



Resultats de l'enquesta de valoració del CRAI Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)

Curs 2023-2024

Desembre 2024



Sumari

Introducció	3
Fitxa tècnica	3
Participació	3
Respostes	4
Resum – Comparativa anual i tendència.....	20

Introducció

Aquest informe recull els resultats de l'enquesta de valoració del PTGAS (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 PTGAS de la UB, i va estar activa entre el 6 i el 29 de novembre de 2024. L'enquesta s'ha realitzat amb el Microsoft Forms.

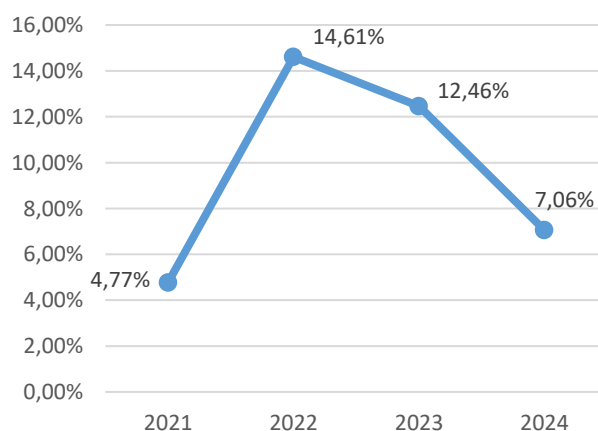
Fitxa tècnica

- Població: 2.608 persones del PTGAS.
- Mostra: 184 respostes.
- Taxa de resposta: 7,06%
- Mètode de l'enquesta: qüestionari amb el programa Microsoft Forms enviat per correu electrònic als PTGAS de la UB.
- Índex de fiabilitat: 95 %
- Error mostrat: 6,97%
- Període de recollida de les dades: del 6 al 29 de novembre de 2024.
- Distribució de l'enquesta: per curs.
- Estructura: 30 preguntes tancades i 1 pregunta oberta.
- Escales:
 1. Molt satisfet/a; Satisfet/a; Poc satisfet/a; Gens satisfet/a NS/NC
 2. Sí, No, NS/NC
 3. Perquè no els conec, Perquè no els necessito, NS/NC i variacions.

Participació

	Respostes	Percentatge
Han participat	184	7,06%
No han participat	2.424	92,94%
Total	2.608	100,00%

	2021	2022	2023	2024
Participació	4,77%	14,61%	12,46%	7,06%

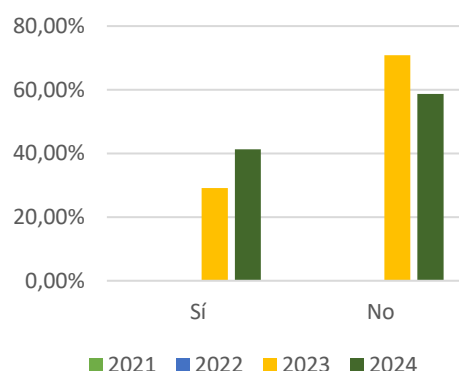


Respostes

1. Utilitzes els serveis dels CRAI biblioteques?

	Respostes	Percentatge
Sí	76	41,30%
No	108	58,70%

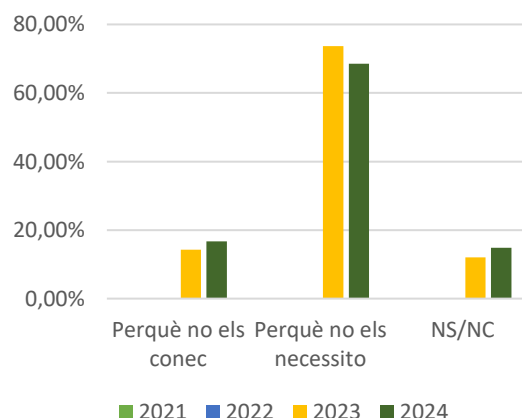
	2021	2022	2023	2024
Sí	-	-	29,15%	41,30%
No	-	-	70,85%	58,70%



2. Per què no utilitzes els recursos i serveis dels CRAI biblioteques?

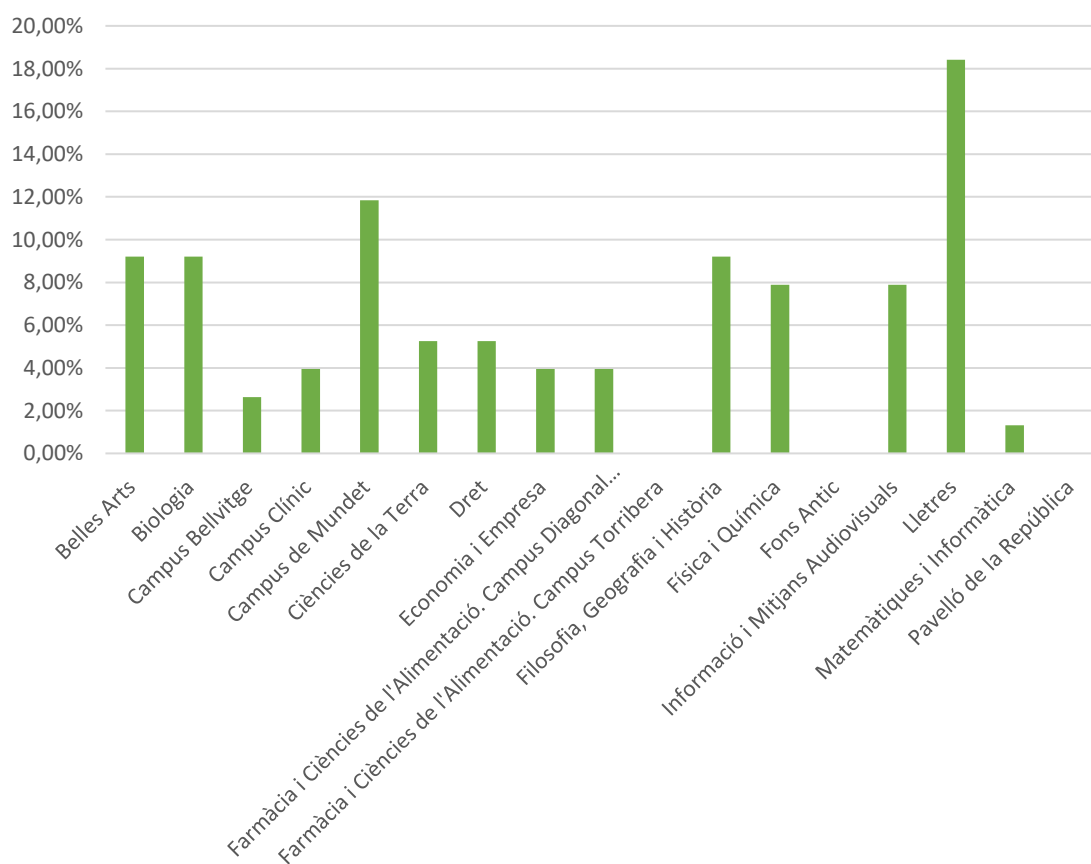
	Respostes	Percentatge
Perquè no els conec	18	16,67%
Perquè no els necessito	74	68,52%
NS/NC	16	14,81%

