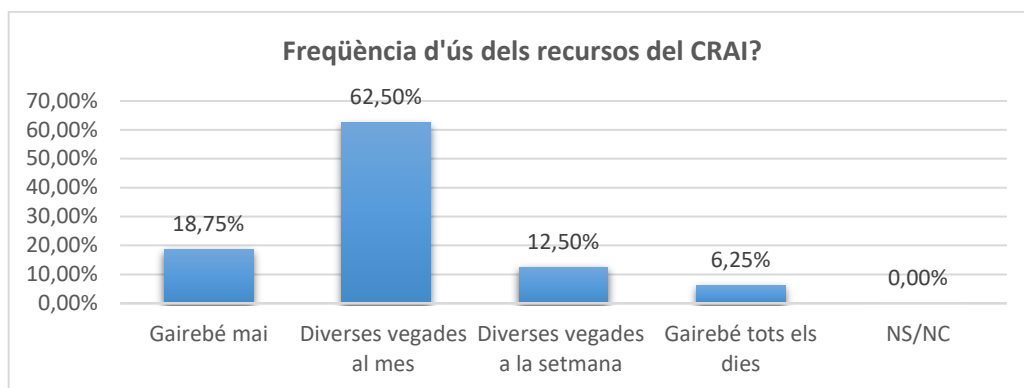
	Percentatge
Belles Arts	3,13%
Biologia	0,00%
Campus Bellvitge	0,00%
Campus Clínic	3,13%
Campus de Mundet	9,38%
Ciències de la Terra	3,13%
Dret	3,13%
Economia i Empresa	6,25%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	3,13%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Torribera	0,00%
Filosofia, Geografia i Història	34,38%
Física i Química	3,13%
Informació i Mitjans Audiovisuals	0,00%
Lletres	28,13%
Matemàtiques i Informàtica	0,00%
Pavelló de la República	3,13%
Reserva	0,00%
NS/NC	0,00%





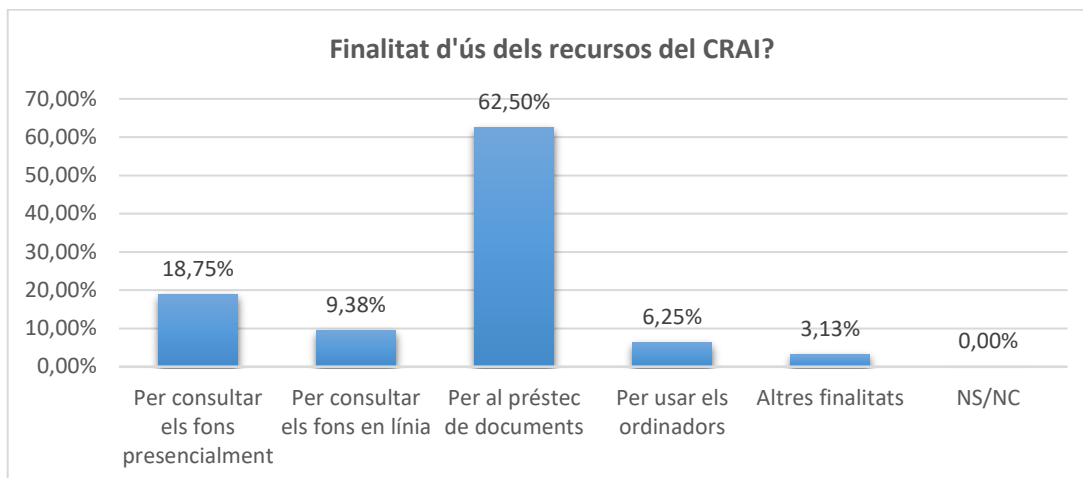
2. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

	Percentatge
Gairebé mai	18,75%
Diverses vegades al mes	62,50%
Diverses vegades a la setmana	12,50%
Gairebé tots els dies	6,25%
NS/NC	0,00%



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

	Respostes	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	6	18,75%
Per consultar els fons en línia	3	9,38%
Per al préstec de documents	20	62,50%
Per usar els ordinadors	2	6,25%
Altres finalitats	1	3,13%
NS/NC	0	0,00%

