



¿Hemos cumplido los compromisos de la Carta de servicios durante al año 2020?



Hemos cumplido **muy satisfactoriamente** los compromisos en relación al/a la/a la:

- Recepción de los documentos adquiridos en un plazo medio de 30,9 días.
- Catalogación de la bibliografía básica que llega por compra al CRAI en un plazo máximo de 9 días (92,7%).
- Constatación, a través de la encuesta de satisfacción de usuarios dirigida al PDI, de resultados positivos en lo que respecta a la valoración del personal (8,2), la valoración del préstamo (8,5) y el servicio recibido de la Factoría (8,2).
- Satisfacción del PDI (9,3) y de los Doctorandos (9,0) con la formación PROFID que realiza el CRAI.
- Satisfacción de los estudiantes con la formación en competencias informacionales a las que apoya el CRAI (8,8).
- Garantía de que los grupos de conversación en inglés tengan 8 o menos participantes (100%).
- Valoración de los encuestados respecto a las instalaciones del CRAI (7,6).
- Envío periódico a OCLC del catálogo bibliográfico de la URV (3 envíos)
- Atención virtual a los usuarios en un plazo máximo de 72 horas (100%).
- Envío de las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles (94,4%).

- Cumplimiento de la planificación inicial de los objetivos de calidad que debían finalizar en 2020 (100%).



Hemos cumplido satisfactoriamente los compromisos en relación al/a la:

- Mantenimiento del gasto por uso de las bases de datos suscritas desde la URV entre dos años consecutivos (61,3%).