

The logo consists of the letters 'CRAI' in a light blue, rounded, sans-serif font. The letters are partially obscured by a horizontal bar that is light grey on top and bright green on the bottom. The green bar is positioned behind the letters, creating a layered effect.

CRAI

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

Curs 2021-2022

Desembre 2022



Sumari

Introducció	3
Fitxa tècnica	3
Participació	3
Respostes	4
Resum – Comparativa anual i tendència.....	28



Introducció

Aquest informe recull els resultats de l'enquesta de valoració al PAS (no CRAI) de la UB 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 al PAS de la UB donat d'alta a la base de dades de préstec, i va estar activa entre el 20 d'octubre i l'11 de novembre de 2022.

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

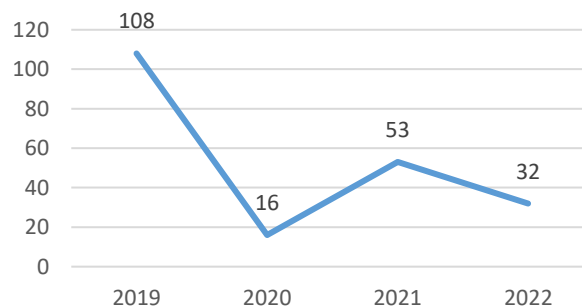
Fitxa tècnica

- Població: 219 persones del PAS, actives a ALMA durant al curs 2021-22.
- Mostra: 32 respostes.
- Taxa de resposta: 14,61%
- Mètode de l'enquesta: qüestionari amb el programa LimeSurvey enviat per correu electrònic als PAS de la UB que és usuari del CRAI.
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostral: 16,05%
- Període de recollida de les dades: del 20 d'octubre a l'11 de novembre de 2022.
- Distribució de l'enquesta: per curs.
- Estructura: 28 preguntes tancades i 2 pregunta oberta.
- Escala emprada: de satisfacció.
- Apartats: Molt satisfet/a; Satisfet/a; Poc satisfet/a; Gens satisfet/a NS/NC

Participació

	Respostes	Percentatge
Han participat	32	14,61%
No han participat	187	85,39%
Total	219	100%

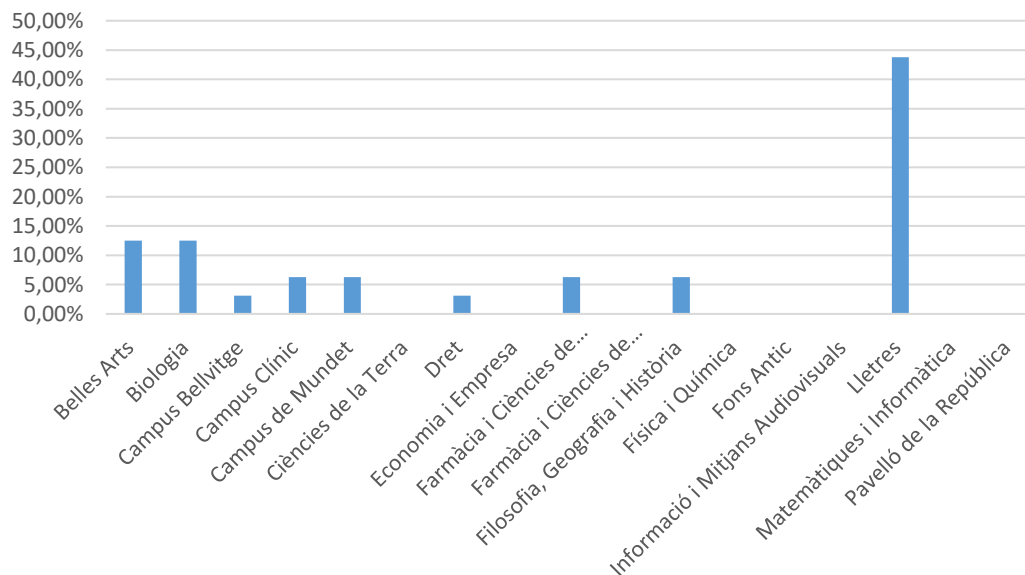
	2019	2020	2021	2022
Nombre de persones	108	16	53	32



Respostes

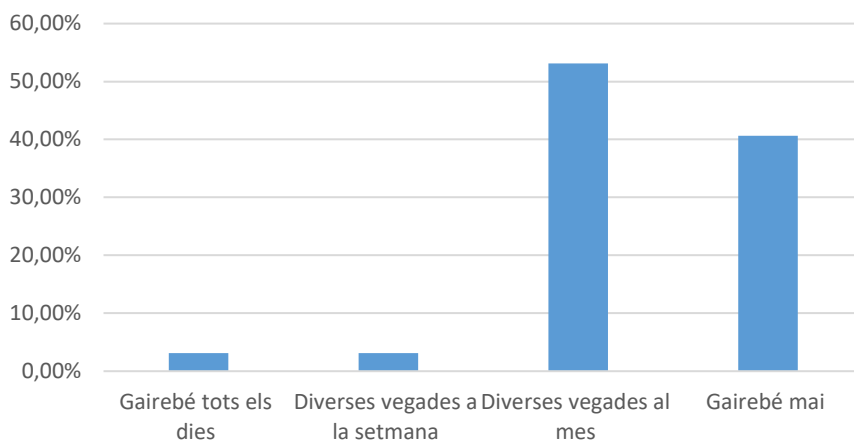
1. CRAI biblioteca que utilitzeu amb més freqüència:

	Percentatge
Belles Arts	12,50%
Biologia	12,50%
Campus Bellvitge	3,13%
Campus Clínic	6,25%
Campus de Mundet	6,25%
Ciències de la Terra	0,00%
Dret	3,13%
Economia i Empresa	0,00%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	6,25%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Torribera	0,00%
Filosofia, Geografia i Història	6,25%
Física i Química	0,00%
Fons Antic	0,00%
Informació i Mitjans Audiovisuals	0,00%
Lletres	43,75%
Matemàtiques i Informàtica	0,00%
Pavelló de la República	0,00%
Belles Arts	12,50%



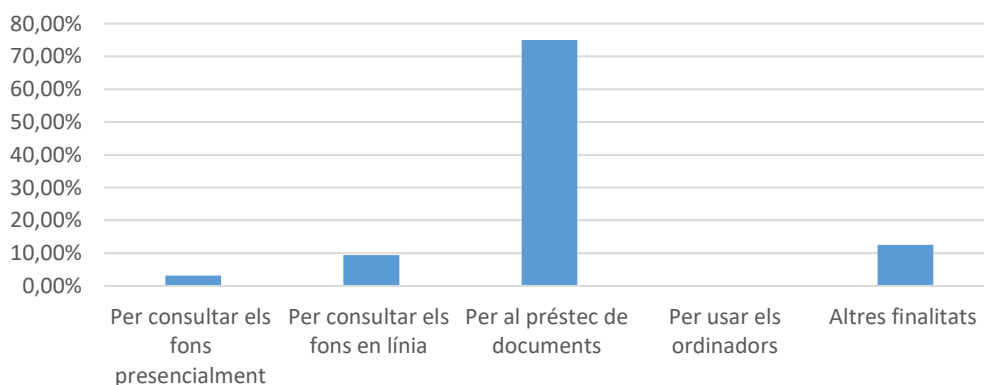
2. Amb quina freqüència utilitzeu els recursos del CRAI?

