



**Grau de compliment de la carta de serveis del CRAI
Curs 2019-2020**

Gener 2021

Grau de compliment de la carta de serveis del CRAI

Indicador		Compromís	Segmentació	Curs 2016-17	Curs 2017-18	Curs 2018-19	Curs 2019-20
				Resultats	Resultats	Resultats	Resultats
A31-T1	Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments contestats en el termini establert	Més del 85%		94,27%	94%	92,30%	88,30%
A31-P2	Grau de satisfacció respecte l'atenció del personal del teu CRAI Biblioteca	Mantenir el grau de satisfacció per sobre del 80%	PDI PAS Alumni	92,36% -- --	90,08% -- 82,00%	88,65% 85,19% 85,7 %	93,51% 75,00% 82,50%
A322-P1	Grau de satisfacció dels usuaris amb el servei de préstec	Més del 80%	Alumnat Professorat	88,80% 96,59%	89,20% 95,53%	89,20% 93,57%	77,90% 98,97%
A322-T1	Percentatge de peticions de préstec interbibliotecari servides en menys de sis dies	Més del 95%		98,40%	98,15%	97,77%	95,89%
A323-P1	Grau de satisfacció dels usuaris respecte de la formació rebuda, reflectit en les enquestes de satisfacció	Més del 80 % està molt satisfet o satisfet		93,36%	93,37%	92,85%	94,36%
A333-Q2	Nombre de documents digitalitzats cada any	Més de 1.000		8.680	5.572	6.647	6.647
A321-P2	Grau de satisfacció respecte l'accés als recursos d'informació electrònics	Assolir un grau de satisfacció per sobre del 80%	Alumnat PDI	84,21% 95,21%	83,60% 90,53%	81,10% 89,83%	74,50% 94,47%
A323-Q11	Volum de peticions de suport a la docència resoltes per via de consulta	Respondre el 100% de les peticions	S@U-Docència	4.002	4.171	4.900	7.688
			e-mail	637	833	1.143	6.693
			Presencial/telèfon	312	427	162	576
	Volum de peticions de suport a la docència resoltes per usuaris	Respondre el 100% de les peticions	Alumnat PDI Externs PAS	610 3.548 274 519	652 4.088 203 488	722 4.919 183 381	1.389 12.748 63 757

	Volum de peticions de suport a la docència resoltes per tipologia de consulta	Respondre el 100% de les peticions	Campus Virtual	4.529	4.587	5.402	9.840
			Material docents	176	348	467	330
			TAC TIC	120	460	229	4.695
			MOOCS	0	5	1	1
			Publicació docència	112	11	77	38
			Drets d'autoria	14	20	29	53
A323-P4	Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la docència	Mantenir el grau de satisfacció per sobre del 80%		95,48%	93,29%	94,59%	96,65%
A324-P1	Grau de satisfacció del PDI respecte el suport a la recerca	Mantenir el grau de satisfacció per sobre del 80%		94,78%	93,33%	92,69%	94,19%
A324-T1	Percentatge al Dipòsit Digital de tesis doctorals publicades en menys de 20 dies	Publicar el 100% de les tesis doctorals al Dipòsit Digital en menys de 20 dies		--	--	87%	87%
A331-Q3	Ràtio de títols de revistes electròniques per PDI			9,45	9,20	9,51	9,51
A331-Q4	Increment anual de monografies per estudiant de grau			--	25%	50%	50%

En vermell = dada provisional











