



## Hem acomplert els compromisos de la Carta de serveis durant l'any 2021?



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

- Atenció virtual als usuaris en un termini màxim de 72 hores (98,9%).
- Recepció dels documents adquirits en un termini mitjà de 33,9 dies.
- Acompliment de la planificació inicial dels objectius de qualitat que havien de finalitzar l'any 2021 per al Pla d'actuacions 2021-22 (81,0%).
- Constatació, a través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris, de resultats positius pel que fa a la valoració del personal (8,3), la valoració del préstec (8,1) i el servei rebut de la Factoria (8,0).
- Satisfacció del PDI amb la formació PROFID que realitza el CRAI (8,7).
- Satisfacció dels estudiants amb la formació en competències informacionals a les quals dona suport el CRAI (8,8).
- Valoració dels enquestats de les instal·lacions del CRAI (7,6).
- Satisfacció de l'usuari amb els serveis rebuts de la Factoria (8,2).
- Satisfacció de l'usuari amb l'atenció rebuda al CRAI (8,2).
- Satisfacció del PDI i dels Doctorands amb la formació del CRAI en el marc del programa PROFID (9,4 per al PDI i 9,0 per als Doctorands).

- Satisfacció de l'usuari amb el servei del préstec del CRAI (8,5).
- Tramesa de les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 3 dies hàbils (91,0%).
- Temps de resposta a l'usuari en les consultes de suport a la recerca adreçades al CRAI (92,8%).



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

- Manteniment de la despesa per ús, entre dos anys consecutius, de les bases de dades subscrietes des de la URV (74,2%).



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

- Catalogació de la bibliografia bàsica que arriba per compra al CRAI en un termini màxim de 9 dies (77,6%).