



## Hem acomplert els compromisos de la Carta de serveis durant l'any 2017?



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

- Atenció virtual als usuaris en un termini màxim de 72 hores (96,3%).
- Manteniment de l'operativitat dels enllaços als recursos electrònics a través de l'eina corresponent (99,1%).
- Recepció dels documents adquirits en un termini mitjà de 19,4 dies.
- Catalogació de la bibliografia bàsica que arriba per compra al CRAI en un termini màxim de 9 dies (92,6%).
- Tramesa de les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 3 dies hàbils (97,0%).
- Constatació, a través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris, de resultats positius pel que fa a la valoració del personal (8,5), la valoració del préstec (9,0) i el servei rebut de la Factoria (8,0).
- Satisfacció del PDI amb la formació PROFID que realitza el CRAI (8,2).
- Satisfacció dels estudiants amb la formació en competències informacionals a les quals dona suport el CRAI (8,2).
- Assoliment de la planificació de la formació PROFID a l'inici del curs acadèmic (91,1%).
- Garantia de què els grups de conversa en anglès tinguin 8 o menys participants (97,8%).



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

- Acompliment de la planificació inicial dels objectius de qualitat que havien de finalitzar l'any 2017 (79,9%).
- Manteniment de la despesa en recursos documentals electrònics entre dos anys consecutius (64,3%).
- Valoració dels enquestats de les instal·lacions del CRAI (7,4).



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

- Tramesa periòdica a OCLC del catàleg bibliogràfic de la URV (1 tramesa).