	2021	2022	2023	2024
Perquè no els conec	-	-	14,29%	16,67%
Perquè no els necessito	-	-	73,71%	68,52%
NS/NC	-	-	12,00%	14,81%



3. CRAI biblioteca que utilitzes amb més freqüència:

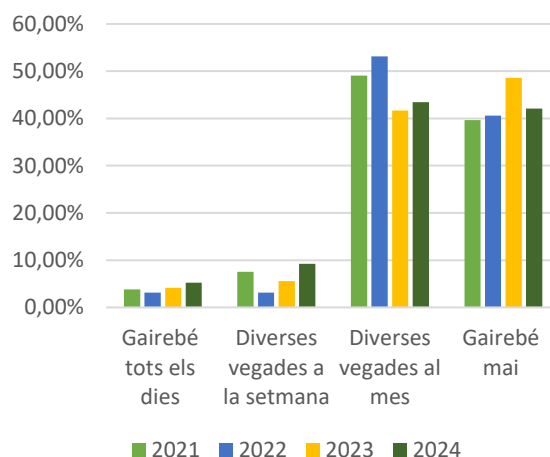
	Respostes	Percentatge
Belles Arts	7	9,21%
Biologia	7	9,21%
Campus Bellvitge	2	2,63%
Campus Clínic	3	3,95%
Campus de Mundet	9	11,84%
Ciències de la Terra	4	5,26%
Dret	4	5,26%
Economia i Empresa	3	3,95%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Diagonal Sud	3	3,95%
Farmàcia i Ciències de l'Alimentació. Campus Torribera	0	0,00%
Filosofia, Geografia i Història	7	9,21%
Física i Química	6	7,89%
Fons Antic	0	0,00%
Informació i Mitjans Audiovisuals	6	7,89%
Lletres	14	18,42%
Matemàtiques i Informàtica	1	1,32%
Pavelló de la República	0	0,00%



4. Amb quina freqüència utilitzes els serveis del CRAI?

	Respostes	Percentatge
Gairebé tots els dies	4	5,26%
Diverses vegades a la setmana	7	9,21%
Diverses vegades al mes	33	43,42%
Gairebé mai	32	42,11%

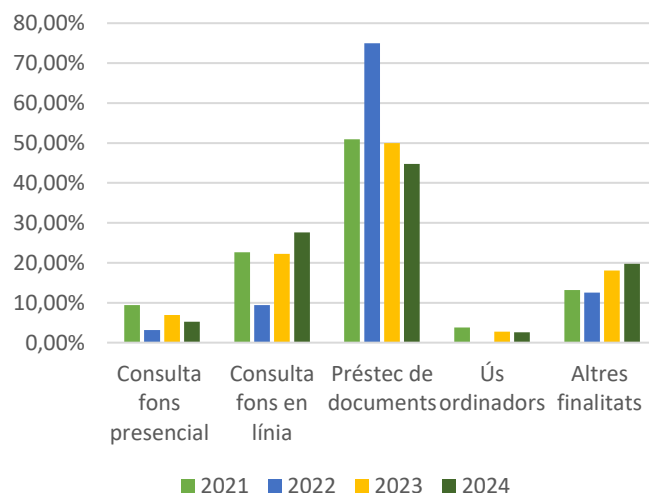
	2021	2022	2023	2024
Gairebé tots els dies	3,77%	3,13%	4,17%	5,26%
Diverses vegades a la setmana	7,55%	3,13%	5,56%	9,21%
Diverses vegades al mes	49,06%	53,13%	41,67%	43,42%
Gairebé mai	39,62%	40,63%	48,61%	42,11%



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

	Respostes	Percentatge
Per consultar els fons presencialment	4	5,26%
Per consultar els fons en línia	21	27,63%
Per al préstec de documents	34	44,74%
Per usar els ordinadors	2	2,63%
Altres finalitats	15	19,74%