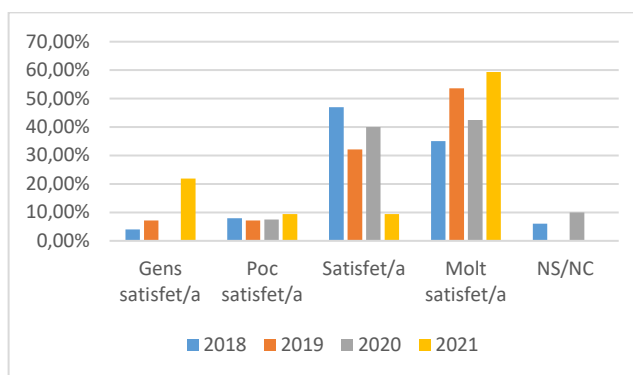




4. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-vos

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	7	21,88%	
Poc satisfet/a	3	9,38%	
Satisfet/a	3	9,38%	68,76%
Molt satisfet/a	19	59,38%	
NS/NC	0	0,00%	

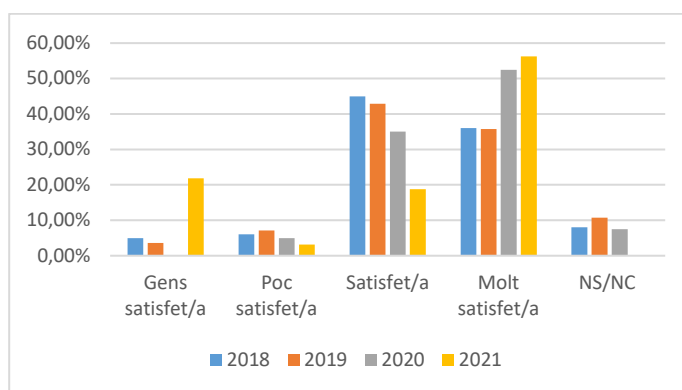
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	4,00%	7,14%	0,00%	21,88%
Poc satisfet/a	8,00%	7,14%	7,50%	9,38%
Satisfet/a	47,00%	32,14%	40,00%	9,38%
Molt satisfet/a	35,00%	53,57%	42,50%	59,38%
NS/NC	6,00%	0,00%	10,00%	0,00%



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

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	7	21,88%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Satisfet/a	6	18,75%	75,00%
Molt satisfet/a	18	56,25%	
NS/NC	0	0,00%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	5,00%	3,57%	0,00%	21,88%
Poc satisfet/a	6,00%	7,14%	5,00%	3,13%
Satisfet/a	45,00%	42,86%	35,00%	18,75%
Molt satisfet/a	36,00%	35,71%	52,50%	56,25%
NS/NC	8,00%	10,71%	7,50%	0,00%

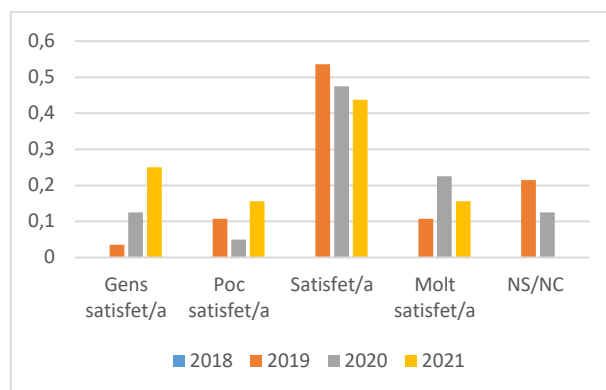




6. Accés a la informació a través del Cercabib

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	8	25,00%	
Poc satisfet/a	5	15,63%	
Satisfet/a	14	43,75%	59,38%
Molt satisfet/a	5	15,63%	
NS/NC	0	0,00%	

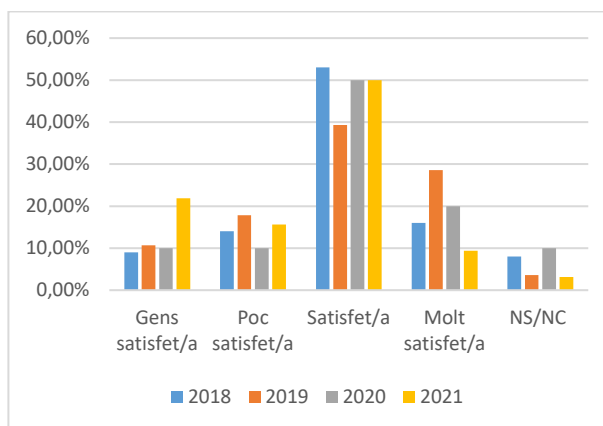
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	-	3,57%	12,50%	25,00%
Poc satisfet/a	-	10,71%	5,00%	15,63%
Satisfet/a	-	53,57%	47,50%	43,75%
Molt satisfet/a	-	10,71%	22,50%	15,63%
NS/NC	-	21,43%	12,50%	0,00%



