



## ¿Hemos cumplido los compromisos de la Carta de servicios durante al año 2021?



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

- Atención virtual a los usuarios en un plazo máximo de 72 horas (98,9%).
- Recepción de los documentos adquiridos en un plazo medio de 33,9 días.
- Cumplimiento de la planificación inicial de los objetivos de calidad que debían finalizar el año 2021 para el Plan de actuaciones 2021-22 (81,0%).
- 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 (8,3), la valoración del préstamo (8,1) y el servicio recibido de la Factoría (8,0).
- Satisfacción de los estudiantes con la formación en competencias informacionales a las que apoya el CRAI (8,8)
- Valoración de los encuestados respecto a las instalaciones del CRAI (7,6)
- Satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos de la Factoría (8,2)
- Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el CRAI (8,2)
- Satisfacción del PDI y de los Doctorandos con la formación del CRAI en el marco del programa PROFID (9,4 para el PDI y 9,0 para los Doctorandos).

- Satisfacción de los usuarios con el servicio de préstamo del CRAI (8,5)
- Envío de las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles (91%).
- Tiempo de respuesta al usuario en las consultas de apoyo a la investigación dirigidas al CRAI (92,8%).



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 (74,2%).



**No hemos cumplido** los compromisos en relación con el/la/la:

- Catalogación de la bibliografía básica que llega por compra al CRAI en un plazo máximo de 9 días (77,6%).