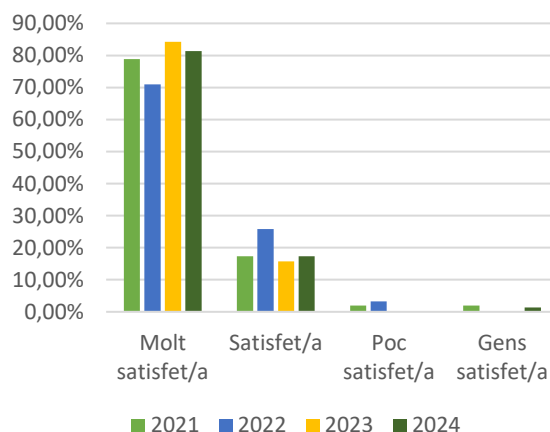
	2021	2022	2023	2024
Per consultar els fons presencialment	9,43%	3,13%	6,94%	5,26%
Per consultar els fons en línia	22,64%	9,38%	22,23%	27,63%
Per al préstec de documents	50,94%	75,00%	50,00%	44,74%
Per usar els ordinadors	3,77%	0,00%	2,78%	2,63%
Altres finalitats	13,21%	12,50%	18,06%	19,74%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	61	81,33%	98,66%
Satisfet/a	13	17,33%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	1,33%	
NS/NC	1	1,32%	

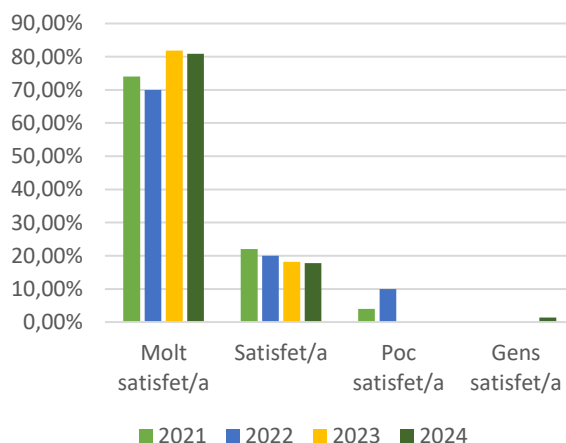
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	78,85%	70,97%	84,29%	81,33%
Satisfet/a	17,31%	25,81%	15,71%	17,33%
Total	96,16%	96,78%	100,00%	98,66%
Poc satisfet/a	1,92%	3,23%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	1,92%	0,00%	0,00%	1,33%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	59	80,82%	98,63%
Satisfet/a	13	17,81%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	1,37%	
NS/NC	3	3,95%	

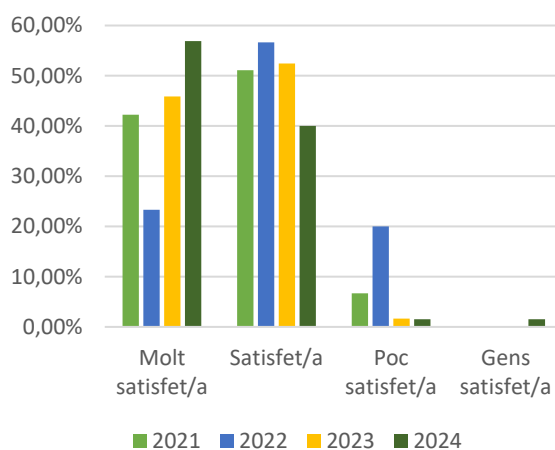
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	74,00%	70,00%	81,82%	80,82%
Satisfet/a	22,00%	20,00%	18,19%	17,81%
Total	96,00%	90,00%	100,00%	98,63%
Poc satisfet/a	4,00%	10,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	1,37%



8. Cercabib

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	37	56,92%	96,92%
Satisfet/a	26	40,00%	
Poc satisfet/a	1	1,54%	
Gens satisfet/a	1	1,54%	
NS/NC	11	14,47%	

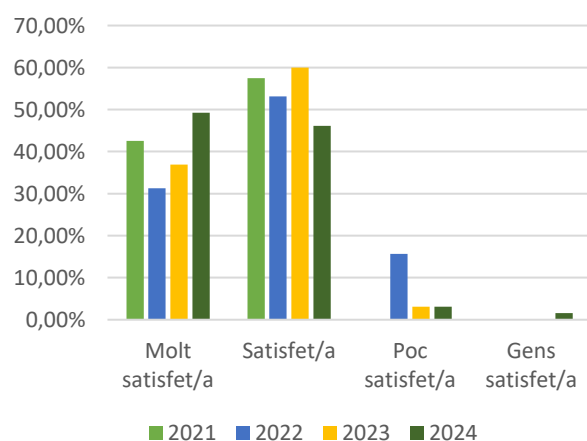
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	42,22%	23,33%	45,90%	56,92%
Satisfet/a	51,11%	56,67%	52,46%	40,00%
Total	93,33%	80,00%	98,36%	96,92%
Poc satisfet/a	6,67%	20,00%	1,64%	1,54%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%



9. Web del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	32	49,23%	95,38%
Satisfet/a	30	46,15%	
Poc satisfet/a	2	3,08%	
Gens satisfet/a	1	1,54%	
NS/NC	11	14,47%	

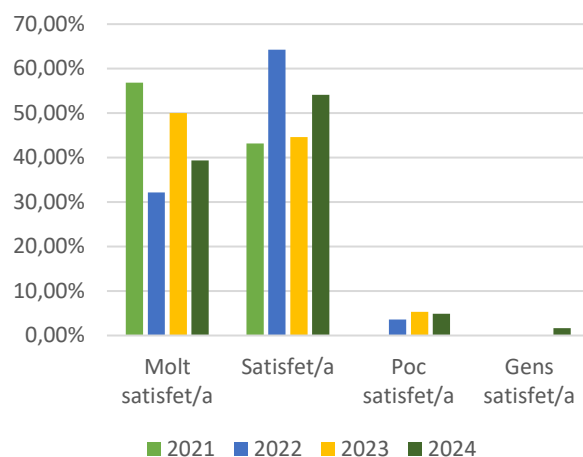
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	42,55%	31,25%	36,92%	49,23%
Satisfet/a	57,45%	53,13%	60,00%	46,15%
Total	100,00%	84,38%	96,92%	95,38%
Poc satisfet/a	0,00%	15,63%	3,08%	3,08%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%