	Percentatge
Gairebé tots els dies	3,13%
Diverses vegades a la setmana	3,13%
Diverses vegades al mes	53,13%
Gairebé mai	40,63%



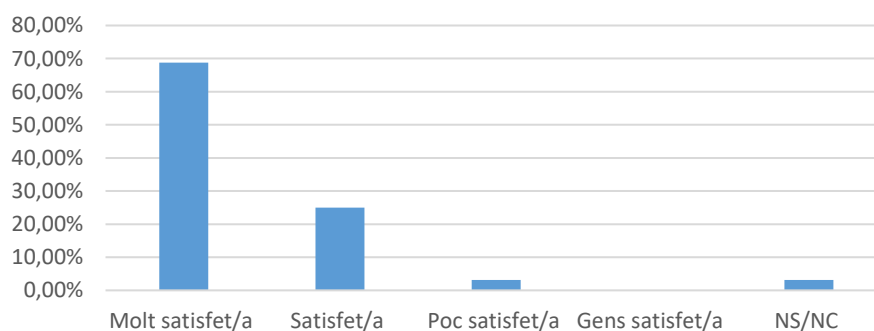
3. Amb quina finalitat acostumeu a utilitzar els recursos del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	1	3,13%
Per consultar els fons en línia	3	9,38%
Per al préstec de documents	24	75,00%
Per usar els ordinadors	0	0,00%
Altres finalitats	4	12,50%

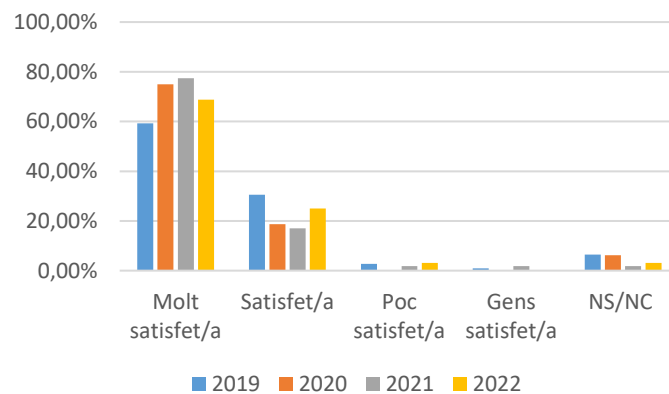


4. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-vos

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	22	68,75%	93,75%
Satisfet/a	8	25,00%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	1	3,13%	

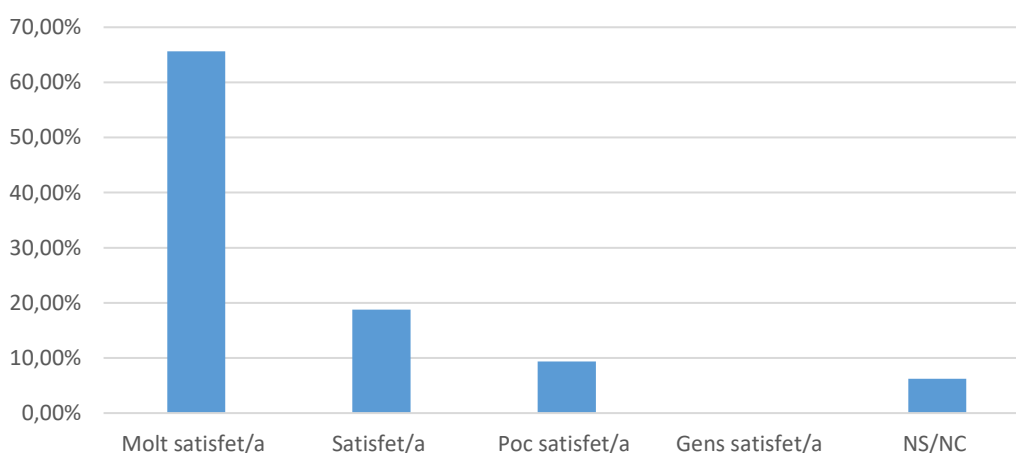


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	59,26%	75,00%	77,36%	68,75%
Satisfet/a	30,56%	18,75%	16,98%	25,00%
Poc satisfet/a	2,78%	0,00%	1,89%	3,13%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	1,89%	0,00%
NS/NC	6,48%	6,25%	1,89%	3,13%

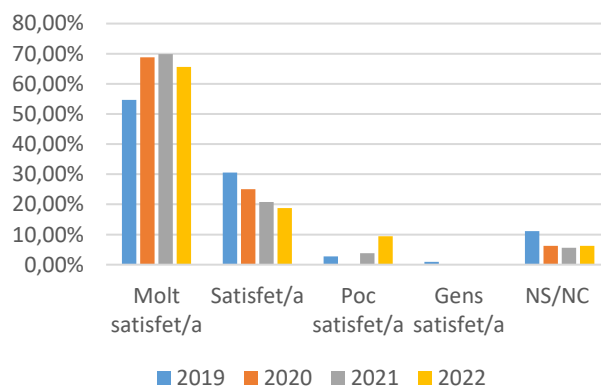


5. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	21	65,63%	84,38%
Satisfet/a	6	18,75%	
Poc satisfet/a	3	9,38%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	2	6,25%	

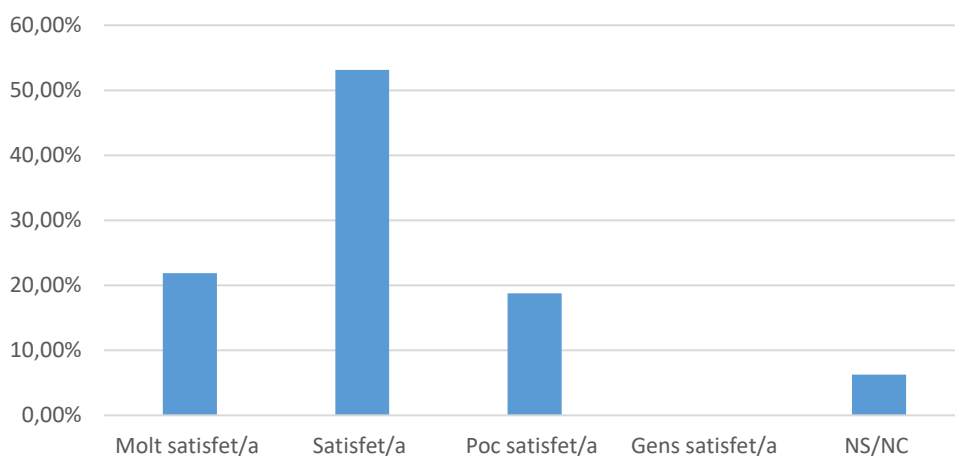


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	54,63%	68,75%	69,81%	65,63%
Satisfet/a	30,56%	25,00%	20,75%	18,75%
Poc satisfet/a	2,78%	0,00%	3,77%	9,38%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	11,11%	6,25%	5,66%	6,25%

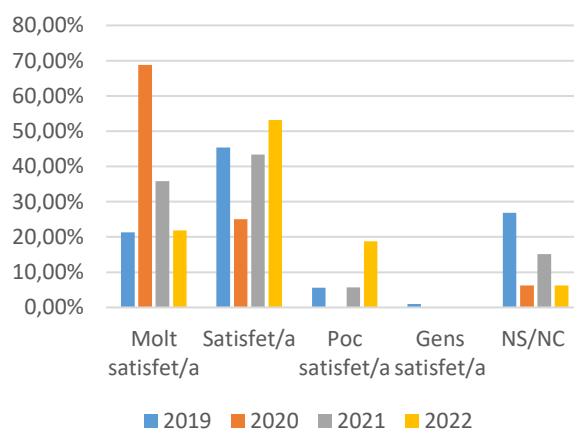


6. Accés a la informació a través del Cercabib

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	7	21,88%	75,01%
Satisfet/a	17	53,13%	
Poc satisfet/a	6	18,75%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	2	6,25%	

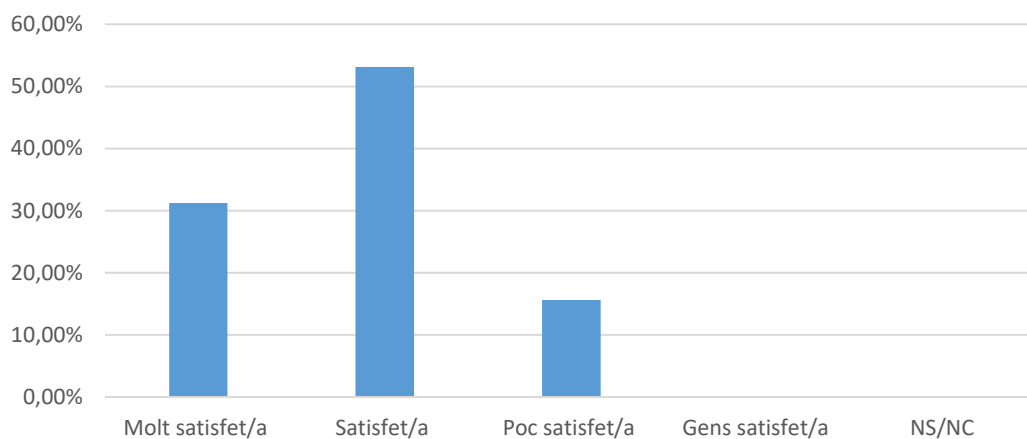


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	21,30%	68,75%	35,85%	21,88%
Satisfet/a	45,37%	25,00%	43,40%	53,13%
Poc satisfet/a	5,56%	0,00%	5,66%	18,75%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	26,85%	6,25%	15,09%	6,25%

