



Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI Alumni UB

Curs 2023-2024

Desembre 2024



Sumari

Introducció	3
Fitxa tècnica	3
Participació	3
Respostes	4
Resum – Comparativa anual i tendència	19



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 3.328 persones, i va estar activa entre el 12 i el 20 de desembre de 2024. L'enquesta s'ha realitzat amb Microsoft Forms.

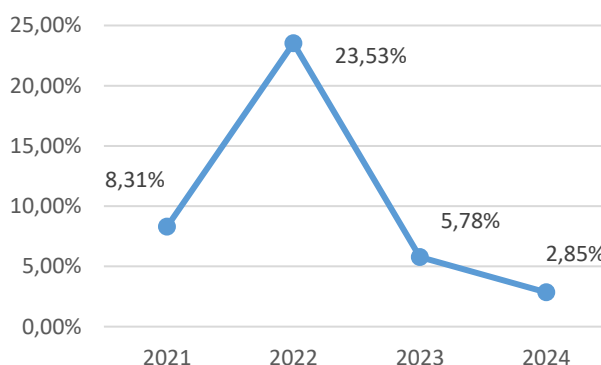
Fitxa tècnica

- Població: 3.328 persones.
- Mostra: 95 respostes.
- Taxa de resposta: 2,85%
- Mètode de l'enquesta: qüestionari realitzat amb el programa Microsoft Forms. enviat per correu electrònic.
- Índex de fiabilitat: 95%
- Error mostral: 9,91%
- Període de recollida de les dades: del 12 al 20 de desembre de 2024.
- Distribució de l'enquesta: per curs.
- Estructura: 28 preguntes tancades i 1 pregunta oberta.
- Escala emprada: de satisfacció.
- Apartats: Molt satisfet/a; Satisfet/a; Poc satisfet/a; Gens satisfet/a; NS/NC | Sí; No; NS/NC.

Participació

	Respostes	Percentatge
Han participat	95	2,85%
No han participat	3.233	97,15%
Total	3.328	100,00%

	2021	2022	2023	2024
Percentatge de participació	8,31%	23,53%	5,78%	2,85%

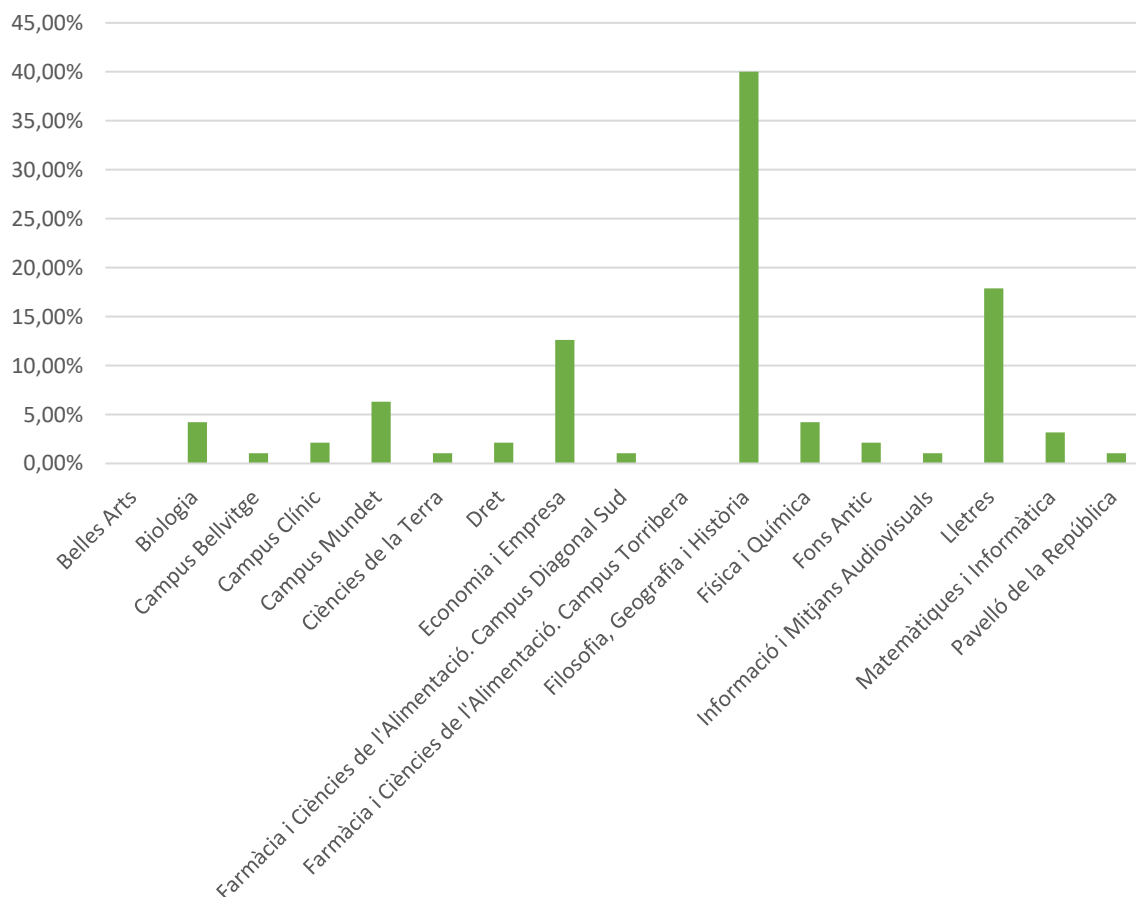




Respostes

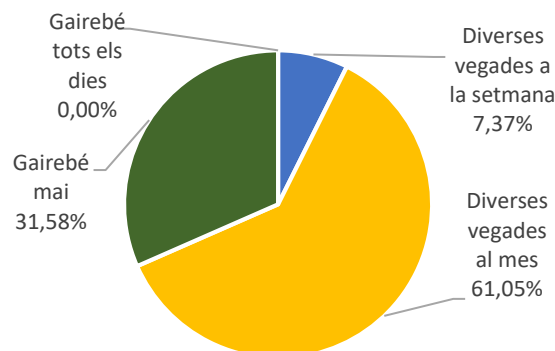
1. CRAI biblioteca que utilitzes amb més freqüència:

	Respostes	Percentatge
Belles Arts	0	0,00%
Biologia	4	4,21%
Campus Bellvitge	1	1,05%
Campus Clínic	2	2,11%
Campus Mundet	6	6,32%
Ciències de la Terra	1	1,05%
Dret	2	2,11%
Economia i Empresa	12	12,63%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	1	1,05%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Torribera	0	0,00%
Filosofia, Geografia i Història	38	40,00%
Física i Química	4	4,21%
Fons Antic	2	2,11%
Informació i Mitjans Audiovisuals	1	1,05%
Lletres	17	17,89%
Matemàtiques i Informàtica	3	3,16%
Pavelló de la República	1	1,05%

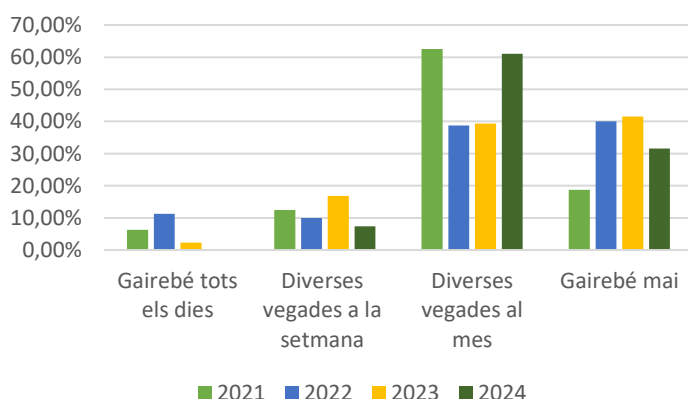


2. Amb quina freqüència utilitzes
els serveis del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Gairebé tots els dies	0	0,00%
Diverses vegades a la setmana	7	7,37%
Diverses vegades al mes	58	61,05%
Gairebé mai	30	31,58%

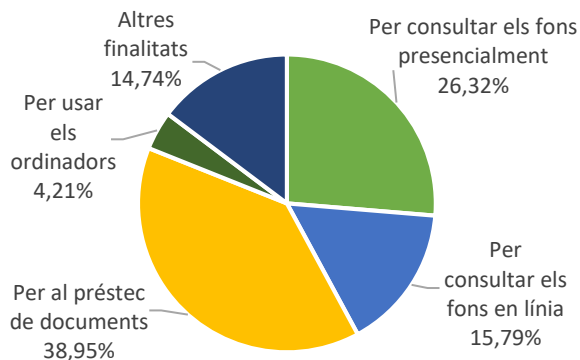


	2021	2022	2023	2024
Gairebé tots els dies	6,25%	11,25%	2,25%	0,00%
Diverses vegades a la setmana	12,50%	10,00%	16,85%	7,37%
Diverses vegades al mes	62,50%	38,75%	39,33%	61,05%
Gairebé mai	18,75%	40,00%	41,57%	31,58%

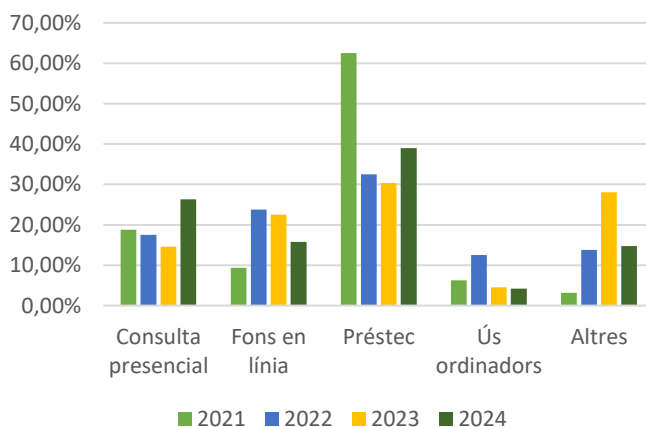


3. Amb quina finalitat acostumes a utilitzar els serveis
del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	25	26,32%
Per consultar els fons en línia	15	15,79%
Per al préstec de documents	37	38,95%
Per usar els ordinadors	4	4,21%
Altres finalitats	14	14,74%



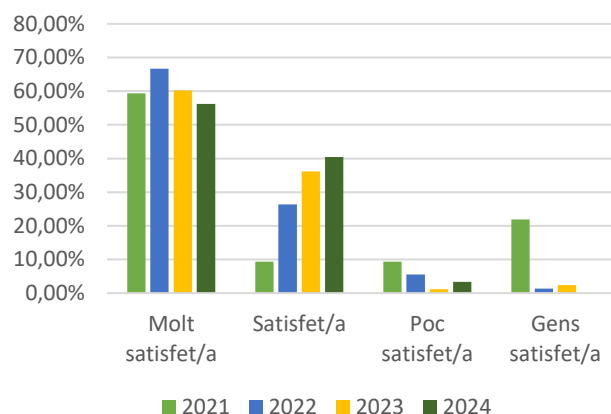
	2021	2022	2023	2024
Per consultar els fons presencialment	18,75%	17,50%	14,61%	26,32%
Per consultar els fons en línia	9,38%	23,75%	22,47%	15,79%
Per al préstec de documents	62,50%	32,50%	30,34%	38,95%
Per usar els ordinadors	6,25%	12,50%	4,49%	4,21%
Altres finalitats	3,13%	13,75%	28,09%	14,74%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	50	56,18%	96,63%
Satisfet/a	36	40,45%	
Poc satisfet/a	3	3,37%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	6	6,32%	