7. Web del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	7	21,88%	
Poc satisfet/a	5	15,63%	
Satisfet/a	16	50,00%	59,38%
Molt satisfet/a	3	9,38%	
NS/NC	1	3,13%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	9,00%	10,71%	10,00%	21,88%
Poc satisfet/a	14,00%	17,86%	10,00%	15,63%
Satisfet/a	53,00%	39,29%	50,00%	50,00%
Molt satisfet/a	16,00%	28,57%	20,00%	9,38%
NS/NC	8,00%	3,57%	10,00%	3,13%

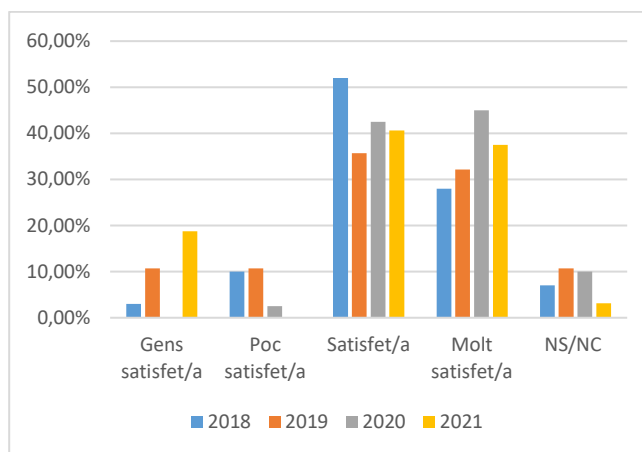




8. Col·lecció de llibres en paper

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Satisfet/a	13	40,63%	78,13%
Molt satisfet/a	12	37,50%	
NS/NC	1	3,13%	

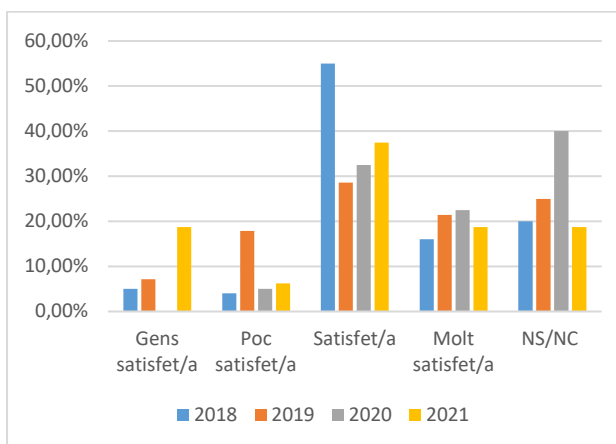
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	3,00%	10,71%	0,00%	18,75%
Poc satisfet/a	10,00%	10,71%	2,50%	0,00%
Satisfet/a	52,00%	35,71%	42,50%	40,63%
Molt satisfet/a	28,00%	32,14%	45,00%	37,50%
NS/NC	7,00%	10,71%	10,00%	3,13%



9. Col·lecció de revistes en paper

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Satisfet/a	12	37,50%	56,25%
Molt satisfet/a	6	18,75%	
NS/NC	6	18,75%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	5,00%	7,14%	0,00%	18,75%
Poc satisfet/a	4,00%	17,86%	5,00%	6,25%
Satisfet/a	55,00%	28,57%	32,50%	37,50%
Molt satisfet/a	16,00%	21,43%	22,50%	18,75%
NS/NC	20,00%	25,00%	40,00%	18,75%

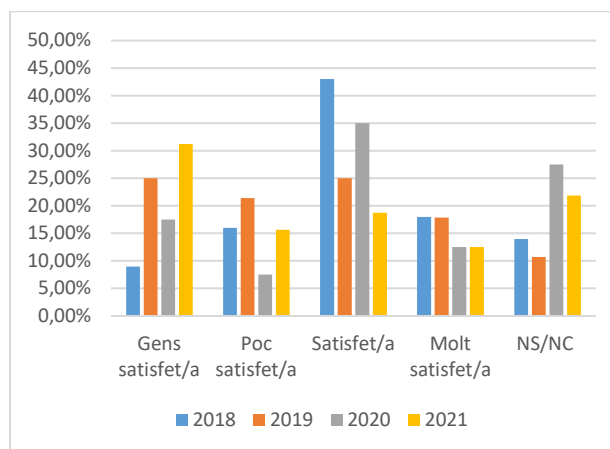




10. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	10	31,25%	
Poc satisfet/a	5	15,63%	
Satisfet/a	6	18,75%	31,25%
Molt satisfet/a	4	12,50%	
NS/NC	7	21,88%	

