

**Grau de compliment de la carta de serveis**

Indicador	Compromís	Any 2015		Any 2016	
		Valor real	Desviació	Valor real	Desviació
<b>Grau de satisfacció del professorat que utilitza el Servei d'Atenció als Usuaris (S@U)</b>	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	92 % està molt satisfet o satisfet	+12 %	95,15 % està molt satisfet o satisfet	+15,15 %
<b>Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disposició del personal a resoldre dubtes</b>	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 %
<b>Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments contestats en el termini establert</b>	Més del 85 %	92,13 %	+7,13 %	92,2 %	+7,2 %
<b>Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de préstec</b>	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 %
	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 %
<b>Grau de satisfacció dels usuaris respecte de la formació rebuda, reflectit en les enquestes de satisfacció</b>	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 %
<b>Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies</b>	Més del 95 %	98,11 %	+3,11 %	97,43 %	+2,43 %
<b>Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat de la bibliografia recomanada pel professorat</b>	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 %
<b>Nombre de documents digitalitzats cada any</b>	Més de 1.000	1.718 documents	+718	5.595 documents	+4.595
<b>Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI de la Universitat</b>	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 %
<b>Grau de satisfacció del professorat respecte el seu CRAI Biblioteca</b>	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	96 % està satisfet o molt satisfet	+16 %	95,43 % està satisfet o molt satisfet	+15,43 %