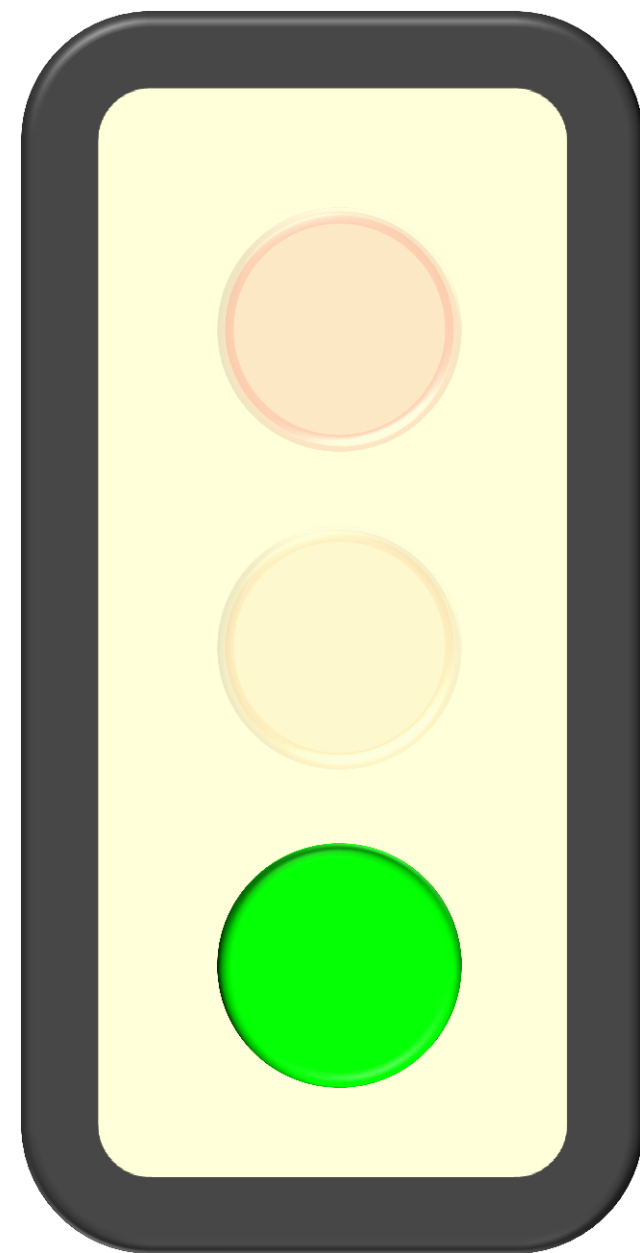


**Hem aconseguit els compromisos de  
la Carta de serveis durant l'any  
2013?**

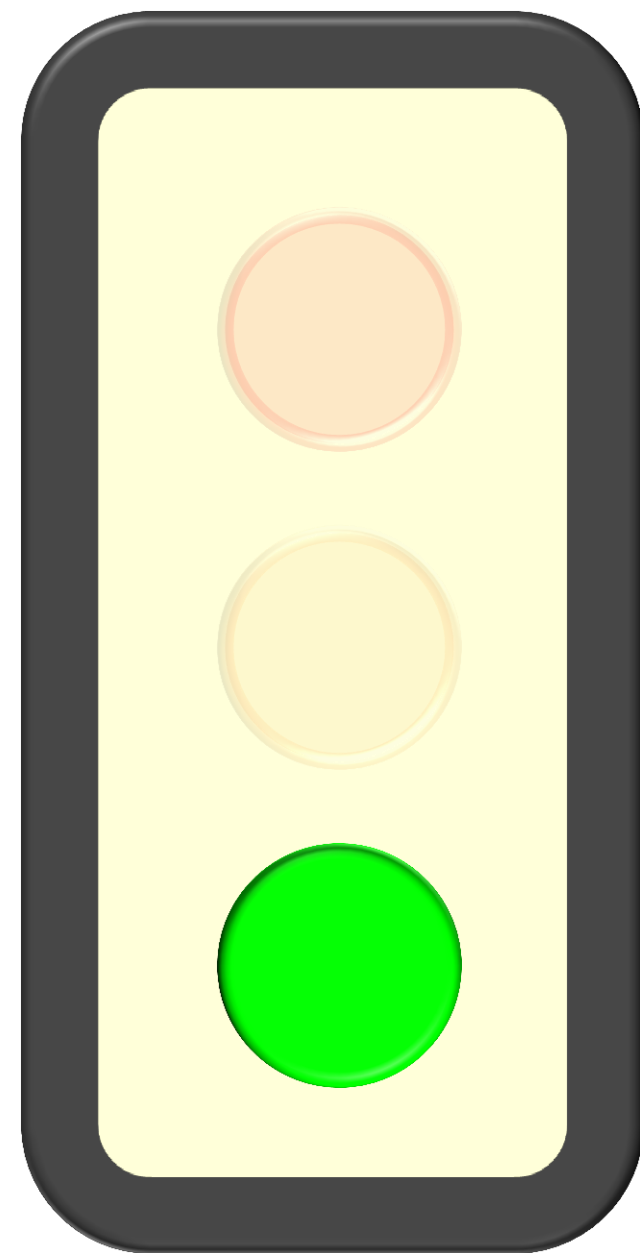
# Atenció a l'Usuari



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

- Atenció presencial (9,4 sobre 10).
- Atenció telefònica (9,7 sobre 10).
- Atenció virtual (98,4 %).
- Localització dels documents que no trobàveu al prestatge (98,8 %).