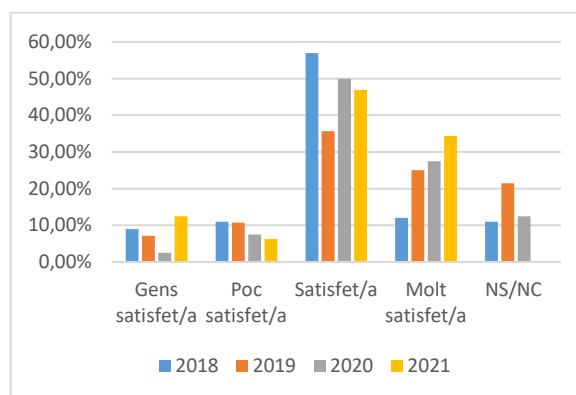
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	9,00%	25,00%	17,50%	31,25%
Poc satisfet/a	16,00%	21,43%	7,50%	15,63%
Satisfet/a	43,00%	25,00%	35,00%	18,75%
Molt satisfet/a	18,00%	17,86%	12,50%	12,50%
NS/NC	14,00%	10,71%	27,50%	21,88%



11. Condicions de llum, soroll i mobiliari del CRAI biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	4	12,50%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Satisfet/a	15	46,88%	81,26%
Molt satisfet/a	11	34,38%	
NS/NC	0	0,00%	

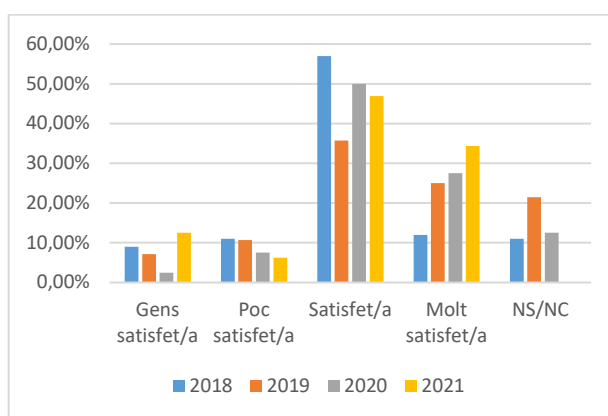
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	9,00%	7,14%	2,50%	12,50%
Poc satisfet/a	11,00%	10,71%	7,50%	6,25%
Satisfet/a	57,00%	35,71%	50,00%	46,88%
Molt satisfet/a	12,00%	25,00%	27,50%	34,38%
NS/NC	11,00%	21,43%	12,50%	0,00%



12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	3	9,38%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Satisfet/a	16	50,00%	87,50%
Molt satisfet/a	12	37,50%	
NS/NC	0	0,00%	

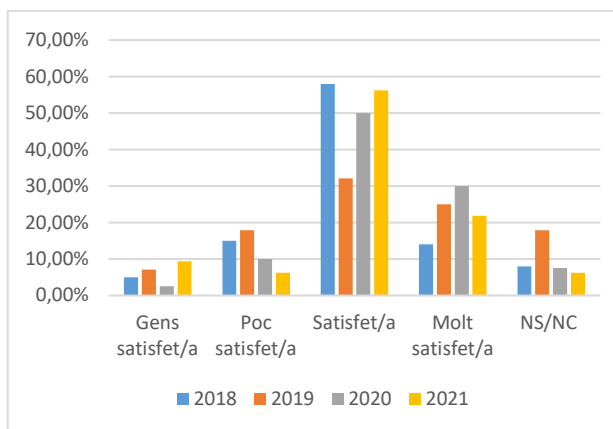
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	3,00%	10,71%	0,00%	9,38%
Poc satisfet/a	16,00%	7,14%	5,00%	3,13%
Satisfet/a	57,00%	39,29%	65,00%	50,00%
Molt satisfet/a	15,00%	21,43%	20,00%	37,50%
NS/NC	9,00%	21,43%	10,00%	0,00%



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

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	3	9,38%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Satisfet/a	18	56,25%	78,13%
Molt satisfet/a	7	21,88%	
NS/NC	2	6,25%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	5,00%	7,14%	2,50%	9,38%
Poc satisfet/a	15,00%	17,86%	10,00%	6,25%
Satisfet/a	58,00%	32,14%	50,00%	56,25%
Molt satisfet/a	14,00%	25,00%	30,00%	21,88%
NS/NC	8,00%	17,86%	7,50%	6,25%