10. Col·lecció de llibres en paper

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	24	39,34%	93,44%
Satisfet/a	33	54,10%	
Poc satisfet/a	3	4,92%	
Gens satisfet/a	1	1,64%	
NS/NC	15	19,74%	

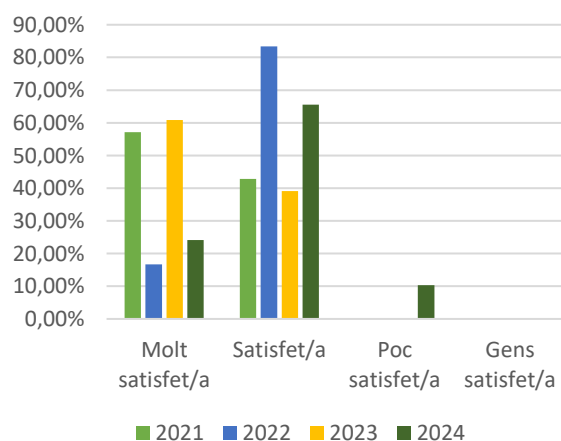
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	56,82%	32,14%	50,00%	39,34%
Satisfet/a	43,18%	64,29%	44,64%	54,10%
Total	100,00%	96,43%	94,64%	93,44%
Poc satisfet/a	0,00%	3,57%	5,36%	4,92%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	1,64%



11. Col·lecció de revistes en paper

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	7	24,14%	89,66%
Satisfet/a	19	65,52%	
Poc satisfet/a	3	10,34%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	47	61,84%	

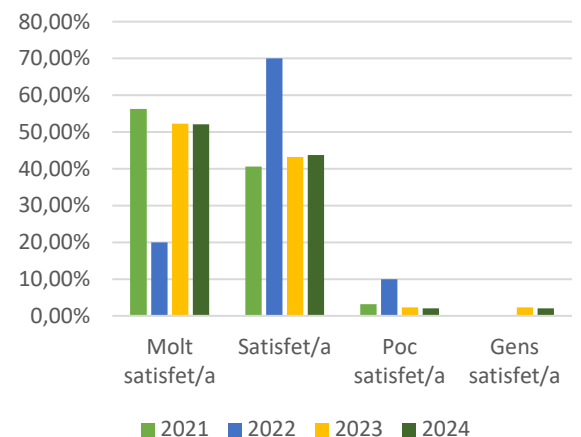
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	57,14%	16,67%	60,87%	24,14%
Satisfet/a	42,86%	83,33%	39,13%	65,52%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	89,66%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	10,34%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	25	52,08%	95,83%
Satisfet/a	21	43,75%	
Poc satisfet/a	1	2,08%	
Gens satisfet/a	1	2,08%	
NS/NC	28	36,84%	

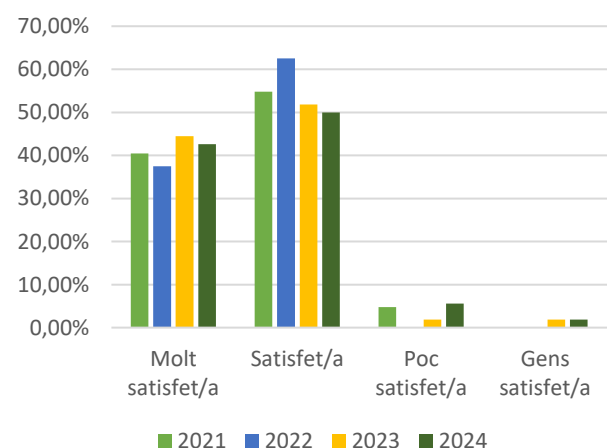
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	56,25%	20,00%	52,27%	52,08%
Satisfet/a	40,63%	70,00%	43,18%	43,75%
Total	96,88%	90,00%	95,45%	95,83%
Poc satisfet/a	3,13%	10,00%	2,27%	2,08%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	2,27%	2,08%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	23	42,59%	92,59%
Satisfet/a	27	50,00%	
Poc satisfet/a	3	5,56%	
Gens satisfet/a	1	1,85%	
NS/NC	22	28,95%	

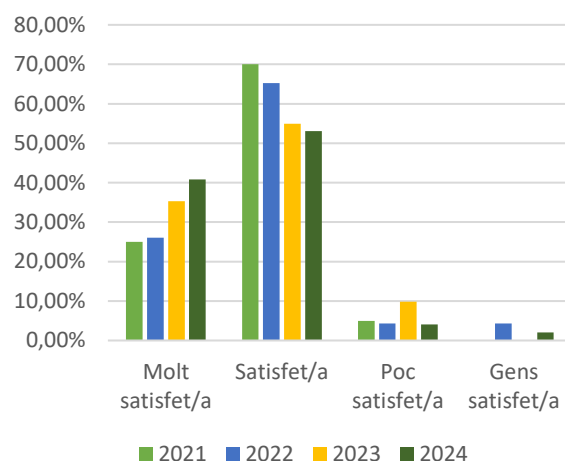
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	40,48%	37,50%	44,44%	42,59%
Satisfet/a	54,76%	62,50%	51,85%	50,00%
Total	95,24%	100,00%	96,29%	92,59%
Poc satisfet/a	4,76%	0,00%	1,85%	5,56%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	1,85%	1,85%



14. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	40,82%	93,88%
Satisfet/a	26	53,06%	
Poc satisfet/a	2	4,08%	
Gens satisfet/a	1	2,04%	
NS/NC	27	35,53%	

