

## Grado de cumplimiento de la Carta de Servicios del CRAI

Indicador	Compromiso	Curso 2014-2015		Curso 2015-2016		Curso 2016-2017		Curso 2017-2018	
		Valor real	Desviación	Valor real	Desviación	Valor real	Desviación	Valor real	Desviación
<b>Grado de satisfacción del profesorado que utiliza el Servicio de Atención a los Usuarios (S@U)</b>	Más del 80 % está muy satisfecho o satisfecho	92 %	+12 %	95,15 %	+15,15 %	90,97 %	+10,97 %	89,94 %	+9,94 %
<b>Grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la disposición del personal para resolver dudas</b>	Más del 80 % cree que es bueno o excelente	77,9 %	-2,1 %	78,8 %	-1,2 %	80,5 %	+0,5 %	79,2 %	-0,8 %
<b>Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos contestados en el plazo establecido</b>	Más del 85 %	92,13 %	+7,13 %	92,2 %	+7,2 %	94,27 %	+9,27 %	94 %	+9 %
<b>Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de préstamo</b>	Estudiantes: más del 80 % cree que es bueno o excelente	84,9 %	+4,9 %	86,3 %	+6,3 %	88,8 %	+8,8 %	89,2 %	+9,2 %
	Profesorado: más del 80 % está muy satisfecho o satisfecho	94 %	+14 %	94,99 %	+14,99 %	96,59 %	+16,59 %	95,53 %	+15,53 %
<b>Grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la formación recibida, reflejada en las encuestas de satisfacción posteriores a las sesiones y los talleres ofrecidos</b>	Más del 80 % está muy satisfecho o satisfecho	97,06 %	+17,06 %	93,29 %	+13,29 %	93,36 %	+13,36 %	93,37 %	+13,37 %
<b>Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario servidas en menos de seis días</b>	Más del 95 %	98,11 %	+3,11 %	97,43 %	+2,43 %	98,4 %	+3,4 %	98,15 %	+3,15 %
<b>Grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la disponibilidad de la bibliografía recomendada por el profesorado</b>	Más del 80 % cree que es bueno o excelente	69,2 %	-10,8 %	66,6 %	-13,4 %	66,3 %	-13,7 %	65,8 %	-14,2 %
<b>Número de documentos digitalizados cada año</b>	Más de 1.000	1.389	+389	5.212	+4.212	6.533	+5.533	6.533 (dato provisional)	+5.533 (dato provisional)
<b>Grado de satisfacción de los estudiantes con respecto al CRAI de la Universidad</b>	Más del 80 % cree que es bueno o excelente	88,7 %	+8,7 %	89,4 %	+9,4 %	88,9 %	+8,9 %	86,5 %	+6,5 %
<b>Grado de satisfacción del profesorado con respecto a su CRAI Biblioteca</b>	Más del 80 % está muy satisfecho o satisfecho	96 %	+16 %	95,43 %	+15,43 %	97,16 %	+17,16 %	94,67 %	+14,67 %