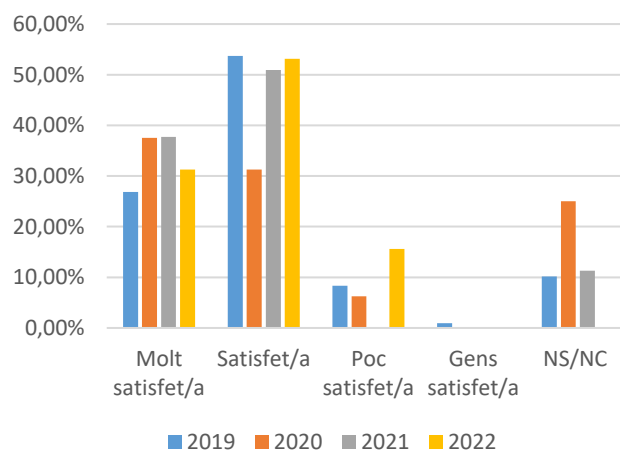


7. Web del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	10	31,25%	84,38 %
Satisfet/a	17	53,13%	
Poc satisfet/a	5	15,63%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	0	0,00%	

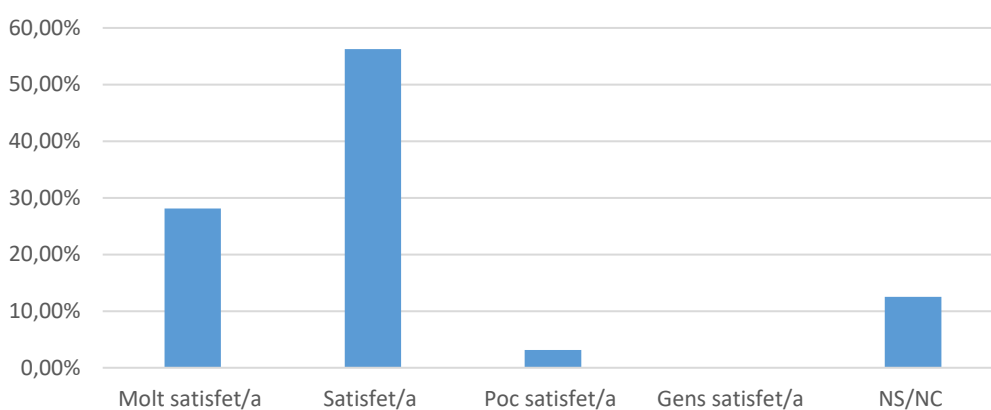


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	26,85%	37,50%	37,74%	31,25%
Satisfet/a	53,70%	31,25%	50,94%	53,13%
Poc satisfet/a	8,33%	6,25%	0,00%	15,63%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	10,19%	25,00%	11,32%	0,00%

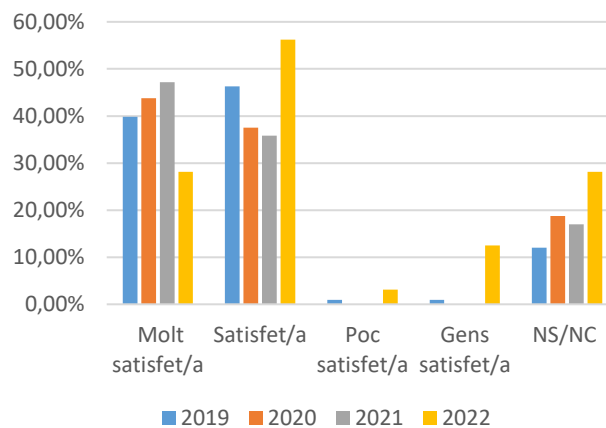


8. Col·lecció de llibres en paper

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	9	28,13%	84,38%
Satisfet/a	18	56,25%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	4	12,50%	

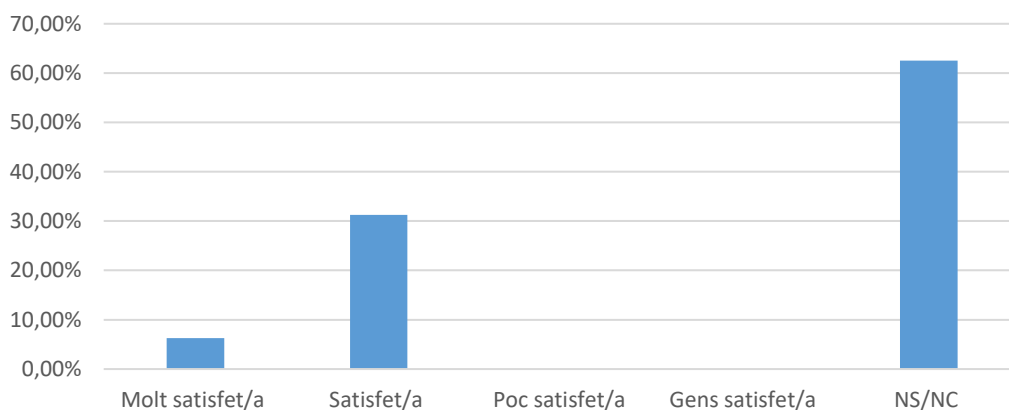


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	39,81%	43,75%	47,17%	28,13%
Satisfet/a	46,30%	37,50%	35,85%	56,25%
Poc satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	3,13%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	12,50%
NS/NC	12,04%	18,75%	16,98%	28,13%

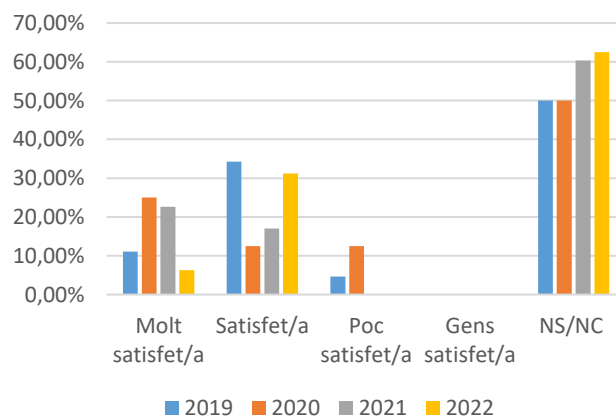


9. Col·lecció de revistes en paper

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	2	6,25%	37,50%
Satisfet/a	10	31,25%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	20	62,50%	

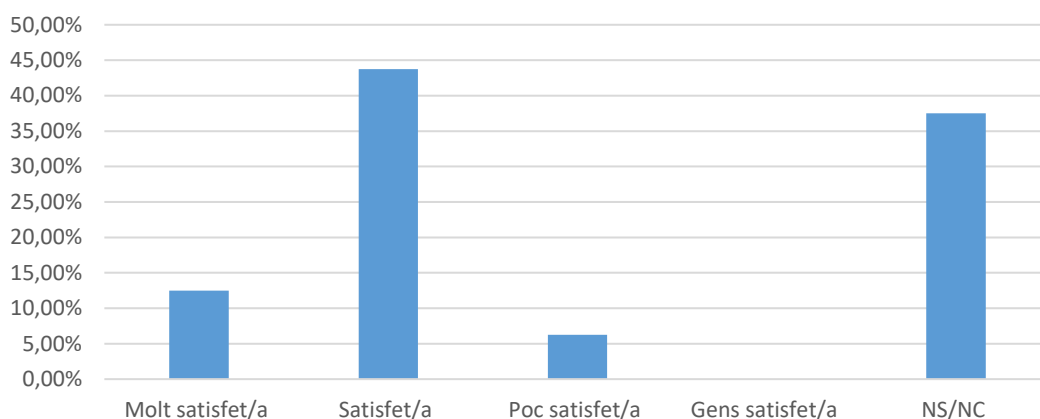


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	11,11%	25,00%	22,64%	6,25%
Satisfet/a	34,26%	12,50%	16,98%	31,25%
Poc satisfet/a	4,63%	12,50%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	50,00%	50,00%	60,38%	62,50%

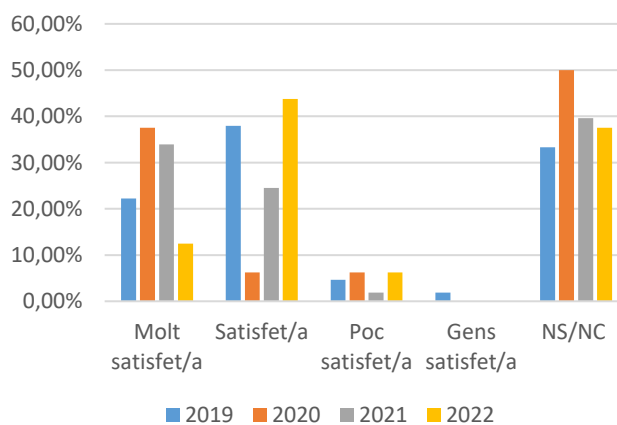


10. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	4	12,50%	56,25%
Satisfet/a	14	43,75%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	12	37,50%	