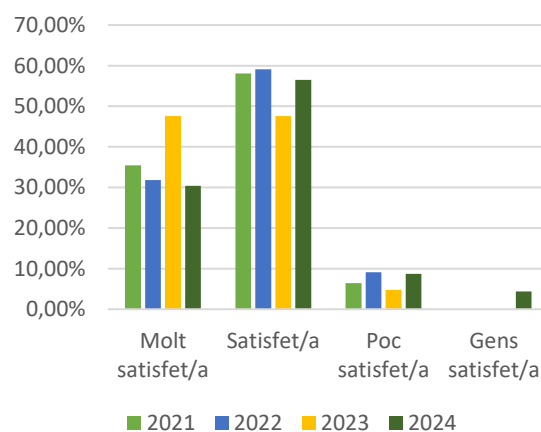
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	25,00%	26,09%	35,29%	40,82%
Satisfet/a	70,00%	65,22%	54,90%	53,06%
Total	95,00%	91,31%	90,19%	93,88%
Poc satisfet/a	5,00%	4,35%	9,80%	4,08%
Gens satisfet/a	0,00%	4,35%	0,00%	2,04%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	14	30,43%	86,95%
Satisfet/a	26	56,52%	
Poc satisfet/a	4	8,70%	
Gens satisfet/a	2	4,35%	
NS/NC	30	39,47%	

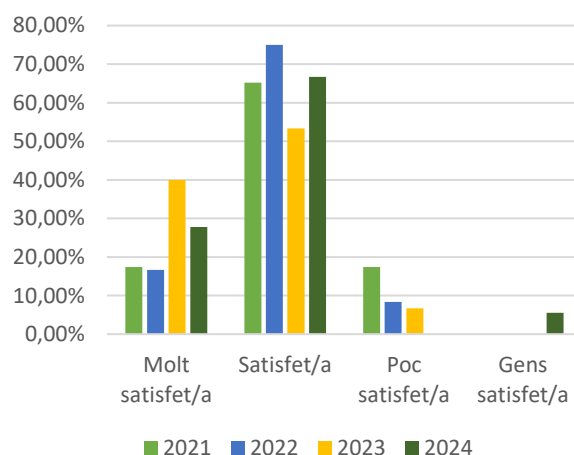
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	35,48%	31,82%	47,62%	30,43%
Satisfet/a	58,06%	59,09%	47,62%	56,52%
Total	93,54%	90,91%	95,24%	86,95%
Poc satisfet/a	6,45%	9,09%	4,76%	8,70%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	10	27,78%	94,45%
Satisfet/a	24	66,67%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	2	5,56%	
NS/NC	40	52,63%	

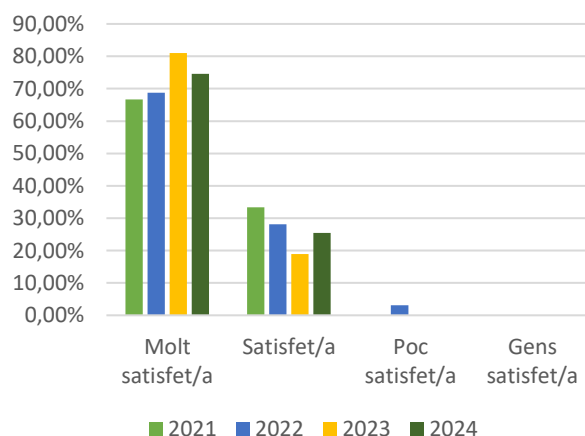
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	17,39%	16,67%	40,00%	27,78%
Satisfet/a	65,22%	75,00%	53,33%	66,67%
Total	82,61%	91,67%	93,33%	94,45%
Poc satisfet/a	17,39%	8,33%	6,67%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	5,56%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	47	74,60%	100,00%
Satisfet/a	16	25,40%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	13	17,11%	

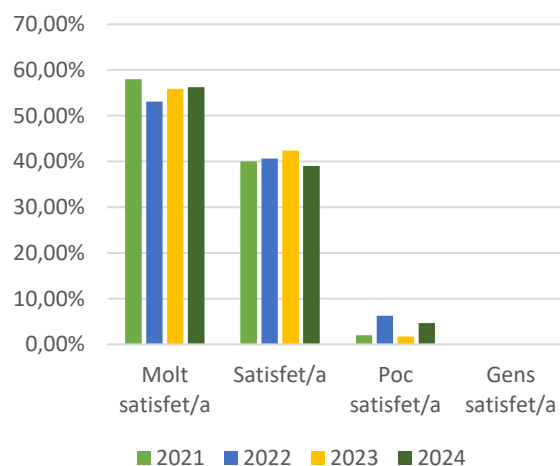
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	66,67%	68,75%	81,03%	74,60%
Satisfet/a	33,34%	28,13%	18,97%	25,40%
Total	100,00%	96,88%	100,00%	100,00%
Poc satisfet/a	0,00%	3,13%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



18. Termini de préstec dels documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	36	56,25%	95,31%
Satisfet/a	25	39,06%	
Poc satisfet/a	3	4,69%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	12	15,79%	

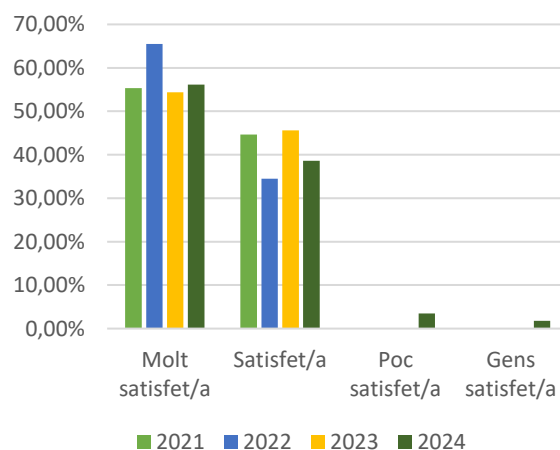
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	58,00%	53,13%	55,93%	56,25%
Satisfet/a	40,00%	40,63%	42,37%	39,06%
Total	98,00%	93,76%	98,30%	95,31%
Poc satisfet/a	2,00%	6,25%	1,69%	4,69%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



