



Hem acomplert els compromisos de la Carta de serveis durant l'any 2020?



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

- Recepció dels documents adquirits en un termini mitjà de 30,9 dies.
- Catalogació de la bibliografia bàsica que arriba per compra al CRAI en un termini màxim de 9 dies (92,7%).
- Constatació, a través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris, de resultats positius pel que fa a la valoració del personal (8,2), la valoració del préstec (8,5) i el servei rebut de la Factoria (8,2).
- Satisfacció del PDI (9,3) i dels Doctorands (9,0) amb la formació PROFID que realitza el CRAI.
- Satisfacció dels estudiants amb la formació en competències informacionals a les quals dóna suport el CRAI (8,8).
- Garantia de què els grups de conversa en anglès tinguin 8 o menys participants (100%).
- Valoració dels enquestats de les instal·lacions del CRAI (7,6).
- Tramesa periòdica a OCLC del catàleg bibliogràfic de la URV (3 trameses).
- Atenció virtual als usuaris en un termini màxim de 72 hores (100%).
- Tramesa de les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 3 dies hàbils (94,4%).

- Acompliment de la planificació inicial dels objectius de qualitat que havien de finalitzar l'any 2020 (100,0%).



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

- Manteniment de la despesa per ús de les bases de dades subscrietes des de la URV entre dos anys consecutius (61,3%).