- Difusió de les ofertes de la borsa de treball (100,0 %).

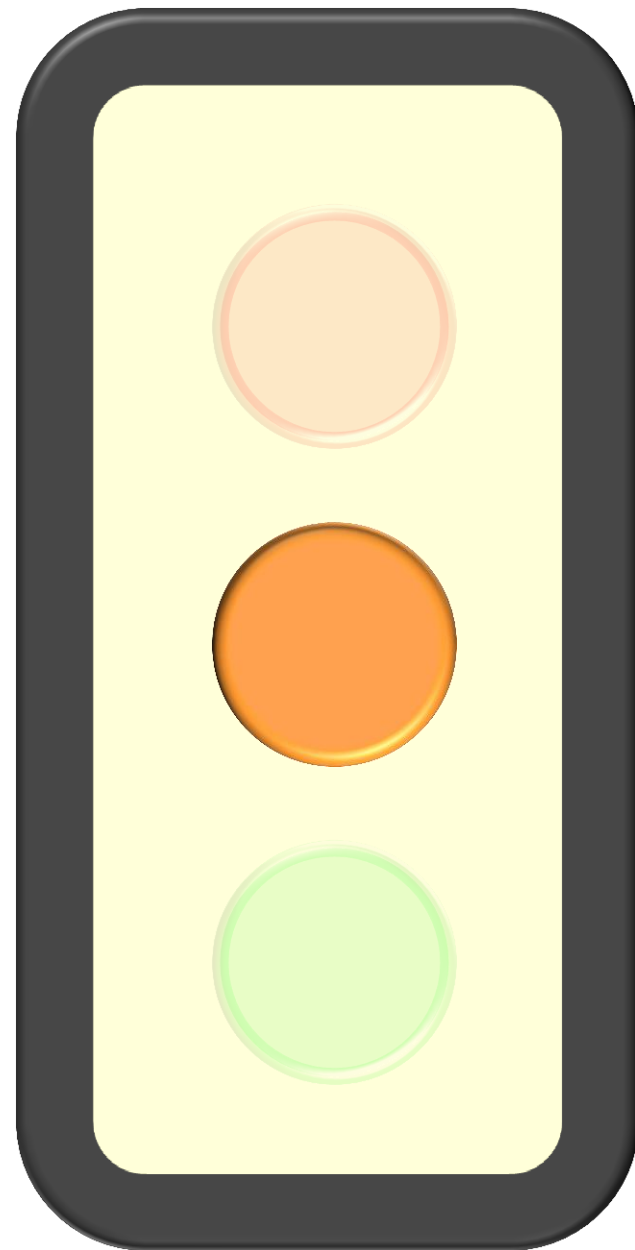
# Recursos documentals



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

- Actualització dels enllaços als recursos electrònics (98,2 %).
- Informació sobre les novetats bibliogràfiques (100,0 %).
- Recepció dels documents adquirits (20,9 dies amb un valor màxim de 35 dies).