19. Nombre de préstecs de documents

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	32	56,14%	94,74%
Satisfet/a	22	38,60%	
Poc satisfet/a	2	3,51%	
Gens satisfet/a	1	1,75%	
NS/NC	19	25,00%	

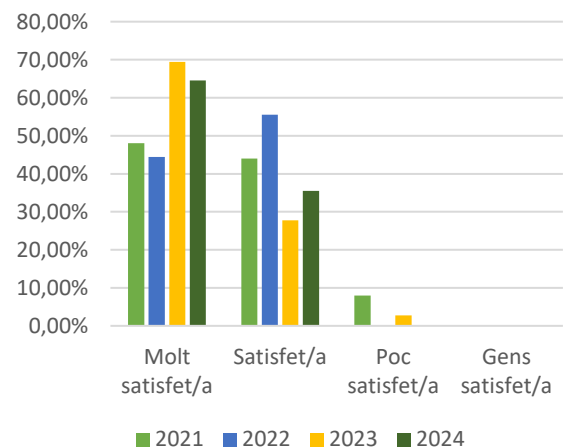
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	55,32%	65,52%	54,39%	56,14%
Satisfet/a	44,68%	34,48%	45,61%	38,60%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	94,74%
Poc satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	3,51%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	1,75%



20. Servei de préstec consorciat (PUC)

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	64,52%	100,00%
Satisfet/a	11	35,48%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	45	59,31%	

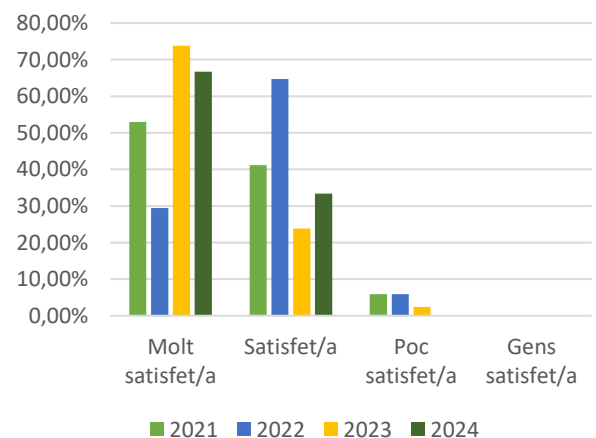
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	48,00%	44,44%	69,44%	64,52%
Satisfet/a	44,00%	55,56%	27,78%	35,48%
Total	92,00%	100,00%	97,22%	100,00%
Poc satisfet/a	8,00%	0,00%	2,78%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



21. Servei de préstec interbibliotecari

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	28	66,67%	100,00%
Satisfet/a	14	33,34%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	34	44,74%	

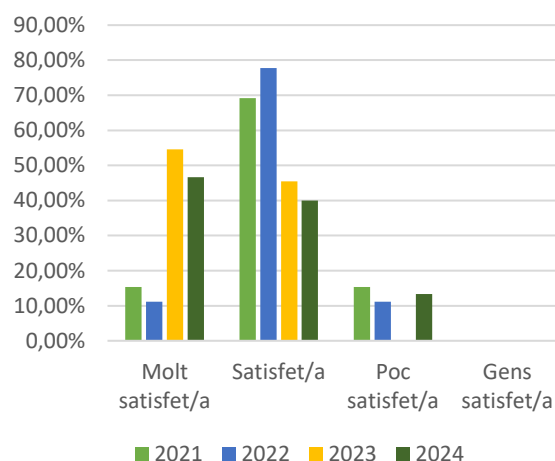
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	52,94%	29,41%	73,81%	66,67%
Satisfet/a	41,18%	64,71%	23,81%	33,34%
Total	94,12%	94,12%	97,62%	100,00%
Poc satisfet/a	5,88%	5,88%	2,38%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



22. Préstec de portàtils i altres equipaments

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	7	46,67%	86,67%
Satisfet/a	6	40,00%	
Poc satisfet/a	2	13,33%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	61	80,26%	

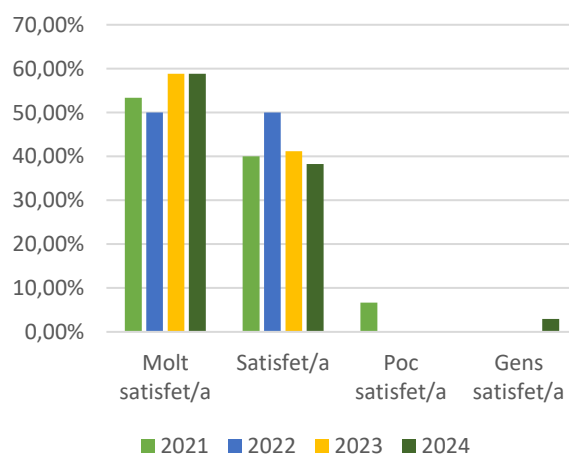
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	15,38%	11,11%	54,55%	46,67%
Satisfet/a	69,23%	77,78%	45,45%	40,00%
Total	84,61%	88,89%	100,00%	86,67%
Poc satisfet/a	15,38%	11,11%	0,00%	13,33%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	20	58,82%	97,06%
Satisfet/a	13	38,24%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	2,94%	
NS/NC	42	55,26%	