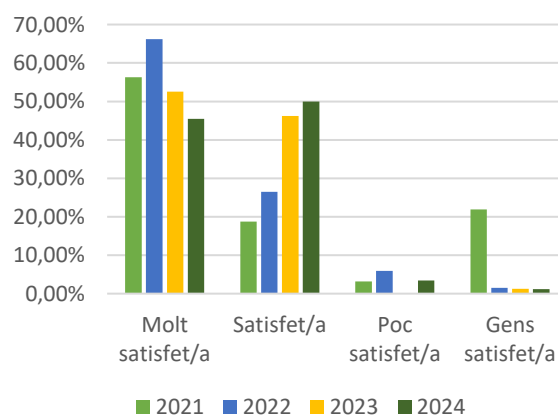
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	59,38%	66,67%	60,24%	56,18%
Satisfet/a	9,38%	26,39%	36,14%	40,45%
Total	68,76%	93,06%	96,38%	96,63%
Poc satisfet/a	9,38%	5,56%	1,20%	3,37%
Gens satisfet/a	21,88%	1,39%	2,41%	0,00%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	40	45,45%	95,45%
Satisfet/a	44	50,00%	
Poc satisfet/a	3	3,41%	
Gens satisfet/a	1	1,14%	
NS/NC	7	7,37%	

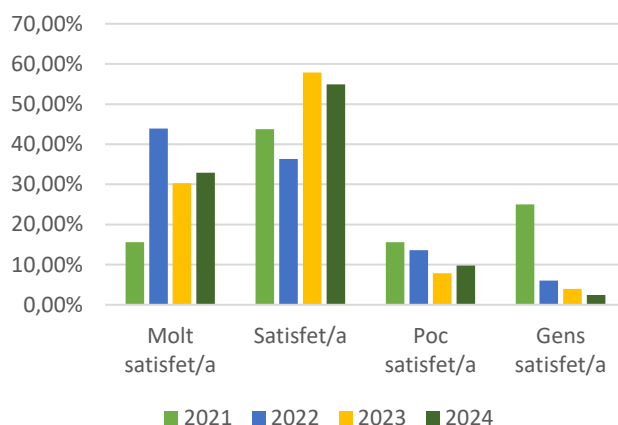
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	56,25%	66,18%	52,50%	45,45%
Satisfet/a	18,75%	26,47%	46,25%	50,00%
Total	75,00%	92,65%	98,75%	95,45%
Poc satisfet/a	3,13%	5,88%	0,00%	3,41%
Gens satisfet/a	21,88%	1,47%	1,25%	1,14%



6. Cercabib.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	27	32,93%	87,81%
Satisfet/a	45	54,88%	
Poc satisfet/a	8	9,76%	
Gens satisfet/a	2	2,44%	
NS/NC	13	13,68%	

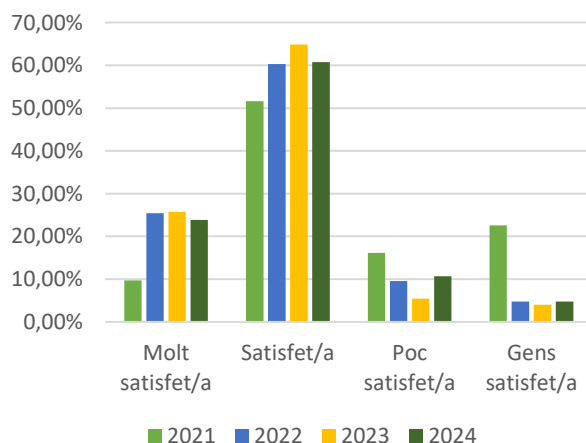
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	15,63%	43,94%	30,26%	32,93%
Satisfet/a	43,75%	36,36%	57,89%	54,88%
Total	59,38%	80,30%	88,15%	87,81%
Poc satisfet/a	15,63%	13,64%	7,89%	9,76%
Gens satisfet/a	25,00%	6,06%	3,95%	2,44%



7. Web del CRAI.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	23,81%	84,52%
Satisfet/a	51	60,71%	
Poc satisfet/a	9	10,71%	
Gens satisfet/a	4	4,76%	
NS/NC	11	11,58%	

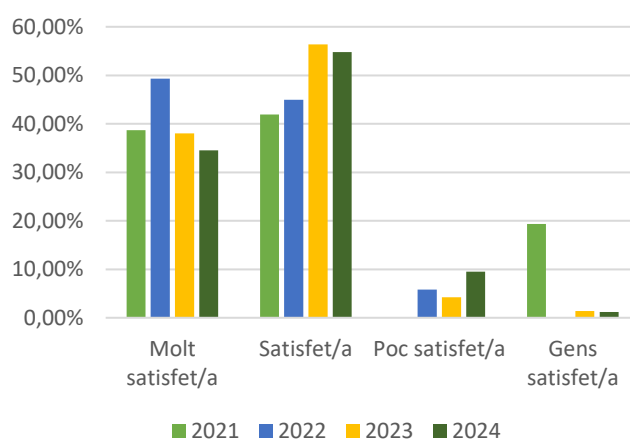
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	9,68%	25,40%	25,68%	23,81%
Satisfet/a	51,61%	60,32%	64,86%	60,71%
Total	61,29%	85,72%	90,54%	84,52%
Poc satisfet/a	16,13%	9,52%	5,41%	10,71%
Gens satisfet/a	22,58%	4,76%	4,05%	4,76%



8. Col·lecció de llibres en paper.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	29	34,52%	89,28%
Satisfet/a	46	54,76%	
Poc satisfet/a	8	9,52%	
Gens satisfet/a	1	1,19%	
NS/NC	11	11,58%	