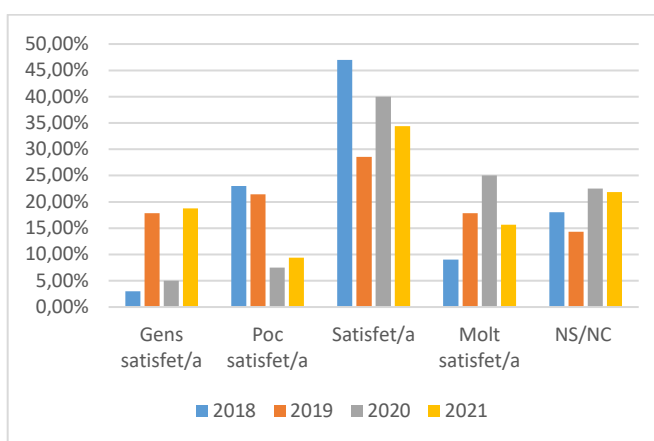




14. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions dels CRAI biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	3	9,38%	
Satisfet/a	11	34,38%	50,01%
Molt satisfet/a	5	15,63%	
NS/NC	7	21,88%	

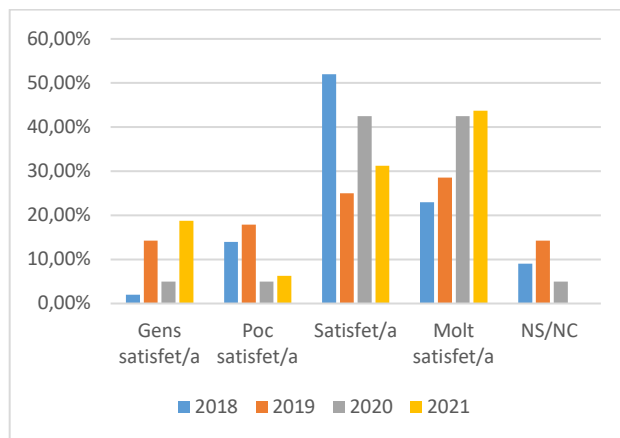
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	3,00%	17,86%	5,00%	18,75%
Poc satisfet/a	23,00%	21,43%	7,50%	9,38%
Satisfet/a	47,00%	28,57%	40,00%	34,38%
Molt satisfet/a	9,00%	17,86%	25,00%	15,63%
NS/NC	18,00%	14,29%	22,50%	21,88%



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

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Satisfet/a	10	31,25%	75,00%
Molt satisfet/a	14	43,75%	
NS/NC	0	0,00%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	2,00%	14,29%	5,00%	18,75%
Poc satisfet/a	14,00%	17,86%	5,00%	6,25%
Satisfet/a	52,00%	25,00%	42,50%	31,25%
Molt satisfet/a	23,00%	28,57%	42,50%	43,75%
NS/NC	9,00%	14,29%	5,00%	0,00%

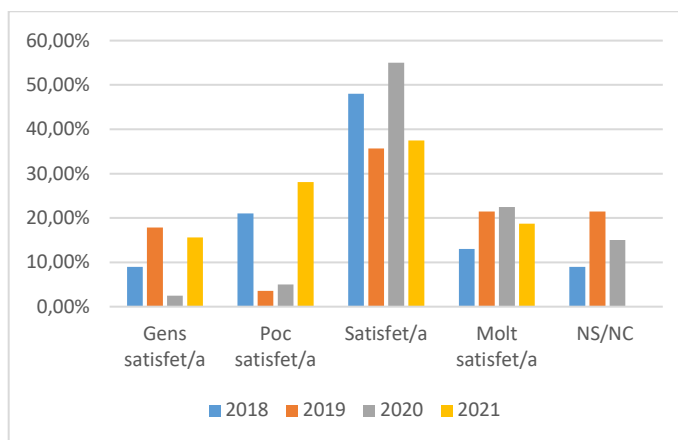




16. Termini de préstec dels documents

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	5	15,63%	
Poc satisfet/a	9	28,13%	
Satisfet/a	12	37,50%	56,25%
Molt satisfet/a	6	18,75%	
NS/NC	0	0,00%	

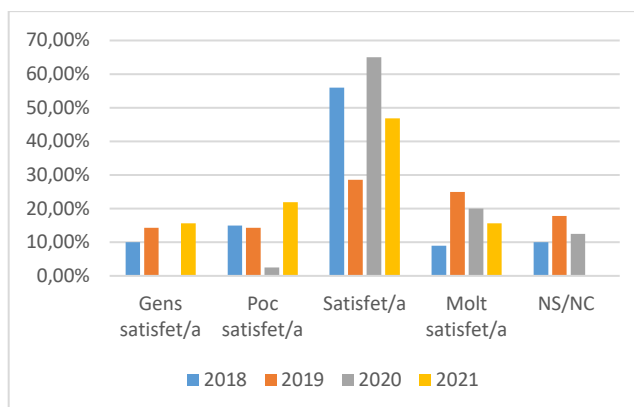
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	9,00%	17,86%	2,50%	15,63%
Poc satisfet/a	21,00%	3,57%	5,00%	28,13%
Satisfet/a	48,00%	35,71%	55,00%	37,50%
Molt satisfet/a	13,00%	21,43%	22,50%	18,75%
NS/NC	9,00%	21,43%	15,00%	0,00%