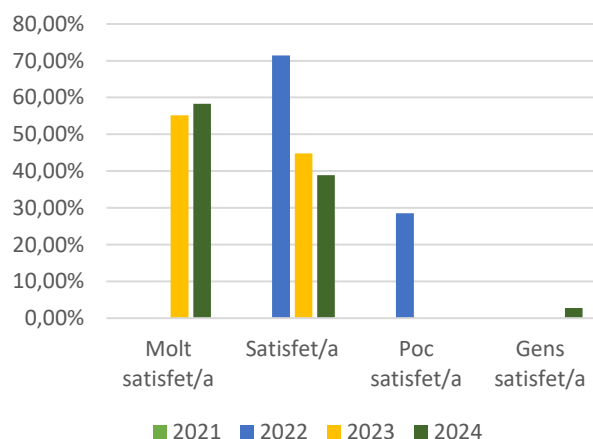
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	53,33%	50,00%	58,82%	58,82%
Satisfet/a	40,00%	50,00%	41,18%	38,24%
Total	93,33%	100,00%	100,00%	97,06%
Poc satisfet/a	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%



24. Suport del CRAI al Campus Virtual

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	21	58,33%	97,22%
Satisfet/a	14	38,89%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	2,78%	
NS/NC	40	52,63%	

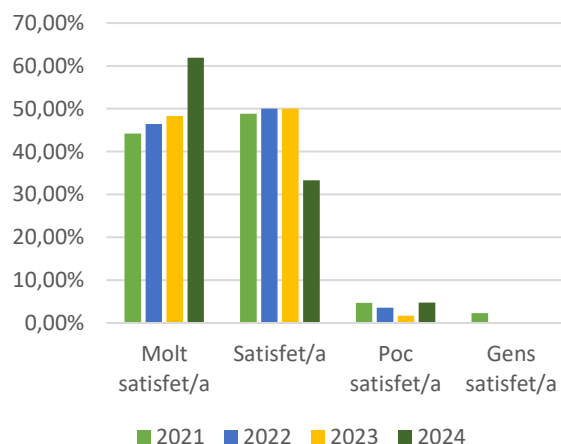
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	-	0,00%	55,17%	58,33%
Satisfet/a	-	71,43%	44,83%	38,89%
Total	-	71,43%	100,00%	97,22%
Poc satisfet/a	-	28,57%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	-	0,00%	0,00%	2,78%



25. Calendari i horaris d'obertura

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	39	61,90%	95,23%
Satisfet/a	21	33,33%	
Poc satisfet/a	3	4,76%	
Gens satisfet/a	0	0,00%	
NS/NC	13	17,11%	

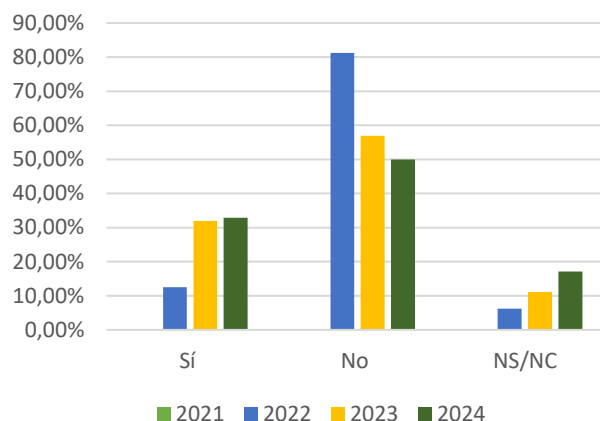
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	44,19%	46,43%	48,33%	61,90%
Satisfet/a	48,84%	50,00%	50,00%	33,33%
Total	93,03%	96,43%	98,33%	95,23%
Poc satisfet/a	4,65%	3,57%	1,67%	4,76%
Gens satisfet/a	2,33%	0,00%	0,00%	0,00%



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

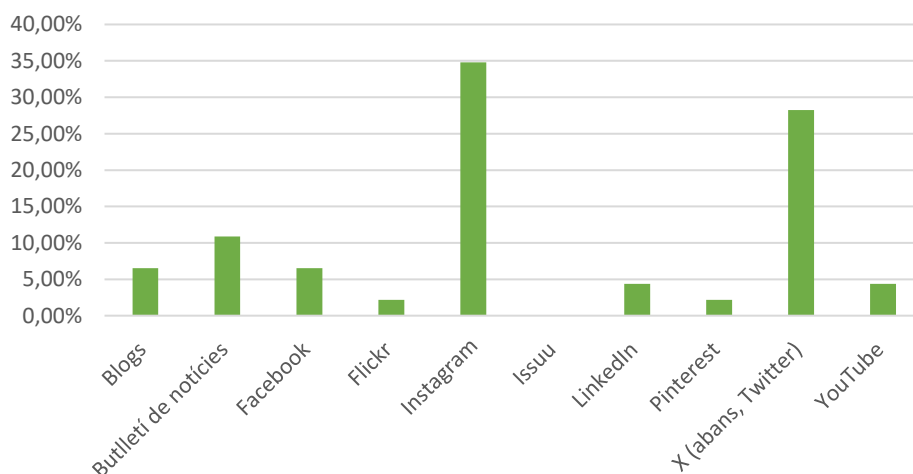
	Respostes	Percentatge
Sí	25	32,89%
No	38	50,00%
NS/NC	13	17,11%

	2021	2022	2023	2024
Sí	-	12,50%	31,94%	32,89%
No	-	81,25%	56,94%	50,00%
NS/NC	-	6,25%	11,11%	17,11%