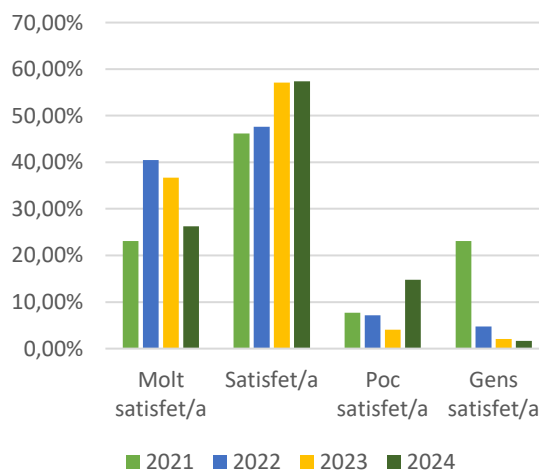
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	38,71%	49,28%	38,03%	34,52%
Satisfet/a	41,94%	44,93%	56,34%	54,76%
Total	80,65%	94,21%	94,37%	89,28%
Poc satisfet/a	0,00%	5,80%	4,23%	9,52%
Gens satisfet/a	19,35%	0,00%	1,41%	1,19%



9. Col·lecció de revistes en paper.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	16	26,23%	83,61%
Satisfet/a	35	57,38%	
Poc satisfet/a	9	14,75%	
Gens satisfet/a	1	1,64%	
NS/NC	34	35,79%	

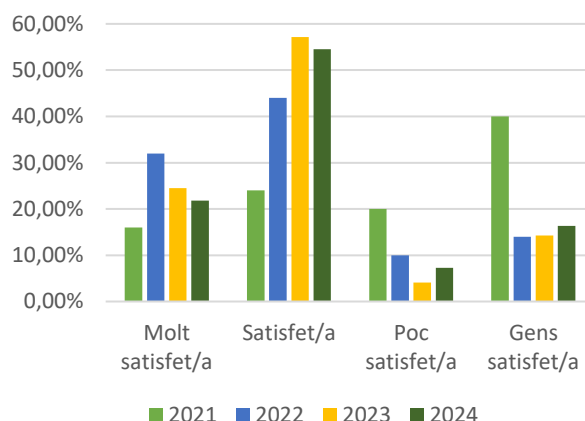
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	23,08%	40,48%	36,73%	26,23%
Satisfet/a	46,15%	47,62%	57,14%	57,38%
Total	69,23%	88,10%	93,87%	83,61%
Poc satisfet/a	7,69%	7,14%	4,08%	14,75%
Gens satisfet/a	23,08%	4,76%	2,04%	1,64%



10. Accés a la Biblioteca digital, dins del recinte de la Biblioteca, mitjançant els ordinadors habilitats (únic accés permès per les llicències dels editors/proveïdors).

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	12	21,82%	76,37%
Satisfet/a	30	54,55%	
Poc satisfet/a	4	7,27%	
Gens satisfet/a	9	16,36%	
NS/NC	40	42,11%	

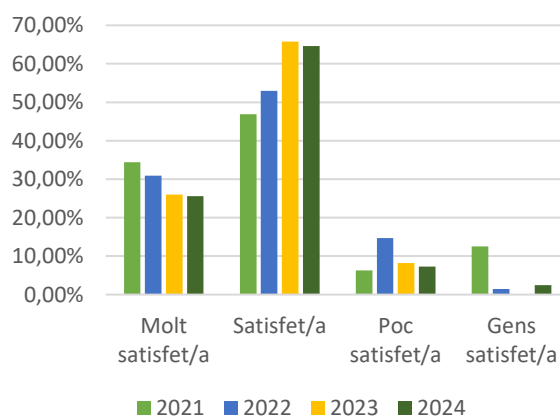
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	16,00%	32,00%	24,49%	21,82%
Satisfet/a	24,00%	44,00%	57,14%	54,55%
Total	40,00%	76,00%	81,63%	76,37%
Poc satisfet/a	20,00%	10,00%	4,08%	7,27%
Gens satisfet/a	40,00%	14,00%	14,29%	16,36%



11. Condicions de llum, soroll i mobiliari de la Biblioteca.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	21	25,61%	90,24%
Satisfet/a	53	64,63%	
Poc satisfet/a	6	7,32%	
Gens satisfet/a	2	2,44%	
NS/NC	13	13,68%	

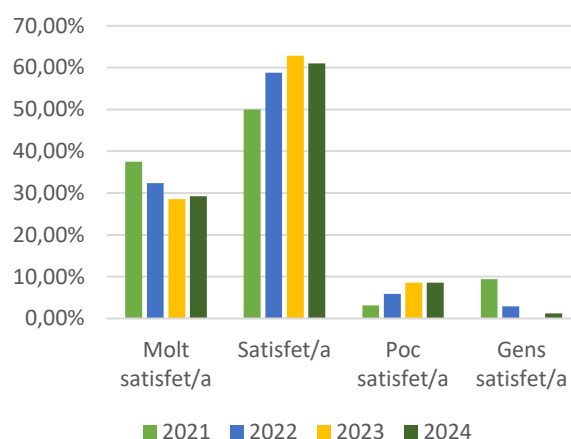
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	34,38%	30,88%	26,03%	25,61%
Satisfet/a	46,88%	52,94%	65,75%	64,63%
Total	81,26%	83,82%	91,78%	90,24%
Poc satisfet/a	6,25%	14,71%	8,22%	7,32%
Gens satisfet/a	12,50%	1,47%	0,00%	2,44%



12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	24	29,27%	90,25%
Satisfet/a	50	60,98%	
Poc satisfet/a	7	8,54%	
Gens satisfet/a	1	1,22%	
NS/NC	13	13,68%	

