

Grau de compliment de la carta de serveis

Indicador	Compromís	Any 2015		Any 2016		Any 2017	
		Valor real	Desviació	Valor real	Desviació	Valor real	Desviació
Grau de satisfacció del professorat que utilitza el Servei d'Atenció als Usuaris (S@U)	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	92 % està molt satisfet o satisfet	+12 %	95,15 % està molt satisfet o satisfet	+15,15 %	90,97 % està molt satisfet o satisfet	+10,97 %
Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disposició del personal a resoldre dubtes	Més del 80 % creu que és bo o excel·lent	77,9 % creu que és bo o excel·lent	-2,1 %	78,8 % creu que és bo o excel·lent	-1,2 %	80,5 % creu que és bo o excel·lent	+0,5 %
Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments contestats en el termini establert	Més del 85 %	92,13 %	+7,13 %	92,2 %	+7,2 %	94,27 %	+9,27 %
Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de préstec	Estudiants: més del 80 % creu que és bo o excel·lent	Estudiants: 84,9 % creu que és bo o excel·lent	+4,9 %	Estudiants: 86,3 % creu que és bo o excel·lent	+6,3 %	Estudiants: 88,8 % creu que és bo o excel·lent	+8,8 %
	Professorat: més del 80 % està molt satisfet o satisfet	Professorat: 94 % està molt satisfet o satisfet	+14 %	Professorat: 94,99 % està molt satisfet o satisfet	+14,99 %	Professorat: 96,59 % està molt satisfet o satisfet	+16,59 %
Grau de satisfacció dels usuaris respecte de la formació rebuda, reflectit en les enquestes de satisfacció	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	97,06 % està satisfet o molt satisfet	+17,06 %	93,29 % està satisfet o molt satisfet	+13,29 %	93,36 % està satisfet o molt satisfet	+13,36 %
Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies	Més del 95 %	98,11 %	+3,11 %	97,43%	+2,43 %	98,4%	+3,4 %
Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat de la bibliografia recomanada pel professorat	Més del 80 % creu que és bo o excel·lent	69,2 % creu que és bo o excel·lent	-10,8 %	66,6 % creu que és bo o excel·lent	-13,4 %	66,3 % creu que és bo o excel·lent	-13,7 %
Nombre de documents digitalitzats cada any	Més de 1.000	1.718 documents	+718	5.595 documents	+4.595	8.680 documents (dada provisional)	+7.680
Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI de la Universitat	Més del 80 % creu que és bo o excel·lent	88,7 % creu que és bo o excel·lent	+8,7 %	89,4 % creu que és bo o excel·lent	+9,4%	88,9 % creu que és bo o excel·lent	+8,9%
Grau de satisfacció del professorat respecte el seu CRAI Biblioteca	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	96 % està satisfet o molt satisfet	+16 %	95,43 % està satisfet o molt satisfet	+15,43 %	97,16 % està satisfet o molt satisfet	+17,16 %