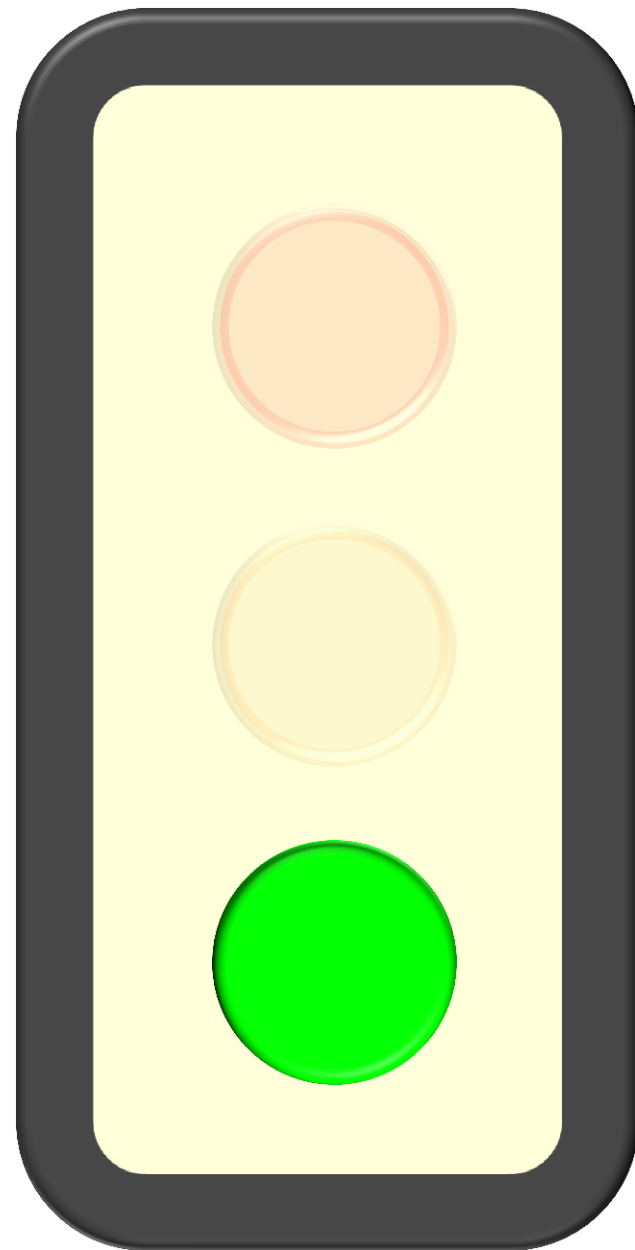
# Catalogació i préstec interbibliotecari



Hem acomplert **bastant satisfactòriament** els compromisos en relació a la:

- Catalogació dels documents adquirits (83,9 %).
- Tramitació de les sol·licituds de préstec a altres biblioteques de fora de la URV (93,6 %).

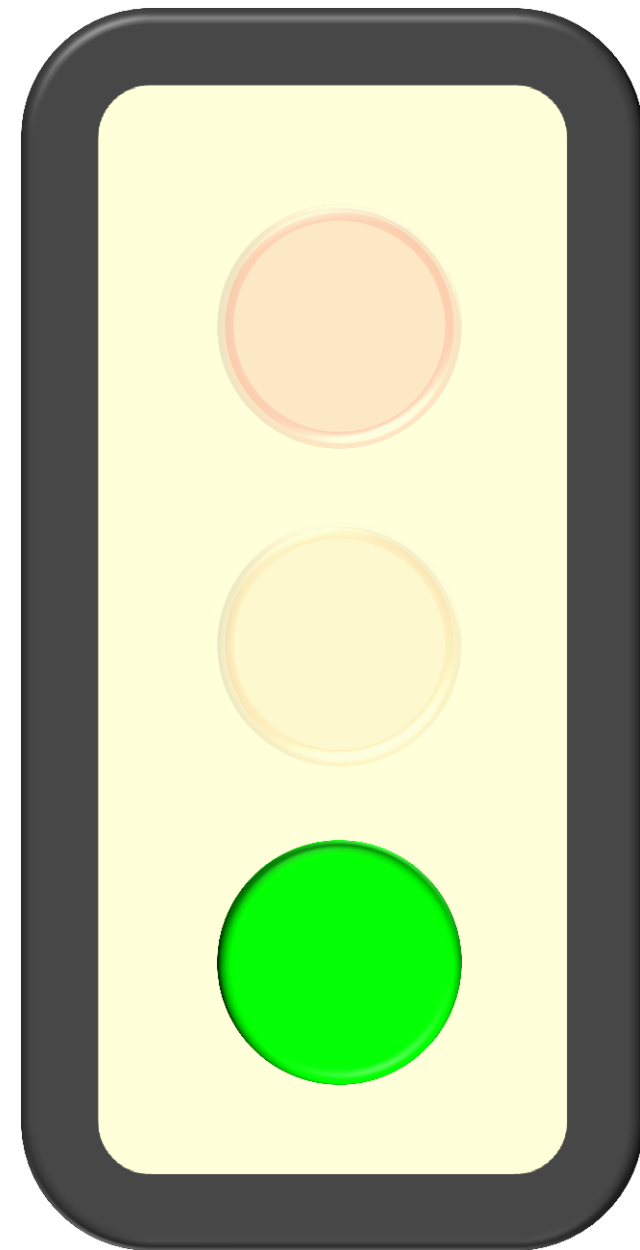
# Formació



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

- Planificació dels cursos PROFID (91,9 %).
- Publicació calendari grups de conversa d'anglès (100,0 %).
- Participants en els grups de conversa (99,1 %).
- Nombre setmanal de grups de conversa (100,0 %).
- Satisfacció de la formació realitzada pel CRAI (8,2 sobre 10).
- Grau de satisfacció amb els assessoraments realitzats per la Factoria (8,4 sobre 10).





# Instal·lacions CRAI

Hem aconseguit **molt satisfactòriament** els compromisos en relació als:

- Satisfacció amb els equipaments del CRAI (8,5 sobre 10).