



## Hem acomplert els compromisos de la Carta de serveis durant l'any 2016?



Hem acomplert **molt satisfactòriament** els compromisos en relació a el/l'/la:

- Atenció virtual als usuaris en un termini màxim de 72 hores (98,7%).
- Manteniment de l'operativitat dels enllaços als recursos electrònics a través de l'eina corresponent (99,8%).
- Recepció dels documents adquirits en un termini mitjà de 21,5 dies.
- Catalogació de la bibliografia bàsica que arriba per compra al CRAI en un termini màxim de 9 dies (98,4%).
- Resposta a l'usuari que no ha localitzat un document al CRAI de campus en un termini màxim de 72 hores (100%).
- Tramesa de les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 3 dies hàbils (86,4%).
- Constatació, a través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris, de resultats positius pel que fa a l'adequació de les instal·lacions, la valoració del personal, la valoració del préstec i el servei rebut de la Factoria

- Assoliment de la planificació de la formació PROFID a l'inici del curs acadèmic (96,0%).
- Garantia de què els grups de conversa en anglès tinguin 8 o menys participants (95,0%).
- Obtenció d'un nivell mig de satisfacció, a l'enquesta de satisfacció d'usuaris, en les qüestions referents al personal superior a 7,5 (100%).
- Obtenció, a cada CRAI de campus, d'una valoració superior al 7,0 en les qüestions referents al servei de préstec, a través de l'enquesta de la satisfacció dels usuaris (95,2%).
- Obtenció d'una mitjana del grau de satisfacció dels estudiants en les sessions de formació que realitza el CRAI de campus superior a 7,5 (8,4).
- Obtenció d'una valoració igual o superior al 7,5 en les qüestions relacionades amb el servei de la Factoria en l'enquesta de satisfacció d'usuaris (100%).
- Obtenció d'una mitjana ponderada del grau de satisfacció del PDI en la formació PROFID que realitza el CRAI superior a 7,5 (8,2).



Hem acomplert satisfactòriament els compromisos en relació a el/l'/la:

- Tramesa periòdica a OCLC del catàleg bibliogràfic de la URV (2 trameses).
- Adquisició exhaustiva de la bibliografia bàsica que recomana el PDI (87,3%).
- Garantia d'un mínim setmanal dels grups de conversa en anglès per a cadascun dels nivells (86,9%).



No hem acomplert els compromisos en relació a el/l'/la:

- Assoliment de la planificació inicial dels projectes del Pla d'actuacions del CRAI (71,4%).
- La formació del personal del CRAI.
- El manteniment interanual de la despesa en recursos documentals electrònics per a cadascun dels centres (71,4%).