27. Quines xarxes socials del CRAI segueixes?

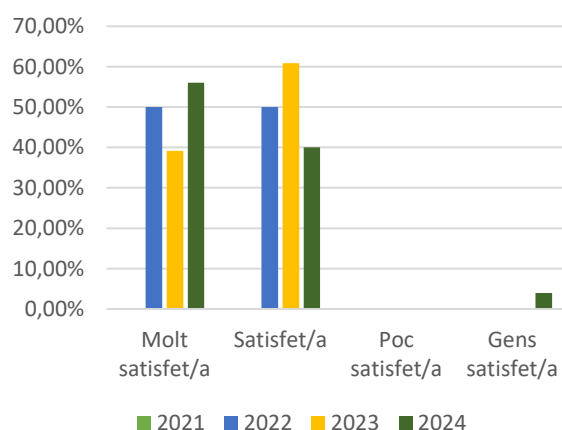
	Respostes	Percentatge
Blogs	3	6,52%
Butlletí de notícies	5	10,87%
Facebook	3	6,52%
Flickr	1	2,17%
Instagram	16	34,78%
Issuu	0	0,00%
LinkedIn	2	4,35%
Pinterest	1	2,17%
X (abans, Twitter)	13	28,26%
YouTube	2	4,35%



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

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	14	56,00%	96,00%
Satisfet/a	10	40,00%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	1	4,00%	
NS/NC	0	0,00%	

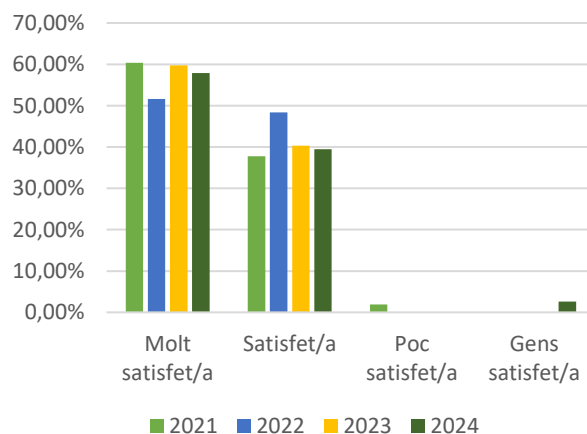
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	-	50,00%	39,13%	56,00%
Satisfet/a	-	50,00%	60,87%	40,00%
Total	-	100,00%	100,00%	96,00%
Poc satisfet/a	-	0,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	-	0,00%	0,00%	4,00%



29. Valoració global del CRAI

	Respostes	Percentatge	
Molt satisfet/a	44	57,89%	97,36%
Satisfet/a	30	39,47%	
Poc satisfet/a	0	0,00%	
Gens satisfet/a	2	2,63%	
NS/NC	0	0,00%	

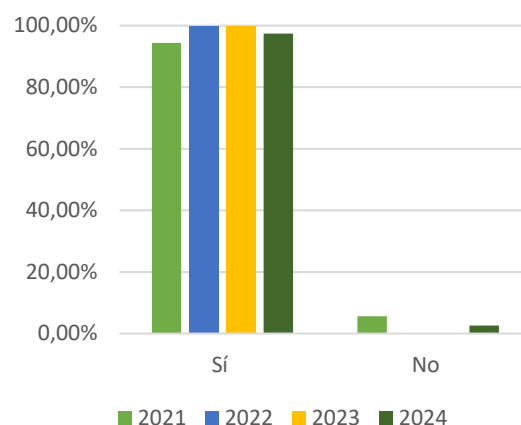
	2021	2022	2023	2024
Molt satisfet/a	60,38%	51,61%	59,72%	57,89%
Satisfet/a	37,74%	48,39%	40,28%	39,47%
Total	98,12%	100,00%	100,00%	97,36%
Poc satisfet/a	1,89%	0,00%	0,00%	0,00%
Gens satisfet/a	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%



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

	Respostes	Percentatge
Sí	74	97,37%
No	2	2,63%

	2021	2022	2023	2024
Sí	94,34%	100,00%	100,00%	97,37%
No	5,66%	0,00%	0,00%	2,63%





Resum – Comparativa anual i tendència ↑↓=

	2023	2024	Tendència
17. Gestions per a la reserva, el préstec i la renovació de documents	100,00%	100,00%	=
21. Servei de préstec interbibliotecari	97,62%	100,00%	↑
20. Servei de préstec consorciat (PUC)	97,22%	100,00%	↑
6. Atenció i disposició del personal del CRAI per ajudar-te	100,00%	98,66%	↓
7. Professionalitat i resolució de necessitats informatives per part del personal del CRAI	100,00%	98,63%	↓
29. Valoració global del CRAI	100,00%	97,36%	↓
24. Suport del CRAI al Campus Virtual	100,00%	97,22%	↓
23. Servei d'atenció a usuaris (SAU): consultes i resolució de queixes i suggeriments	100,00%	97,06%	↓
8. Cercabib	98,36%	96,92%	↓
28. Grau de satisfacció de les xarxes socials i/o canals de comunicació del CRAI	100,00%	96,00%	↓
12. Biblioteca digital (revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades)	95,45%	95,83%	↑
9. Web del CRAI	96,92%	95,38%	↓
18. Termini de préstec dels documents	98,30%	95,31%	↓
25. Calendari i horaris d'obertura	98,33%	95,23%	↓
19. Nombre de préstecs de documents	100,00%	94,74%	↓
16. Ordinadors i qualitat de l'accés a Internet a les instal·lacions dels CRAI Biblioteca	93,33%	94,45%	↑
14. Senyalització i distribució dels fons bibliogràfics	90,19%	93,88%	↑
10. Col·lecció de llibres en paper	94,64%	93,44%	↓
13. Condicions de llum, soroll i mobiliari del CRAI Biblioteca	96,29%	92,59%	↓
11. Col·lecció de revistes en paper	100,00%	89,66%	↓
15. Nombre de llocs de lectura i sales de treball de la Biblioteca	95,24%	86,95%	↓
22. Préstec de portàtils i altres equipaments	100,00%	86,67%	↓