17. Nombre de préstecs de documents

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	5	15,63%	
Poc satisfet/a	7	21,88%	
Satisfet/a	15	46,88%	62,51%
Molt satisfet/a	5	15,63%	
NS/NC	0	0,00%	

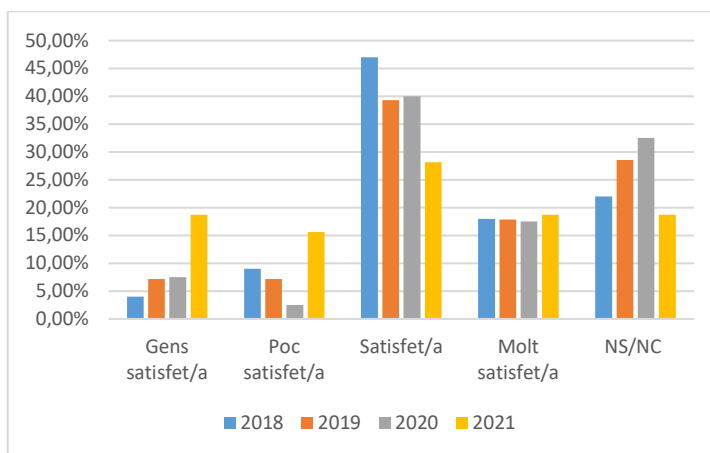
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	10,00%	14,29%	0,00%	15,63%
Poc satisfet/a	15,00%	14,29%	2,50%	21,88%
Satisfet/a	56,00%	28,57%	65,00%	46,88%
Molt satisfet/a	9,00%	25,00%	20,00%	15,63%
NS/NC	10,00%	17,86%	12,50%	0,00%





18. Servei de préstec interbibliotecari

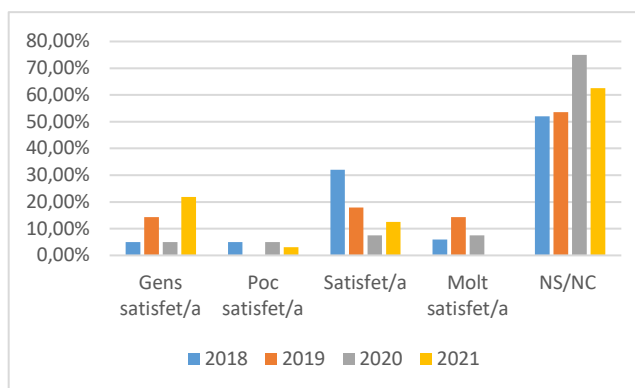
	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	5	15,63%	
Satisfet/a	9	28,13%	46,88%
Molt satisfet/a	6	18,75%	
NS/NC	6	18,75%	



	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	4,00%	7,14%	7,50%	18,75%
Poc satisfet/a	9,00%	7,14%	2,50%	15,63%
Satisfet/a	47,00%	39,29%	40,00%	28,13%
Molt satisfet/a	18,00%	17,86%	17,50%	18,75%
NS/NC	22,00%	28,57%	32,50%	18,75%

19. Servei de préstec de portàtils i altres equipaments

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	7	21,88%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Satisfet/a	4	12,50%	12,50%
Molt satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	20	62,50%	

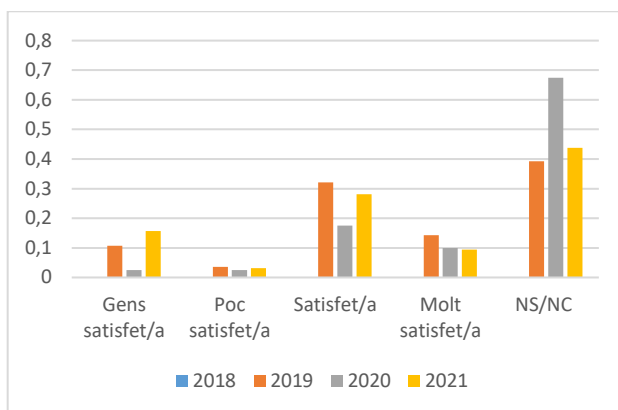


	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	5,00%	14,29%	5,00%	21,88%
Poc satisfet/a	5,00%	0,00%	5,00%	3,13%
Satisfet/a	32,00%	17,86%	7,50%	12,50%
Molt satisfet/a	6,00%	14,29%	7,50%	0,00%
NS/NC	52,00%	53,57%	75,00%	62,50%

