

## Grau de compliment de la Carta de Serveis del CRAI

Indicador	Compromís	Curs 2015-2016		Curs 2016-2017		Curs 2017-2018		Curs 2018-2019	
		Valor real	Desviació	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	95,15 %	+15,15 %	90,97 %	+10,97 %	89,94 %	+9,94 %	91,67%	+11,67 %
Grau de satisfacció dels estudiants respecte a la disposició del personal a resoldre dubtes	Més del 80 % creu que és bo o excel·lent	78,8 %	-1,2 %	80,5 %	+0,5 %	79,2 %	-0,8 %	82,15%	+2,15 %
Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments contestats en el termini establert	Més del 85 %	92,2 %	+7,2 %	94,27 %	+9,27 %	94 %	+9 %	92,30%	+7,30 %
Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de préstec	Estudiants: més del 80 % creu que és bo o excel·lent	86,3 %	+6,3 %	88,8 %	+8,8 %	89,2 %	+9,2 %	89,20%	+9,20 %
	Professorat: més del 80 % està molt satisfet o satisfet	94,99 %	+14,99 %	96,59 %	+16,59 %	95,53 %	+15,53 %	93,57%	+13,57 %
Grau de satisfacció dels usuaris respecte de la formació rebuda, reflectit en les enquestes de satisfacció	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	93,29 %	+13,29 %	93,36 %	+13,36 %	93,37 %	+13,37 %	92,85%	+12,85 %
Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies	Més del 95 %	97,43%	+2,43 %	98,4 %	+3,4 %	98,15 %	+3,15 %	97,77%	+2,77 %
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	66,6 %	-13,4 %	66,3 %	-13,7 %	65,8 %	-14,2 %	70,70%	-9,30 %
Nombre de documents digitalitzats cada any	Més de 1.000	5.212	+4.212	6.533	+5.533	5.572	4.572	5572 (dada provisional)	4572 (dada provisional)
Grau de satisfacció dels estudiants respecte del CRAI de la Universitat	Més del 80 % creu que és bo o excel·lent	89,4 %	+9,4%	88,9 %	+8,9%	86,5 %	+6,5 %	91,70%	+11,70 %
Grau de satisfacció del professorat respecte el seu CRAI Biblioteca	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet	95,43 %	+15,43 %	97,16 %	+17,16 %	94,67 %	+14,67 %	93,15%	+13,15 %