



Hem acomplert els compromisos de la Carta de serveis durant l'any 2018?



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

- Recepció dels documents adquirits en un termini mitjà de 23,8 dies.
- Catalogació de la bibliografia bàsica que arriba per compra al CRAI en un termini màxim de 9 dies (99,3%).
- Constatació, a través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris, de resultats positius pel que fa a la valoració del personal (9,3), la valoració del préstec (8,8) i el servei rebut de la Factoria (8,9).
- 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 (8,9).
- Assoliment de la planificació de la formació PROFID a l'inici del curs acadèmic (94,7%).
- Garantia de què els grups de conversa en anglès tinguin 8 o menys participants (100%).
- Valoració dels enquestats de les instal·lacions del CRAI (8,8).
- Tramesa periòdica a OCLC del catàleg bibliogràfic de la URV (6 trameses).



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 2018 (92,0%).
- Manteniment de la despesa en recursos documentals electrònics entre dos anys consecutius (64,3%).
- Atenció virtual als usuaris en un termini màxim de 72 hores (94,8%).



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

- Tramesa de les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 3 dies hàbils (82,3%).