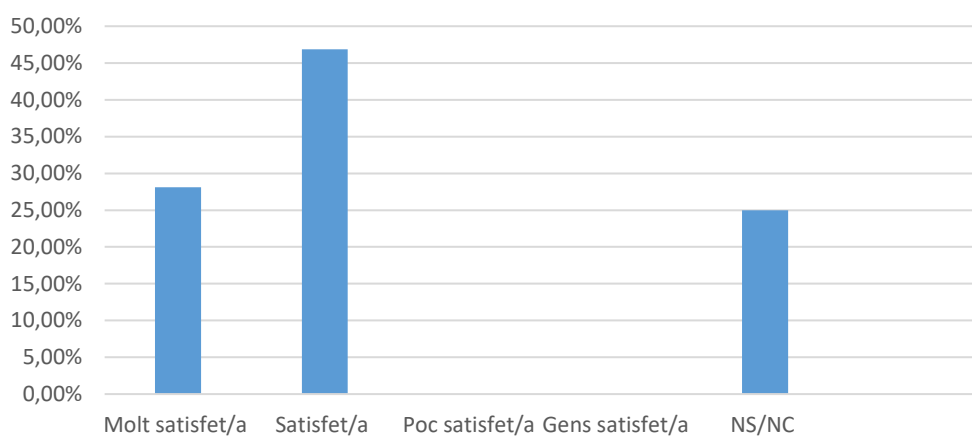


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	22,22%	37,50%	33,96%	12,50%
Satisfet/a	37,96%	6,25%	24,53%	43,75%
Poc satisfet/a	4,63%	6,25%	1,89%	6,25%
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	33,33%	50,00%	39,62%	37,50%

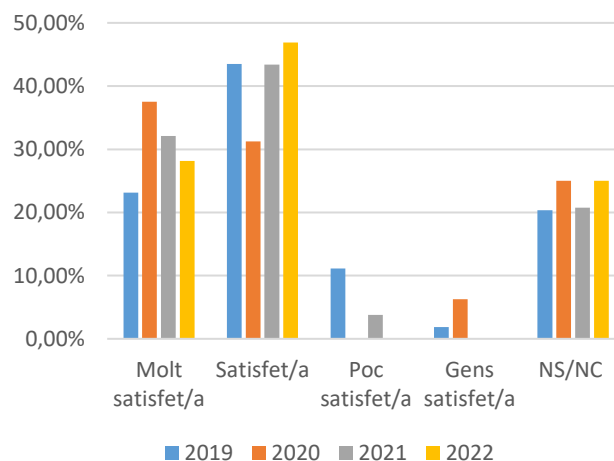


11. Condicions de llum, soroll i mobiliari del CRAI biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	9	28,13%	75,01%
Satisfet/a	15	46,88%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	8	25,00%	

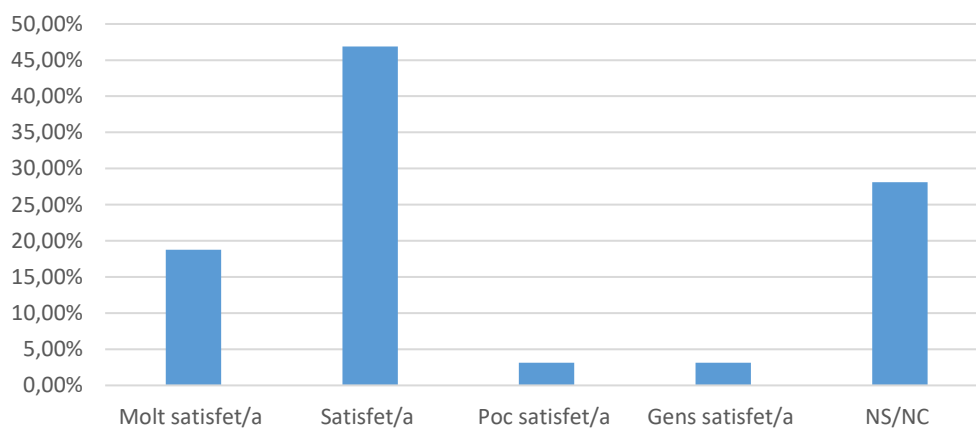


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	23,15%	37,50%	32,08%	28,13%
Satisfet/a	43,52%	31,25%	43,40%	46,88%
Poc satisfet/a	11,11%	0,00%	3,77%	0,00%
Gens satisfet/a	1,85%	6,25%	0,00%	0,00%
NS/NC	20,37%	25,00%	20,75%	25,00%

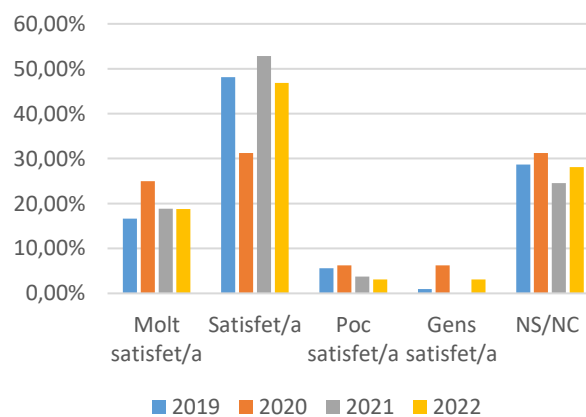


12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	6	18,75%	65,63%
Satisfet/a	15	46,88%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	1	3,13%	
NS/NC	9	28,13%	

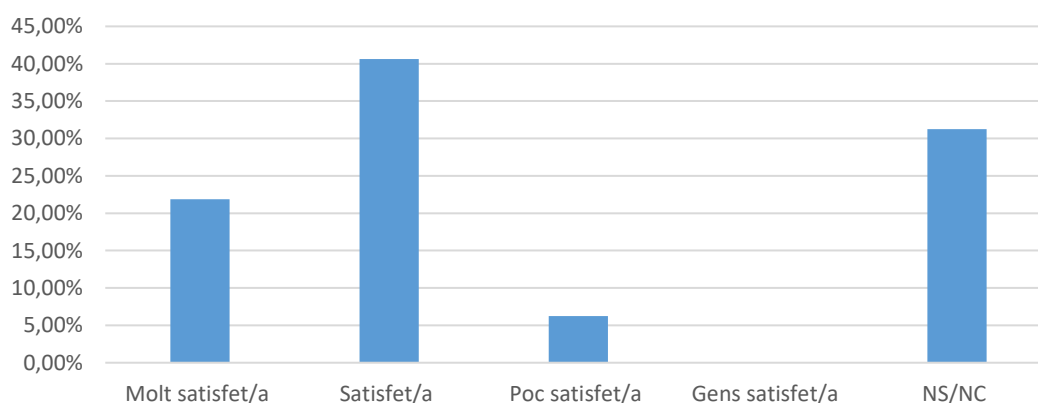


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	16,67%	25,00%	18,87%	18,75%
Satisfet/a	48,15%	31,25%	52,83%	46,88%
Poc satisfet/a	5,56%	6,25%	3,77%	3,13%
Gens satisfet/a	0,93%	6,25%	0,00%	3,13%
NS/NC	28,70%	31,25%	24,53%	28,13%

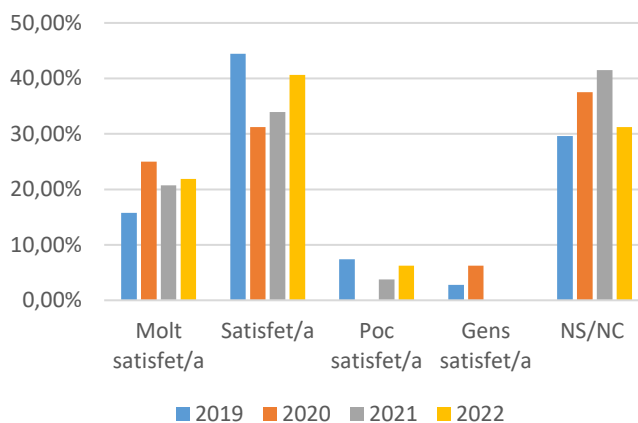


13. Nombre de llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	7	21,88%	62,51%
Satisfet/a	13	40,63%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	10	31,25%	