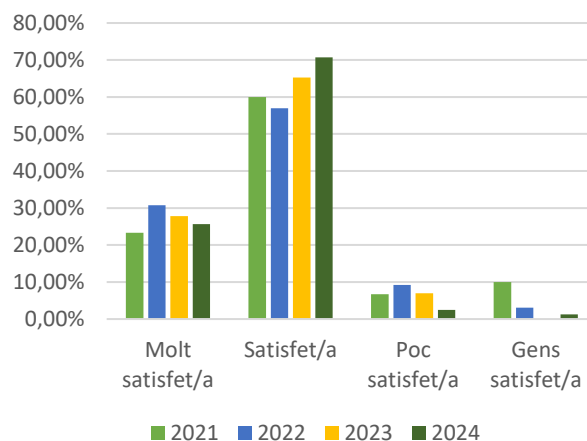
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	37,50%	32,35%	28,57%	29,27%
Satisfet/a	50,00%	58,82%	62,86%	60,98%
Total	87,50%	91,17%	91,43%	90,25%
Poc satisfet/a	3,13%	5,88%	8,57%	8,54%
Gens satisfet/a	9,38%	2,94%	0,00%	1,22%



13. Llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	21	25,61%	96,34%
Satisfet/a	58	70,73%	
Poc satisfet/a	2	2,44%	
Gens satisfet/a	1	1,22%	
NS/NC	13	13,68%	

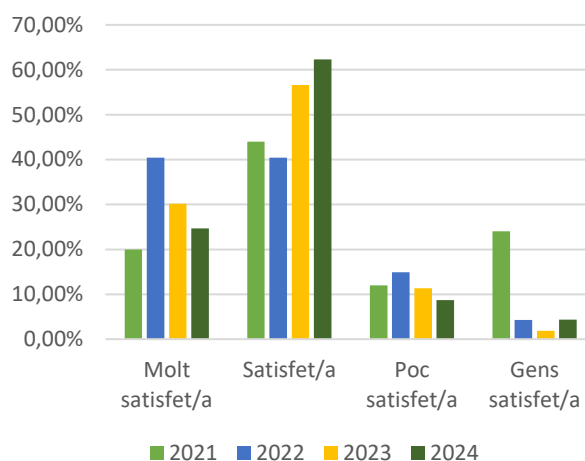
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	23,33%	30,77%	27,78%	25,61%
Satisfet/a	60,00%	56,92%	65,28%	70,73%
Total	83,33%	87,69%	93,06%	96,34%
Poc satisfet/a	6,67%	9,23%	6,94%	2,44%
Gens satisfet/a	10,00%	3,08%	0,00%	1,22%



14. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions de la Biblioteca.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	17	24,64%	86,96%
Satisfet/a	43	62,32%	
Poc satisfet/a	6	8,70%	
Gens satisfet/a	3	4,35%	
NS/NC	26	27,37%	

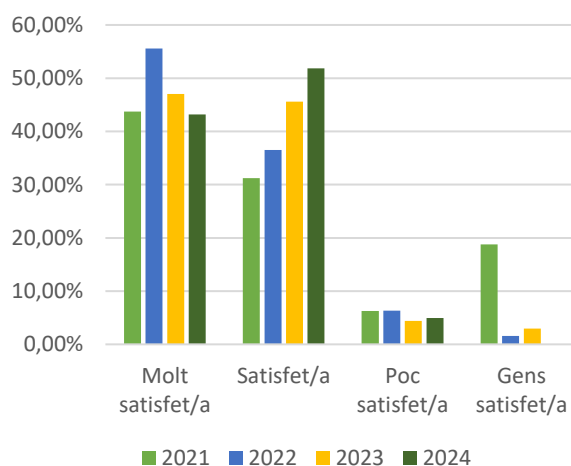
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	20,00%	40,43%	30,19%	24,64%
Satisfet/a	44,00%	40,43%	56,60%	62,32%
Total	64,00%	80,86%	86,79%	86,96%
Poc satisfet/a	12,00%	14,89%	11,32%	8,70%
Gens satisfet/a	24,00%	4,26%	1,89%	4,35%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	35	43,21%	95,06 %
Satisfet/a	42	51,85%	
Poc satisfet/a	4	4,94%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	14	14,74%	

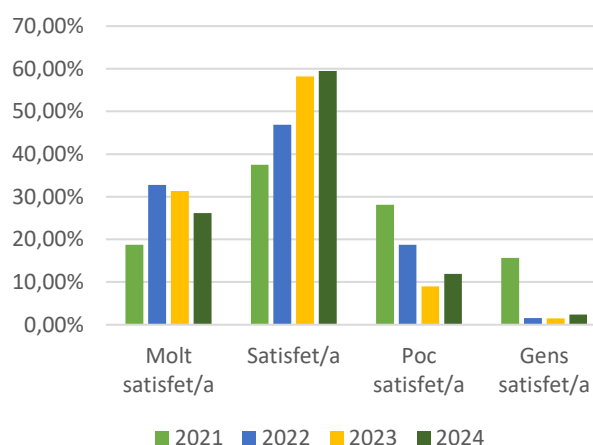
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	43,75%	55,56%	47,06%	43,21%
Satisfet/a	31,25%	36,51%	45,59%	51,85%
Total	75,00%	92,07%	92,65%	95,06%
Poc satisfet/a	6,25%	6,35%	4,41%	4,94%
Gens satisfet/a	18,75%	1,59%	2,94%	0,00%



16. Termini de préstec dels documents.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	22	26,19%	85,71%
Satisfet/a	50	59,52%	
Poc satisfet/a	10	11,90%	
Gens satisfet/a	2	2,38%	
NS/NC	11	11,58%	

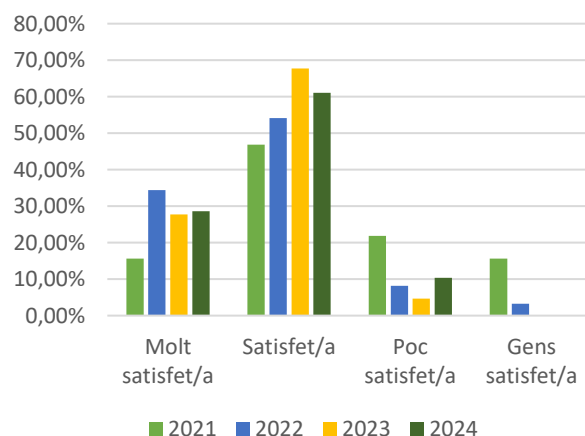
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	18,75%	32,81%	31,34%	26,19%
Satisfet/a	37,50%	46,88%	58,21%	59,52%
Total	56,25%	79,69%	89,55%	85,71%
Poc satisfet/a	28,13%	18,75%	8,96%	11,90%
Gens satisfet/a	15,63%	1,56%	1,49%	2,38%