20. Servei de préstec consorciat (PUC)

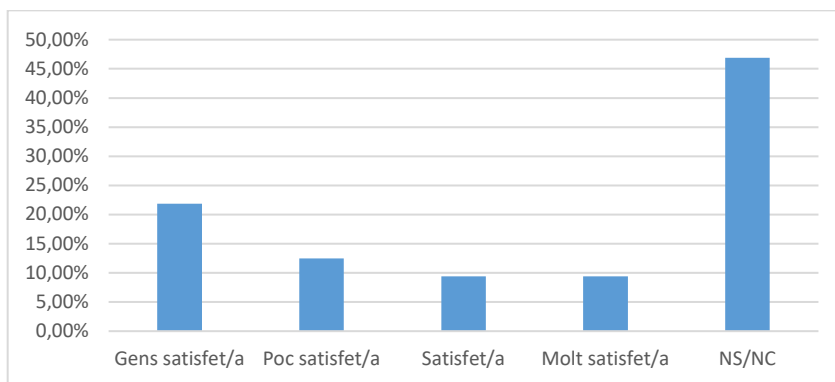
	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	5	15,63%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Satisfet/a	9	28,13%	37,51%
Molt satisfet/a	3	9,38%	
NS/NC	14	43,75%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	-	10,71%	2,50%	15,63%
Poc satisfet/a	-	3,57%	2,50%	3,13%
Satisfet/a	-	32,14%	17,50%	28,13%
Molt satisfet/a	-	14,29%	10,00%	9,38%
NS/NC	-	39,29%	67,50%	43,75%



21. Campus virtual

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	7	21,88%	
Poc satisfet/a	4	12,50%	
Satisfet/a	3	9,38%	18,76%
Molt satisfet/a	3	9,38%	
NS/NC	15	46,88%	

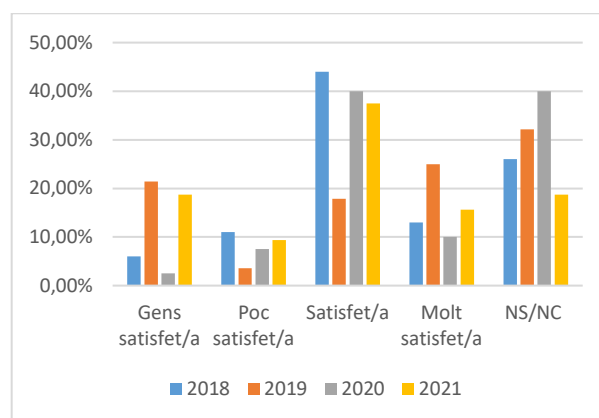




22. Servei d'Atenció als Usuaris (S@U): consultes i resolució de queixes i suggeriments

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	3	9,38%	
Satisfet/a	12	37,50%	53,13%
Molt satisfet/a	5	15,63%	
NS/NC	6	18,75%	

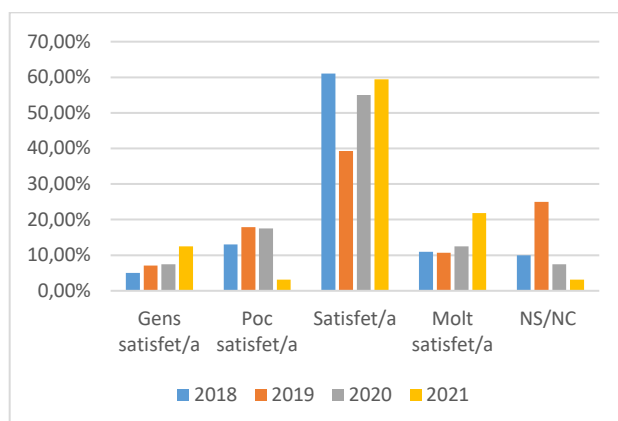
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	6,00%	21,43%	2,50%	18,75%
Poc satisfet/a	11,00%	3,57%	7,50%	9,38%
Satisfet/a	44,00%	17,86%	40,00%	37,50%
Molt satisfet/a	13,00%	25,00%	10,00%	15,63%
NS/NC	26,00%	32,14%	40,00%	18,75%