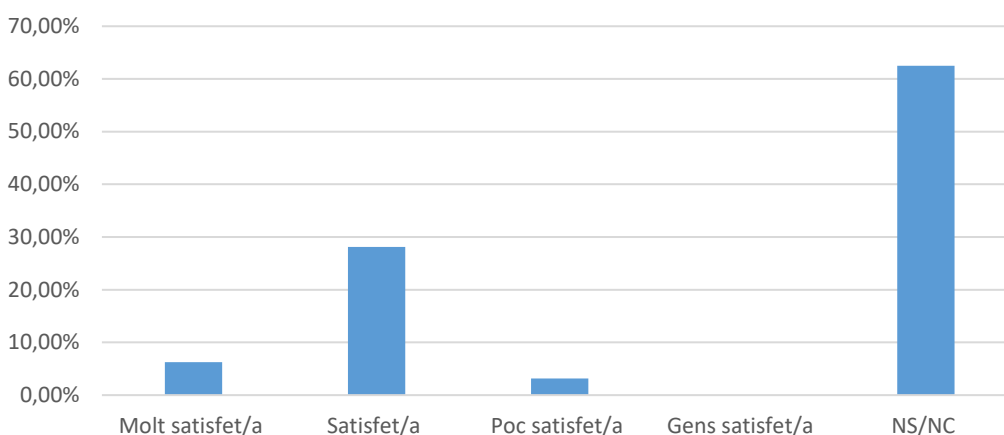


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	15,74%	25,00%	20,75%	21,88%
Satisfet/a	44,44%	31,25%	33,96%	40,63%
Poc satisfet/a	7,41%	0,00%	3,77%	6,25%
Gens satisfet/a	2,78%	6,25%	0,00%	0,00%
NS/NC	29,63%	37,50%	41,51%	31,25%

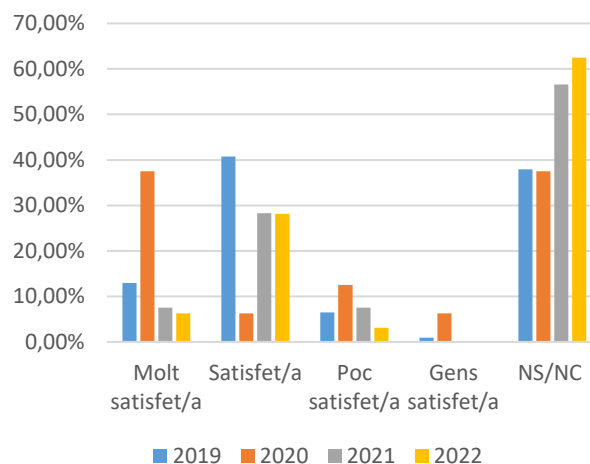


14. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions dels CRAI biblioteca

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	2	6,25%	34,38%
Satisfet/a	9	28,13%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	20	62,50%	

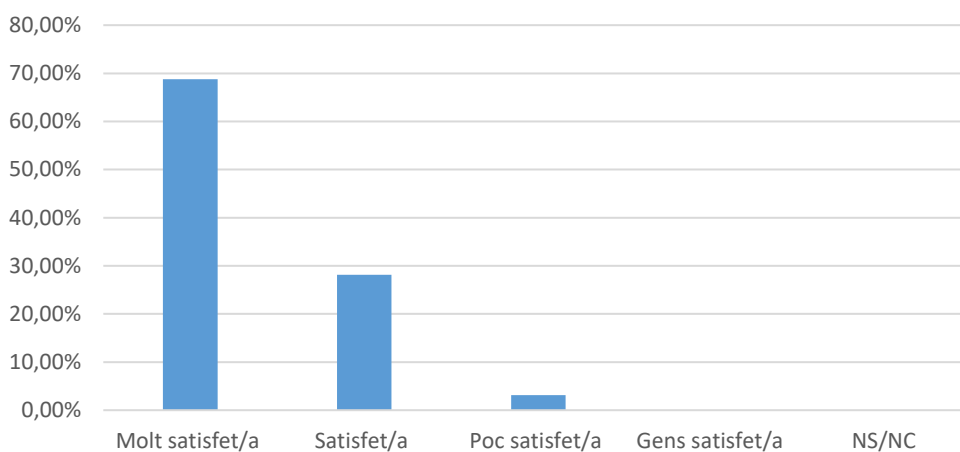


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	12,96%	37,50%	7,55%	6,25%
Satisfet/a	40,74%	6,25%	28,30%	28,13%
Poc satisfet/a	6,48%	12,50%	7,55%	3,13%
Gens satisfet/a	0,93%	6,25%	0,00%	0,00%
NS/NC	37,96%	37,50%	56,60%	62,50%

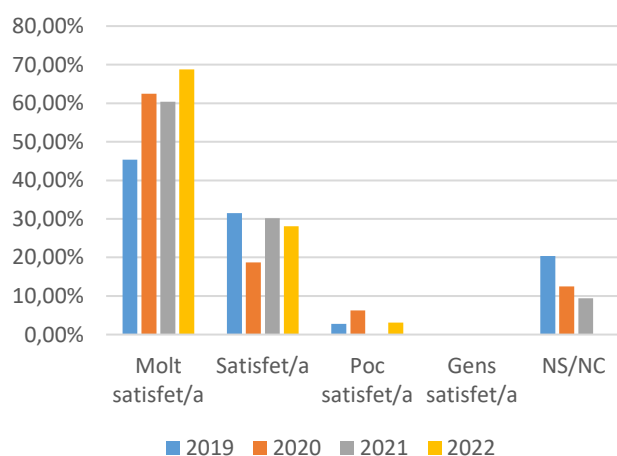


15. Gestions per a la renovació, la reserva i el préstec de documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	22	68,75%	96,88%
Satisfet/a	9	28,13%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	0	0,00%	

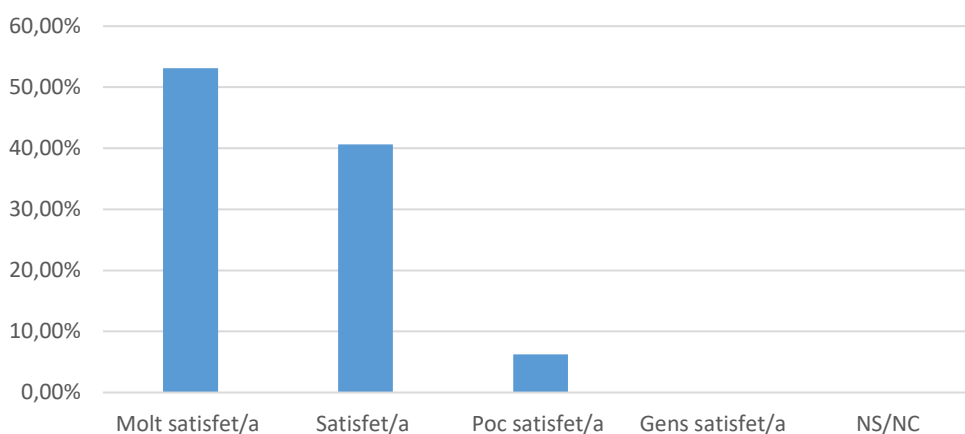


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	45,37%	62,50%	60,38%	68,75%
Satisfet/a	31,48%	18,75%	30,19%	28,13%
Poc satisfet/a	2,78%	6,25%	0,00%	3,13%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	20,37%	12,50%	9,43%	0,00%

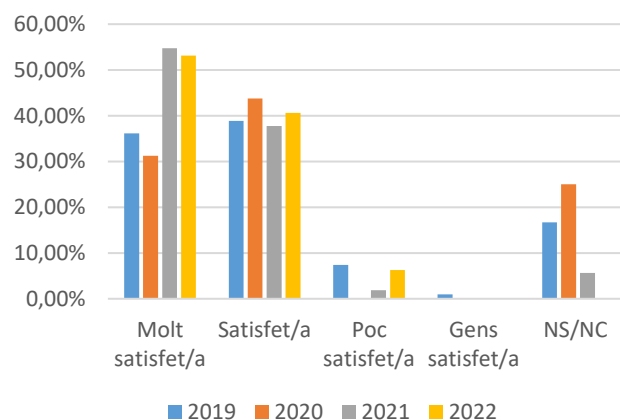


16. Termini de préstec dels documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	17	53,13%	93,76%
Satisfet/a	13	40,63%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	0	0,00%	