17. Nombre de préstecs de documents.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	22	28,57%	89,61%
Satisfet/a	47	61,04%	
Poc satisfet/a	8	10,39%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	18	18,95%	

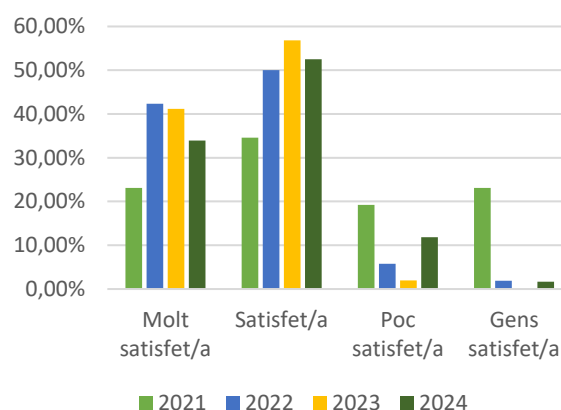
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	15,63%	34,43%	27,69%	28,57%
Satisfet/a	46,88%	54,10%	67,69%	61,04%
Total	62,51%	88,53%	95,38%	89,61%
Poc satisfet/a	21,88%	8,20%	4,62%	10,39%
Gens satisfet/a	15,63%	3,28%	0,00%	0,00%



18. Servei de préstec interbibliotecari.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	33,90%	86,44%
Satisfet/a	31	52,54%	
Poc satisfet/a	7	11,86%	
Gens satisfet/a	1	1,69%	
NS/NC	36	37,89%	

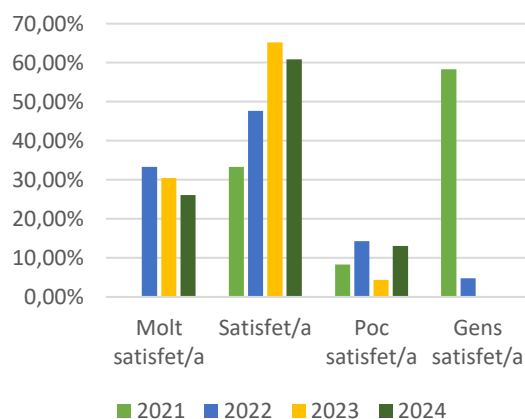
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	23,08%	42,31%	41,18%	33,90%
Satisfet/a	34,62%	50,00%	56,86%	52,54%
Total	57,70%	92,31%	98,04%	86,44%
Poc satisfet/a	19,23%	5,77%	1,96%	11,86%
Gens satisfet/a	23,08%	1,92%	0,00%	1,69%



19. Préstec de portàtils i altres equipaments.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	6	26,09%	86,96%
Satisfet/a	14	60,87%	
Poc satisfet/a	3	13,04%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	72	75,79%	

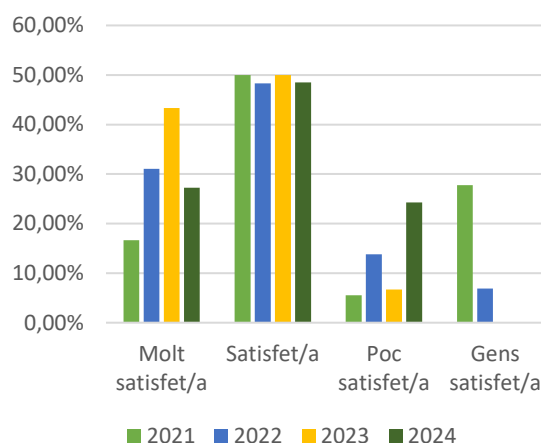
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	0,00%	33,33%	30,43%	26,09%
Satisfet/a	33,33%	47,62%	65,22%	60,87%
Total	33,33%	80,95%	95,65%	86,96%
Poc satisfet/a	8,33%	14,29%	4,35%	13,04%
Gens satisfet/a	58,33%	4,76%	0,00%	0,00%



20. Servei de préstec consorciat (PUC).

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	9	27,27%	75,75%
Satisfet/a	16	48,48%	
Poc satisfet/a	8	24,24%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	62	65,26%	

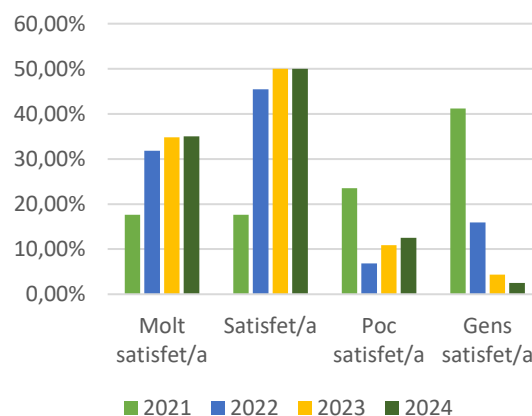
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	16,67%	31,03%	43,33%	27,27%
Satisfet/a	50,00%	48,28%	50,00%	48,48%
Total	66,67%	79,31%	93,33%	75,75%
Poc satisfet/a	5,56%	13,79%	6,67%	24,24%
Gens satisfet/a	27,78%	6,90%	0,00%	0,00%



21. Campus virtual (si hi tens accés).

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	14	35,00%	85,00%
Satisfet/a	20	50,00%	
Poc satisfet/a	5	12,50%	
Gens satisfet/a	1	2,50%	
NS/NC	55	57,89%	

