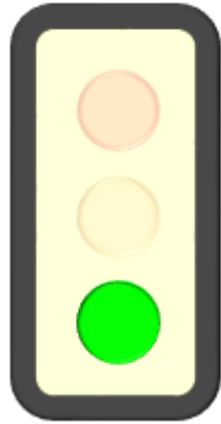


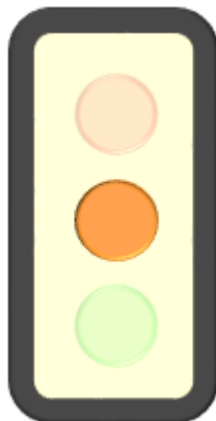


Hem acomplert els compromisos de la Carta de serveis durant l'any 2015?



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

- Atenció presencial (9,4 sobre 10), telefònica (9,5 sobre 10) i virtual (97,6%) als usuaris.
- Difusió de les novetats de la borsa de treball (100,0%).
- Manteniment dels enllaços als recursos electrònics (96,2%).
- Informació de les novetats bibliogràfiques al web del CRAI (100,0%).
- Recepció dels documents adquirits als proveïdors (23,7 dies).
- Catalogació de la bibliografia bàsica que arriba per compra (96,3%).
- Localització ràpida dels documents no trobats per l'usuari (96,8%).
- Transmissió de les sol·licituds de préstec interbibliotecari a la biblioteca subministradora (94,6%).
- Oferiment d'instal·lacions adequades als usuaris (7,4 sobre 10).
- Planificació de la formació PROFID a l'inici del curs acadèmic (94,6%).
- Publicació del calendari de grups de conversa d'anglès el primer dia laborable (100,0%).
- Garantia d'un nombre màxim de 8 participants en els grups de conversa en els diversos idiomes (99,5%).
- Obtenció d'un grau de satisfacció dels estudiants en les sessions de formació que realitza el CRAI superior a 6 (8,4 sobre 10).
- Obtenció d'un grau de satisfacció dels usuaris en els serveis rebuts de la Factoria superior a 6 (9,0 sobre 10).
- Trametre a OCLC els fitxers, per a l'actualització de WorldCat Local, un mínim de 3 vegades l'any (100,0%).



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

- Acompliment Pla d'actuacions 2014 (79,7%).
- Realització d'un nombre mínim d'hores anuals de formació específica per part del personal del CRAI (89,5%).
- Garantia d'un mínim setmanal d'1 grup de conversa en anglès per a cadascun dels nivells (92,5%).