23. Calendari i horaris d'obertura

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	4	12,50%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Satisfet/a	19	59,38%	81,26%
Molt satisfet/a	7	21,88%	
NS/NC	1	3,13%	

	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	5,00%	7,14%	7,50%	12,50%
Poc satisfet/a	13,00%	17,86%	17,50%	3,13%
Satisfet/a	61,00%	39,29%	55,00%	59,38%
Molt satisfet/a	11,00%	10,71%	12,50%	21,88%
NS/NC	10,00%	25,00%	7,50%	3,13%

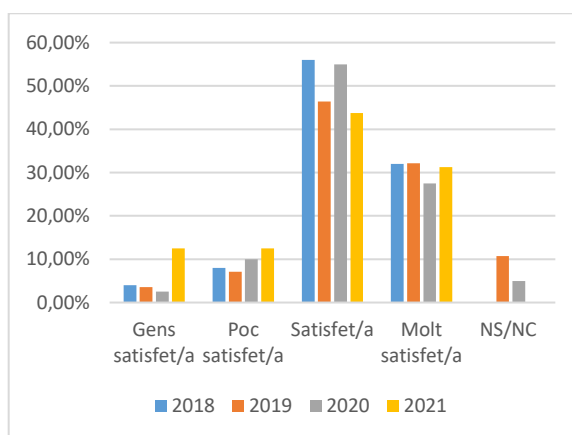




24. Valoració global del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Gens satisfet/a	4	12,50%	
Poc satisfet/a	4	12,50%	
Satisfet/a	14	43,75%	75,00%
Molt satisfet/a	10	31,25%	
NS/NC	0	0,00%	

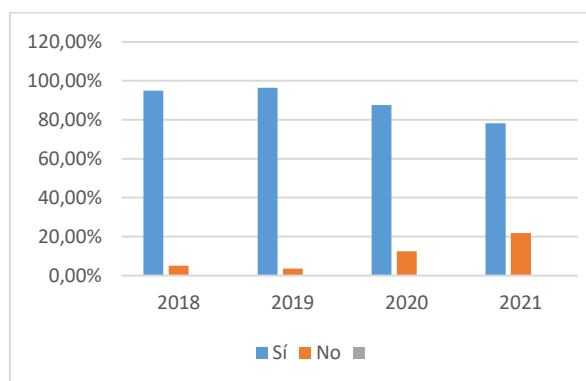
	2018	2019	2020	2021
Gens satisfet/a	4,00%	3,57%	2,50%	12,50%
Poc satisfet/a	8,00%	7,14%	10,00%	12,50%
Satisfet/a	56,00%	46,43%	55,00%	43,75%
Molt satisfet/a	32,00%	32,14%	27,50%	31,25%
NS/NC	0,00%	10,71%	5,00%	0,00%



25. Recomanarieu l'ús del CRAI als vostres companys?

	Respostes	Percentatge
Sí	25	78,13%
No	7	21,88%
NS/NC	0	0,00%

	2018	2019	2020	2021
Sí	95,00%	96,43%	87,50%	78,13%
No	5,00%	3,57%	12,50%	21,88%





Resum – Comparativa anual i tendència

	2020	2021	Tendència
12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics	85,00%	87,50%	↑
11. Condicions de llum, soroll i mobiliari de la Biblioteca	77,50%	81,26%	↑
23. Calendari i horaris d'obertura	67,50%	81,26%	↑
8. Col·lecció de llibres en paper	87,50%	78,13%	↓
13. Llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca	80,00%	78,13%	↓
5. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI	87,50%	75,00%	↓
15. Gestions per a la renovació, la reserva i el préstec de documents	85,00%	75,00%	↓
4. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-te	82,50%	68,76%	↓
17. Nombre de préstecs de documents	85,00%	62,51%	↓
6. Accés a la informació a través del Cercabib	70,00%	59,38%	↓
7. Web del CRAI	70,00%	59,38%	↓
9. Col·lecció de revistes en paper	55,00%	56,25%	↑
16. Termini de préstec dels documents	77,50%	56,25%	↓
22. Servei d'Atenció als Usuaris (S@U): consultes i resolució de queixes i suggeriments	50,00%	53,13%	↑
14. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions de la Biblioteca	65,00%	50,01%	↓
18. Servei de préstec interbibliotecari	57,50%	46,88%	↓
20. Servei de préstec consorciat (PUC)	27,50%	37,51%	↑
10. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	47,50%	31,25%	↓
21. Campus Virtual	-	18,76%	-
19. Préstec de portàtils i altres equipaments	39,29%	12,50%	↓
24. Valoració global del CRAI	82,50%	75,00%	↓