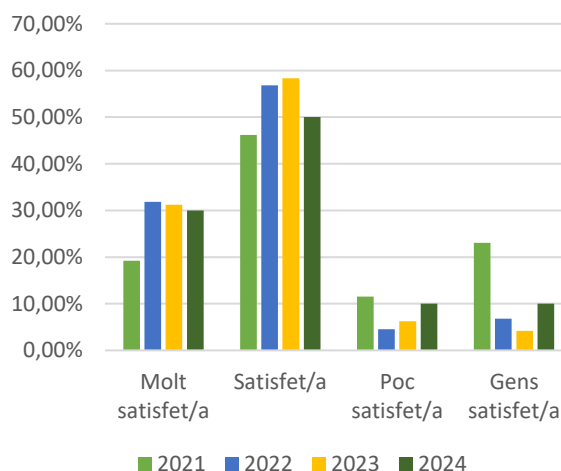
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	17,65%	31,82%	34,78%	35,00%
Satisfet/a	17,65%	45,45%	50,00%	50,00%
Total	35,30%	77,27%	84,78%	85,00%
Poc satisfet/a	23,53%	6,82%	10,87%	12,50%
Gens satisfet/a	41,18%	15,91%	4,35%	2,50%



22. Servei d'atenció a usuaris (SAU): consultes i resolució de queixes i suggeriments.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	15	30,00%	80,00%
Satisfet/a	25	50,00%	
Poc satisfet/a	5	10,00%	
Gens satisfet/a	5	10,00%	
NS/NC	45	47,37%	

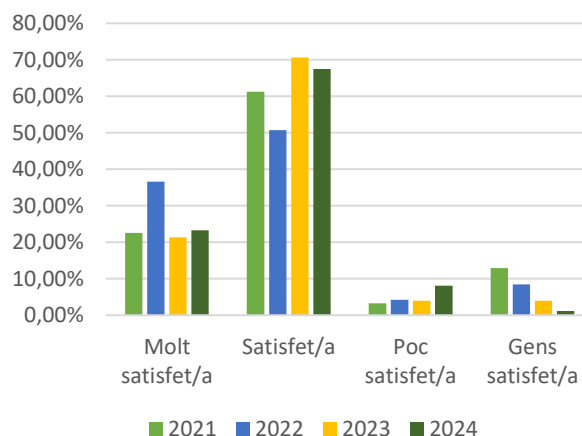
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	19,23%	31,82%	31,25%	30,00%
Satisfet/a	46,15%	56,82%	58,33%	50,00%
Total	65,38%	88,64%	89,58%	80,00%
Poc satisfet/a	11,54%	4,55%	6,25%	10,00%
Gens satisfet/a	23,08%	6,82%	4,17%	10,00%



23. Calendari i horaris d'obertura.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	23,26%	90,70%
Satisfet/a	58	67,44%	
Poc satisfet/a	7	8,14%	
Gens satisfet/a	1	1,16%	
NS/NC	9	9,47%	

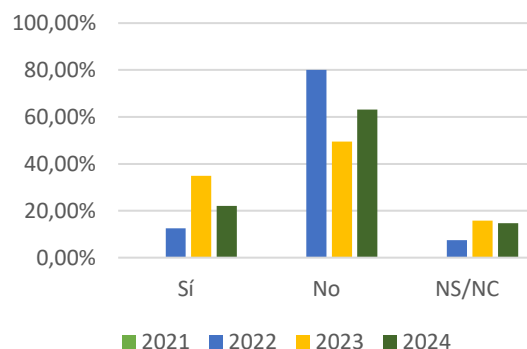
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	22,58%	36,62%	21,33%	23,26%
Satisfet/a	61,29%	50,70%	70,67%	67,44%
Total	83,87%	87,32%	92,00%	90,70%
Poc satisfet/a	3,23%	4,23%	4,00%	8,14%
Gens satisfet/a	12,90%	8,45%	4,00%	1,16%



24. Segueixes les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI?

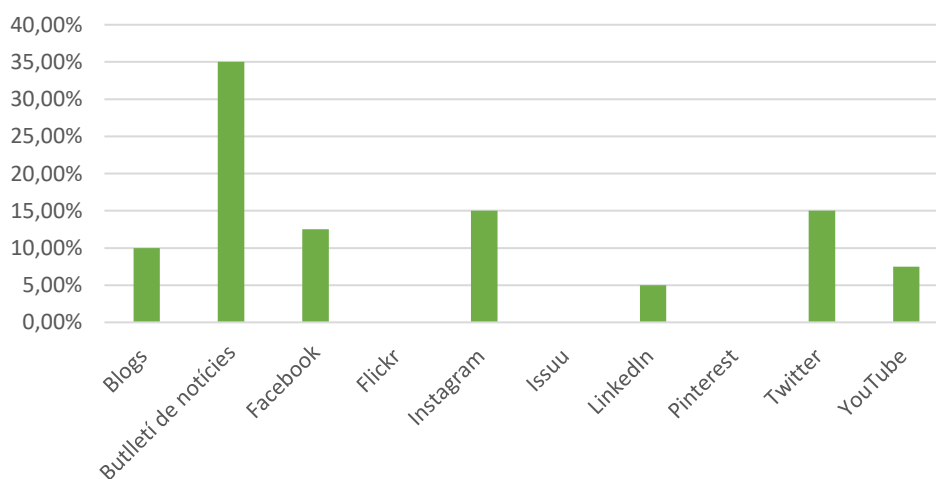
	Respostes	Percentatge
Sí	21	22,11%
No	60	63,16%
NS/NC	14	14,74%

	2021	2022	2023	2024
Sí	-	12,50%	34,83%	22,11%
No	-	80,00%	49,44%	63,16%
NS/NC	-	7,50%	15,73%	14,74%