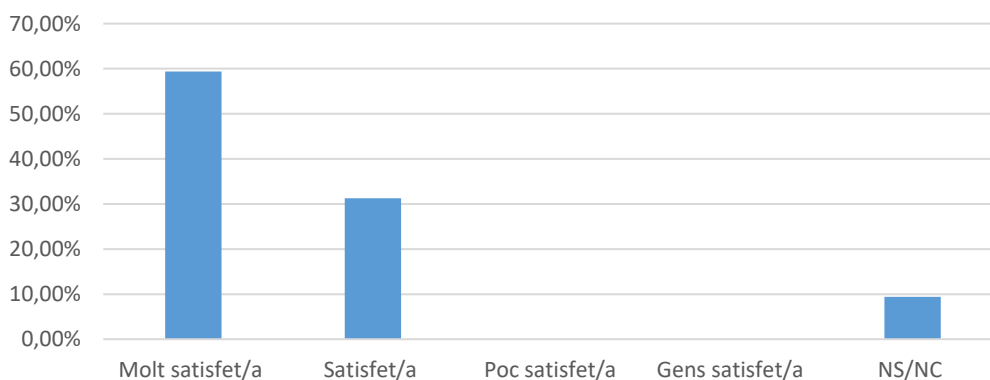


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	36,11%	31,25%	54,72%	53,13%
Satisfet/a	38,89%	43,75%	37,74%	40,63%
Poc satisfet/a	7,41%	0,00%	1,89%	6,25%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	16,67%	25,00%	5,66%	0,00%

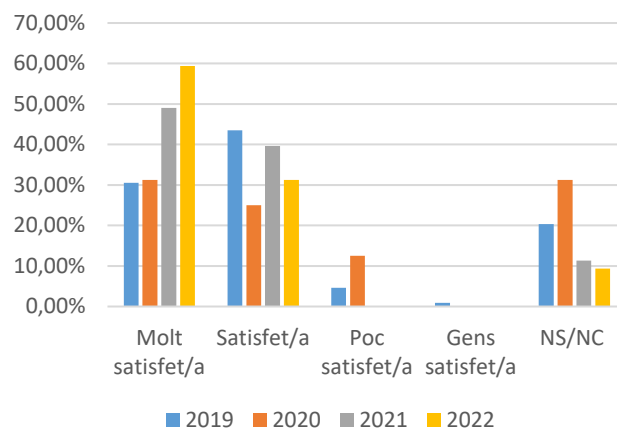


17. Nombre de préstecs de documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	19	59,38%	90,63%
Satisfet/a	10	31,25%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	3	9,38%	

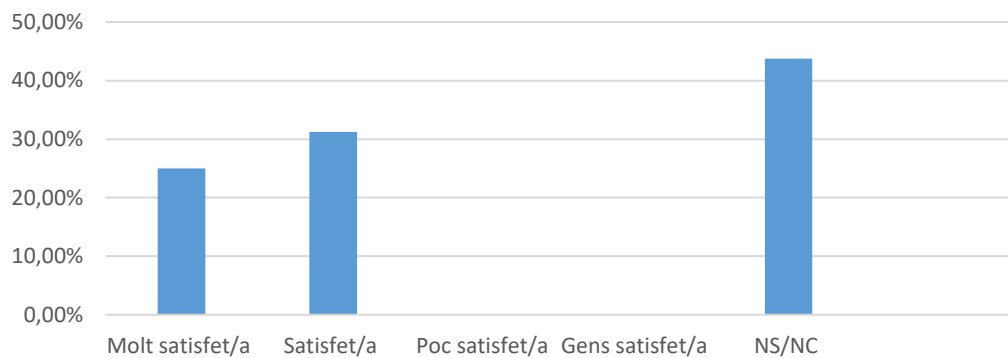


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	30,56%	31,25%	49,06%	59,38%
Satisfet/a	43,52%	25,00%	39,62%	31,25%
Poc satisfet/a	4,63%	12,50%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	20,37%	31,25%	11,32%	9,38%

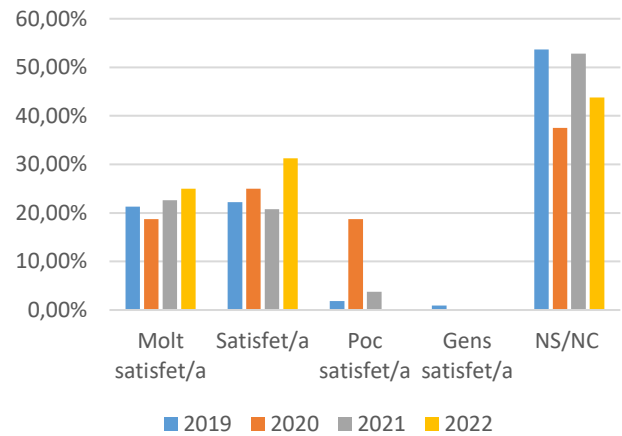


18. Servei de préstec consorciat (PUC)

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	8	25,00%	56,25%
Satisfet/a	10	31,25%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	14	43,75%	

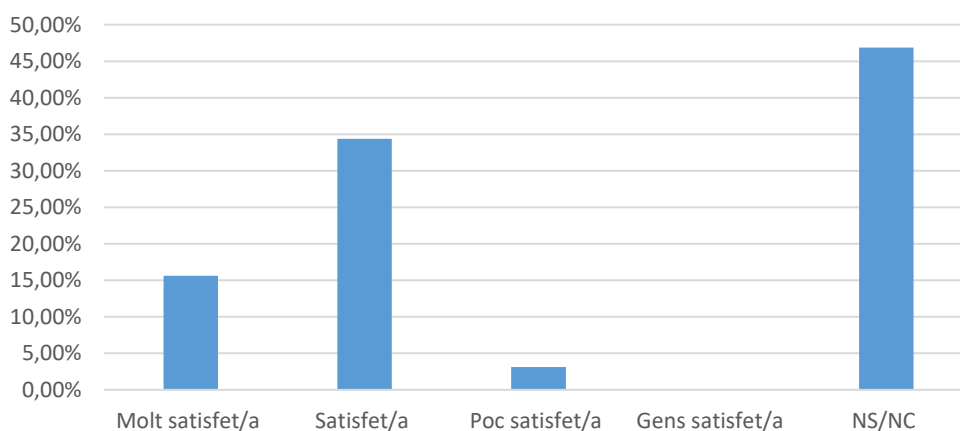


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	21,30%	18,75%	22,64%	25,00%
Satisfet/a	22,22%	25,00%	20,75%	31,25%
Poc satisfet/a	1,85%	18,75%	3,77%	0,00%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	53,70%	37,50%	52,83%	43,75%

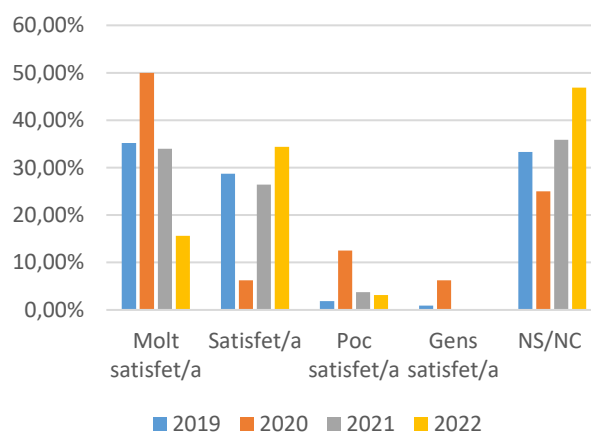


19. Servei de préstec interbibliotecari

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	5	15,63%	50,01%
Satisfet/a	11	34,38%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	15	46,88%	

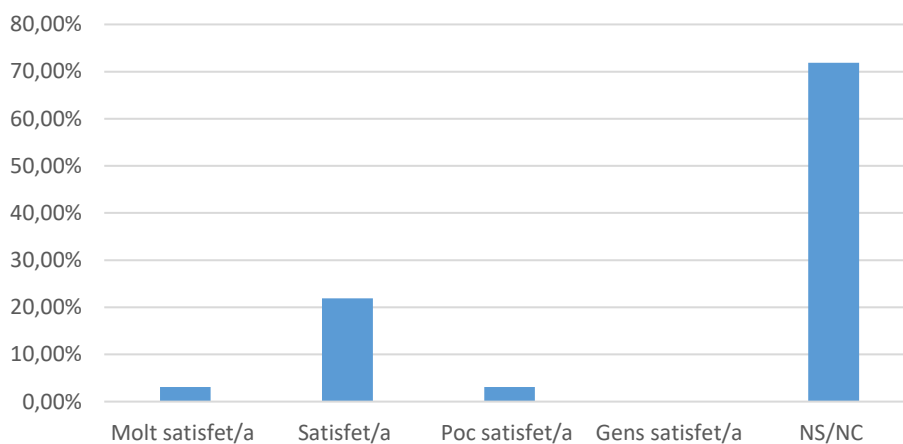


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	35,19%	50,00%	33,96%	15,63%
Satisfet/a	28,70%	6,25%	26,42%	34,38%
Poc satisfet/a	1,85%	12,50%	3,77%	3,13%
Gens satisfet/a	0,93%	6,25%	0,00%	0,00%
NS/NC	33,33%	25,00%	35,85%	46,88%