25. Quines xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI segueixes?

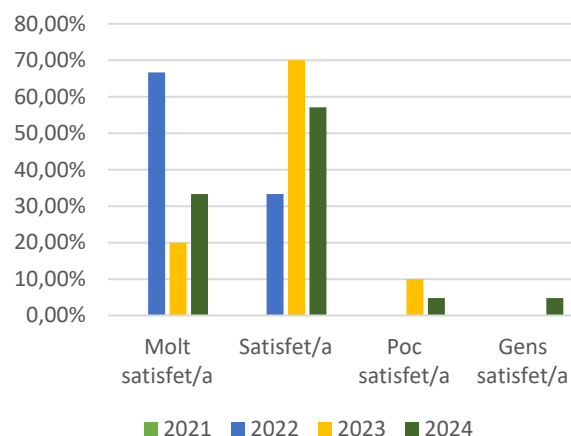
	Respostes	Percentatge
Blogs	4	10,00%
Butlletí de notícies	14	35,00%
Facebook	5	12,50%
Flickr	0	0,00%
Instagram	6	15,00%
Issuu	0	0,00%
LinkedIn	2	5,00%
Pinterest	0	0,00%
Twitter	6	15,00%
YouTube	3	7,50%



26. Grau de satisfacció de les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	7	33,33%	90,47%
Satisfet/a	12	57,14%	
Poc satisfet/a	1	4,76%	
Gens satisfet/a	1	4,76%	
NS/NC	0	0,00%	

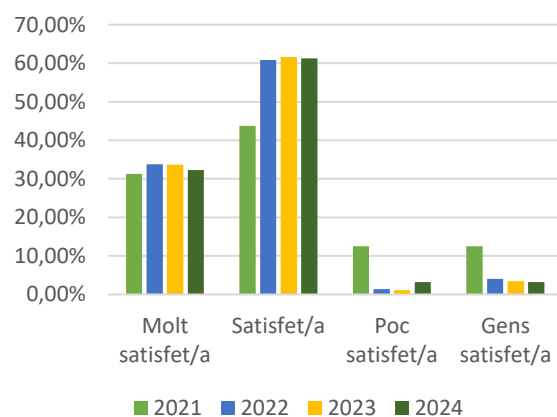
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	-	66,67%	20,00%	33,33%
Satisfet/a	-	33,33%	70,00%	57,14%
Total	-	100,00%	90,00%	90,47%
Poc satisfet/a	-	0,00%	10,00%	4,76%
Gens satisfet/a	-	0,00%	0,00%	4,76%



27. Valoració global del CRAI.

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	30	32,26%	93,55%
Satisfet/a	57	61,29%	
Poc satisfet/a	3	3,23%	
Gens satisfet/a	3	3,23%	
NS/NC	2	2,11%	

	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	31,25%	33,78%	33,72%	32,26%
Satisfet/a	43,75%	60,81%	61,63%	61,29%
Total	75,00%	94,59%	93,35%	93,55%
Poc satisfet/a	12,50%	1,35%	1,16%	3,23%
Gens satisfet/a	12,50%	4,05%	3,49%	3,23%

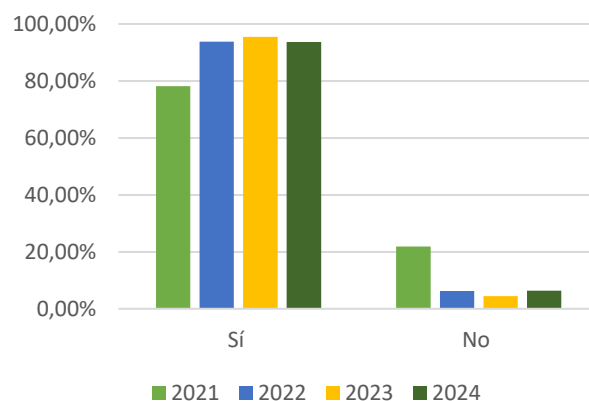




28. Recomanaries l'ús del CRAI als teus companys?

	Respostes	Percentatge
Sí	89	93,68%
No	6	6,32%

	2021	2022	2023	2024
Sí	78,13%	93,75%	95,51%	93,68%
No	21,88%	6,25%	4,49%	6,32%





Resum – Comparativa anual i tendència ↑ ↓ =

	2023	2024	Tendència
4. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-te.	96,38%	96,63%	↑
13. Llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca.	93,06%	96,34%	↑
5. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI.	98,75%	95,45%	↓
15. Gestions per a la reserva, el préstec i la renovació de documents.	92,65%	95,06%	↑
23. Calendari i horaris d'obertura.	92,00%	90,70%	↓
26. Grau de satisfacció de les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI.	90,00%	90,47%	↑
12. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics.	91,43%	90,25%	↓
11. Condicions de llum, soroll i mobiliari de la Biblioteca.	91,78%	90,24%	↓
17. Nombre de préstecs de documents.	95,38%	89,61%	↓
8. Col·lecció de llibres en paper.	94,37%	89,28%	↓
6. Cercabib.	88,15%	87,81%	↓
14. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions de la Biblioteca.	86,79%	86,96%	↑
19. Préstec de portàtils i altres equipaments.	95,65%	86,96%	↓
18. Servei de préstec interbibliotecari.	98,04%	86,44%	↓
16. Termini de préstec dels documents.	89,55%	85,71%	↓
21. Campus virtual (si hi tens accés).	84,78%	85,00%	↑
7. Web del CRAI.	90,54%	84,52%	↓
9. Col·lecció de revistes en paper.	93,87%	83,61%	↓
22. Servei d'atenció a usuaris (SAU): consultes i resolució de queixes i suggeriments.	89,58%	80,00%	↓
10. Accés a la Biblioteca digital, dins del recinte de la Biblioteca, mitjançant els ordinadors...	81,63%	76,37%	↓
20. Servei de préstec consorciat (PUC).	93,33%	75,75%	↓
27. Valoració global del CRAI.	95,35%	93,55%	↓