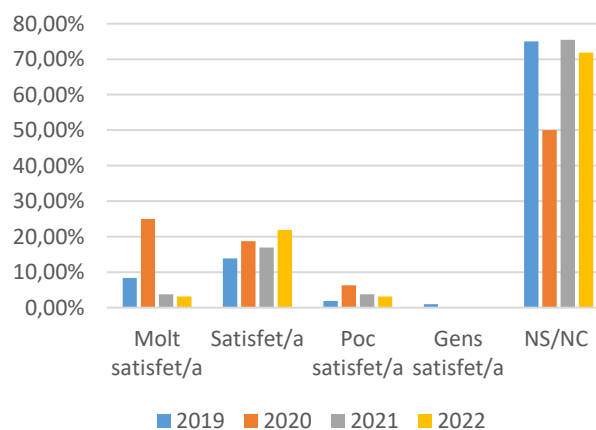


20. Préstec de portàtils i altres equipaments

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	1	3,13%	25,01%
Satisfet/a	7	21,88%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	23	71,88%	

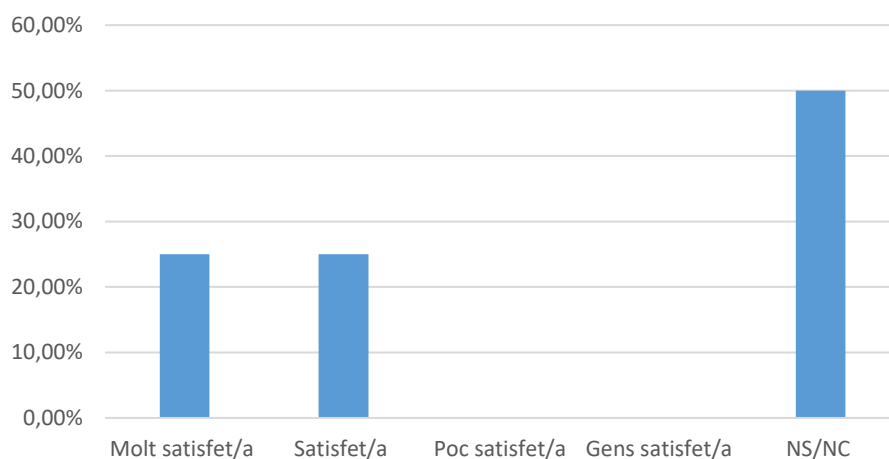


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	8,33%	25,00%	3,77%	3,13%
Satisfet/a	13,89%	18,75%	16,98%	21,88%
Poc satisfet/a	1,85%	6,25%	3,77%	3,13%
Gens satisfet/a	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	75,00%	50,00%	75,47%	71,88%

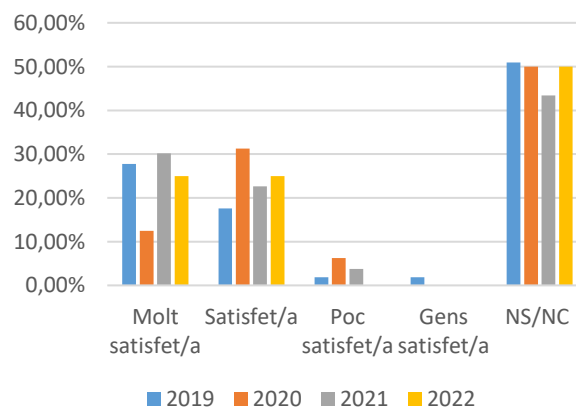


21. Servei d'Atenció als Usuaris (S@U): consultes i resolució de queixes i suggeriments

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	8	25,00%	50,00%
Satisfet/a	8	25,00%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	16	50,00%	

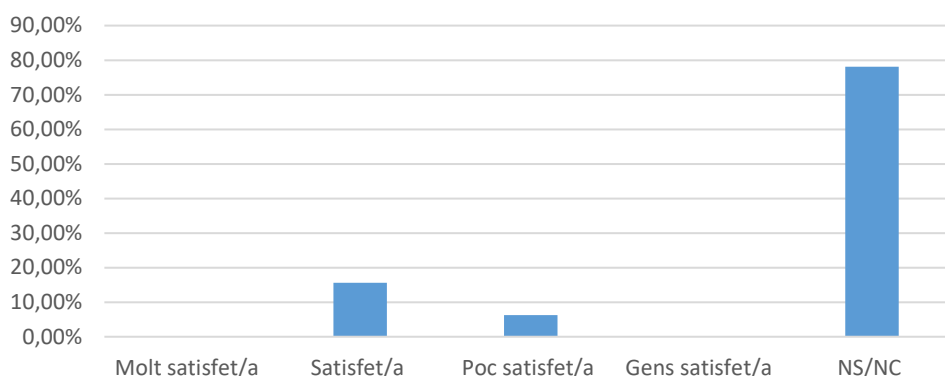


	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	27,78%	12,50%	30,19%	25,00%
Satisfet/a	17,59%	31,25%	22,64%	25,00%
Poc satisfet/a	1,85%	6,25%	3,77%	0,00%
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	50,93%	50,00%	43,40%	50,00%



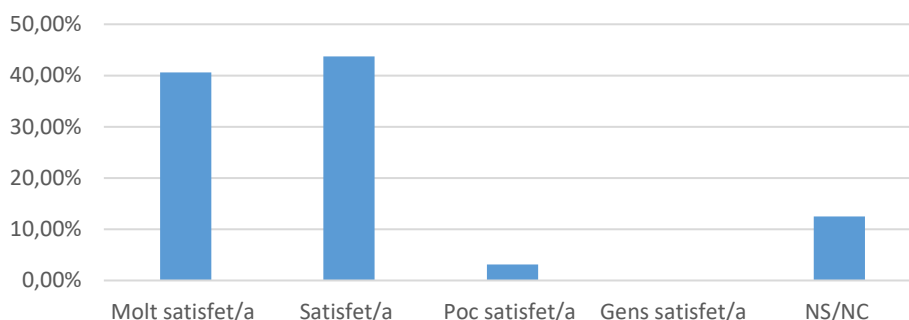
22. Suport del CRAI al Campus Virtual

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	0	0,00%	15,63%
Satisfet/a	5	15,63%	
Poc satisfet/a	2	6,25%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	25	78,13%	

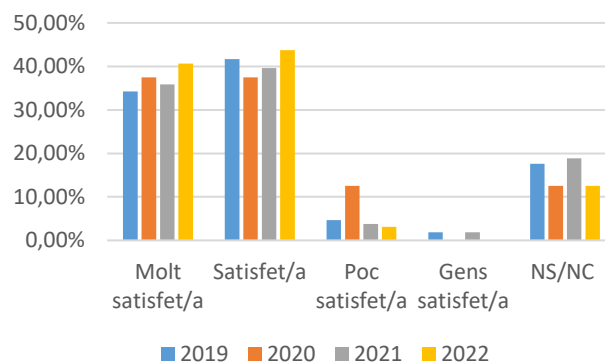


23. Calendari i horaris d'obertura

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	13	40,63%	84,38%
Satisfet/a	14	43,75%	
Poc satisfet/a	1	3,13%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	4	12,50%	



	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	34,26%	37,50%	35,85%	40,63%
Satisfet/a	41,67%	37,50%	39,62%	43,75%
Poc satisfet/a	4,63%	12,50%	3,77%	3,13%
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%	1,89%	0,00%
NS/NC	17,59%	12,50%	18,87%	12,50%

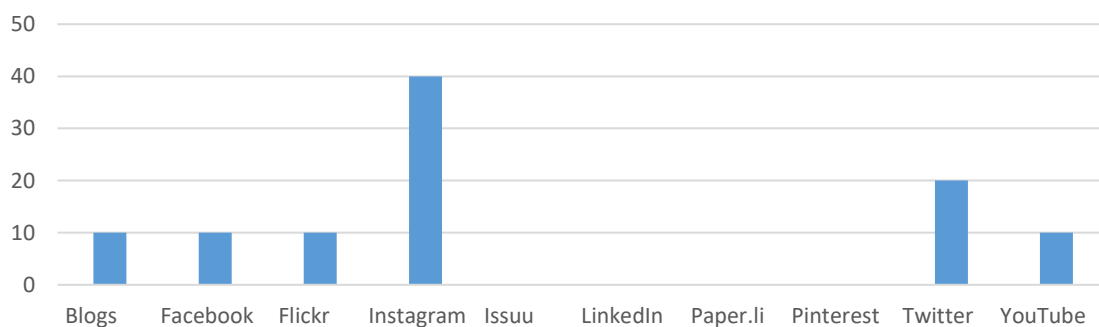


24. Segueixes les xarxes socials del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Sí	4	12,50%
No	26	81,25%
NS/NC	2	6,25%

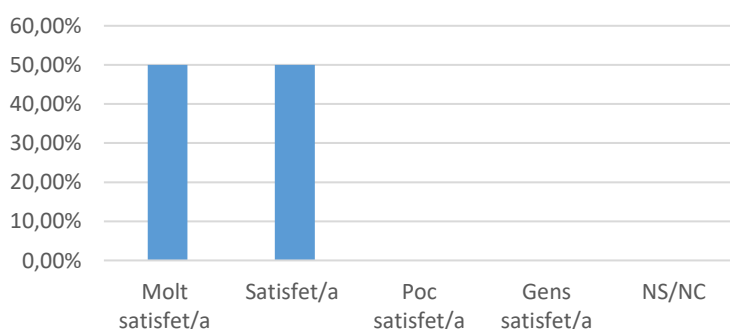
25. Quines xarxes socials del CRAI segueixes?

	Respostes	Percentatge
Blogs	1	10,00%
Facebook	1	10,00%
Flickr	1	10,00%
Instagram	4	40,00%
Issuu	0	0,00%
LinkedIn	0	0,00%
Paper.li	0	0,00%
Pinterest	0	0,00%
Twitter	2	20,00%
YouTube	1	10,00%
Blogs	1	10,00%



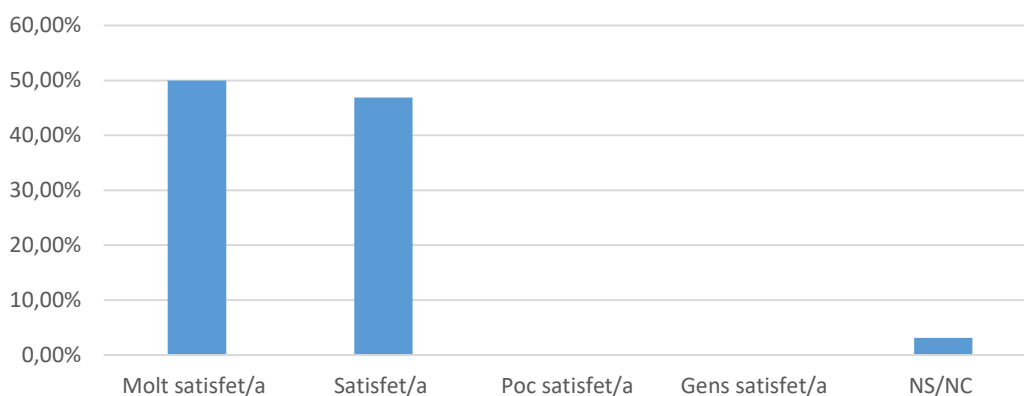
26. Grau de satisfacció de les xarxes socials del CRAI

	Respostes	Percentatge
Molt satisfet/a	2	50,00%
Satisfet/a	2	50,00%
Poc satisfet/a	0	0,00%
Gens satisfet/a	0	0,00%
NS/NC	0	0,00%

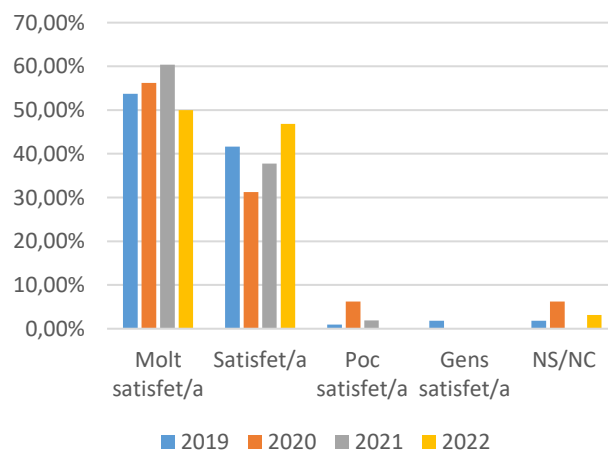


27. Valoració global del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	16	50,00%	96,88%
Satisfet/a	15	46,88%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	1	3,13%	



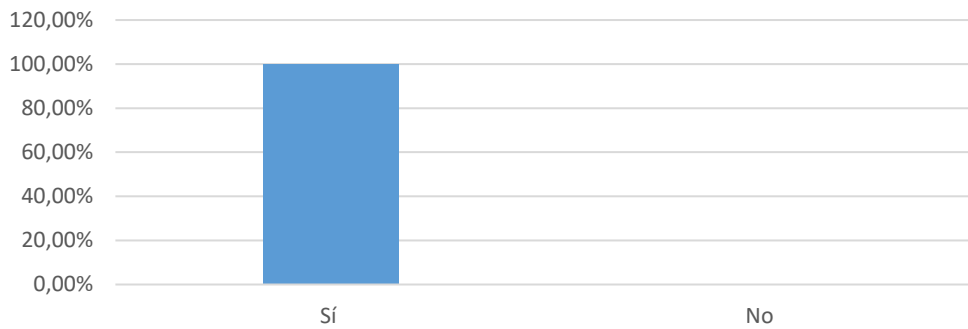
	2019	2020	2021	2022
Molt satisfet/a	53,70%	56,25%	60,38%	50,00%
Satisfet/a	41,67%	31,25%	37,74%	46,88%
Poc satisfet/a	0,93%	6,25%	1,89%	0,00%
Gens satisfet/a	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%
NS/NC	1,85%	6,25%	0,00%	3,13%



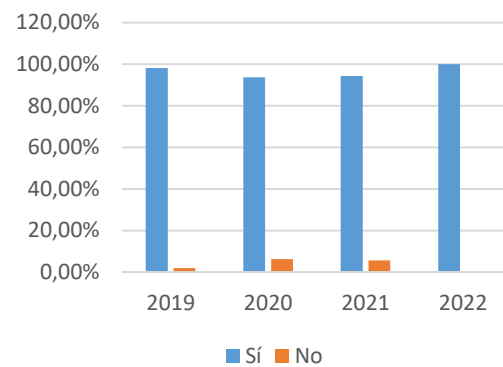


28. Recomanaríeu l'ús del CRAI als vostres companys?

	Respostes	Percentatge
Sí	32	100,00%
No	0	0,00%



	2019	2020	2021	2022
Sí	98,15%	93,75%	94,34%	100,00%
No	1,85%	6,25%	5,66%	0,00%





Resum – Comparativa anual i tendència

	2021	2022	Tendència
26. Grau de satisfacció de les xarxes socials del CRAI	-	100,00%	-
27. Valoració global del CRAI	98,12%	96,88%	↓
15. Gestions per a la renovació, la reserva i el préstec de documents	90,57%	96,88%	↑
16. Termini de préstec dels documents	92,46%	93,76%	↑
4. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-vos	94,34%	93,75%	↓
17. Nombre de préstecs de documents	88,68%	90,63%	↑
5. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI	90,56%	84,38%	↓
7. Web del CRAI	88,68%	84,38%	↓
8. Col·lecció de llibres en paper	83,02%	84,38%	↑
23. Calendari i horaris d'obertura	75,47%	84,38%	↑
6. Accés a la informació a través del Cercabib	79,25%	75,01%	↓
11. Condicions de llum, soroll i mobiliari del CRAI biblioteca	75,48%	75,01%	↓
12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics	71,70%	65,63%	↓
13. Nombre de llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca	54,71%	62,51%	↑
10. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	58,49%	56,25%	↓
18. Servei de préstec consorciat (PUC)	43,39%	56,25%	↑
19. Servei de préstec interbibliotecari	60,38%	50,01%	↓
21. Servei d'Atenció als Usuaris (S@U): consultes i resolució de queixes i suggeriments	52,83%	50,00%	↓
9. Col·lecció de revistes en paper	39,62%	37,50%	↓
14. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions dels CRAI Biblioteca	35,85%	34,38%	↓
20. Préstec de portàtils i altres equipaments	20,75%	25,01%	↑
22. Suport del CRAI al Campus Virtual	-	15,63%	-