

## **Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis 2023**

---

### **PRESENTACIÓ**

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats del seguiment de la *Carta de serveis*, per l'any 2023.

Amb aquesta eina la BC vol revisar el grau de compliment de compromisos adquirits i establerts a través de la carta de serveis. En general els resultats són prou satisfactoris, amb lleugeres oscil·lacions.

### **METODOLOGIA**

Se segueix la mateixa metodologia d'avaluació dels anys anteriors, en alguns casos es disposa de les dades de tot l'any i en altres casos es parteix d'un mostreig.

**RESUM DELS RESULTATS**

Compromís	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contestar les preguntes rebudes per escrit en 3 dies hàbils, per casos de més complexitat avisar l'usuari i respondre en un màxim de 15 dies	94,1%	90,9%	90,2%	83,3%	88,2%	87%
Consulta de documents (60 minuts per a dipòsits de BC-Hospital; 60 minuts per a BC-Hospital-reserva; 48 hores per documents de dipòsits externs)	93,6%	94,77%	96,2%	97,6%	95,9%	96,8%
Fer les reproduccions de forma <b>immediata</b> fins a un límit de 20 unitats (còpies paper, imatge digital baixa resolució, imatges alta qualitat). Màxim 48 hores.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fer les reproduccions a partir de 20 unitats (còpies paper, imatge digital baixa resolució, imatges alta qualitat) en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	100%	100%	100%	100%	100%	95 %
Enviar les peticions de PI en un màxim de 15 dies un cop rebut el pagament. Informar als usuaris en casos de peticions especials	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Queixes i reclamacions: Màxim 5 dies	87,5%	72%	100%	83,4%	100%	92,8%
<b>Mitjana de grau d'execució</b>	<b>97,2%</b>	<b>95,3%</b>	<b>98,5%</b>	<b>96,3%</b>	<b>98,2%</b>	<b>96,8%</b>

**INDICADORS DETALLATS DE LA CARTA DE SERVEIS****1. Accés**

***“Donar informació immediata sobre l'accés, la consulta de fons i de serveis que ofereix la Biblioteca de Catalunya”***

Carnets i passis expedits gener-desembre 2023: **3054** (2022: 3011)

Mitjana de carnets expedits al dia (290 dies laborables): **10,5**

Altres consultes ateses a taulell: sense indicadors

Hores d'expedició: 11h. (dill.-div.) 5h. (dissabtes)

Temps d'espera: La mitjana d'atenció a cada usuari és de cinc minuts.

Puntualment es formen cues, en els casos en que arriba un grup a fer-se el carnet.

**2. Informació bibliogràfica**

***“Atendre al moment les consultes sobre el fons de la Biblioteca de Catalunya”***

Consultes bibliogràfiques ateses presencialment o telefònicament fins al 31 de desembre de 2023.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	1.635
Informació general BC	342
Serveis als usuaris	1.926
<b>TOTAL</b>	<b>3.903</b>

Hores de servei: 11 hores diàries (dill a div) i 5 hores dissabtes.

Cues, queixes: Atenció immediata. No hi ha cues, en moments de coincidència de diverses persones, la mitjana de temps d'espera és de cinc minuts.

**3. Informació bibliogràfica per escrit**

***“Contestar les preguntes rebudes per escrit en tres dies hàbils. Les consultes més complicades es resoldran en quinze dies, previ avís a l'usuari de l'estat de la seva consulta”***

S'han respost un total de **982** preguntes per correu electrònic o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2023.

Temps de resposta		
1-3 dies	854	87%
4-15 dies	128	13%
Sense data	0	
<b>TOTAL</b>	<b>982</b>	<b>100%</b>

La Carta de serveis estableix **3 dies** de termini per donar resposta a les preguntes per escrit. Aquest termini s'ha complert en un **87%** de les preguntes. Un 13% s'ha respost en un termini màxim de quinze dies perquè han requerit la intervenció d'un expert. L'usuari n'ha estat informat.

S'ha aconseguit eliminar les respostes sense data inicial, que responien a respostes a consultes fetes per telèfon o presencials, de les quals no existeix un text inicial escrit per l'usuari.

#### 4. Temps d'espera de documents de dipòsit

*« Servir els documents dels dipòsits en un màxim d'una hora. Servir els documents de dipòsits externs en un termini màxim de 48 hores. En casos de peticions de fons no processat s'atendrà en la mesura que sigui possible »*

S'ha analitzar al detall una mostra de peticions fetes entre el **3 i el 22 d'octubre de 2023**. La mostra recull **1.686** peticions en total i s'han analitzat els terminis de lliurament.

DIPÒSIT GENERAL		
Servides dins del termini	988	97,6%
Servides fora del termini	24	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>1012</b>	<b>100%</b>

De les 1012 peticions se n'han revisat 36.

DIPÒSIT DE RESERVA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)	437	93,8%
Servides fora del termini	29	6,2%
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>100%</b>

De les 466 peticions se n'han revisat 23.

<b>DIPÒSITS HOSPITAL (General i Reserva)</b>		
Servides dins del termini	1.425	96,4%
Servides fora del termini	53	3,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.478</b>	<b>100%</b>

<b>DIPÒSIT DE L'HOSPITALET</b>		
Servides dins del termini (fins 48h)	206	99%
Servides fora del termini (més de 48h)	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

De les 208 peticions se n'han revisat 14.

<b>TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC</b>		
Servides dins del termini	1.631	96,8%
Servides fora del termini	55	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.686</b>	<b>100%</b>

## 5. Reproduccions

*“Servir les reproduccions de fotocòpies, fotocòpies d’escàner i imatges digitals al moment, sempre que les sol·licituds siguin inferiors a 20 reproduccions, sense trigar en cap cas més de 48 hores. En cas de peticions de més unitats s’atendrà en la mesura possible”.*

Per a les reproduccions immediates i els encàrrecs s’ha fet una mostra de tres setmanes, del **21 de novembre al 15 de desembre de 2023**.

### Reproduccions immediates

Paper 750 unitats

Digital captura automàtica 168 unitats

El 100% de les peticions (fotocòpia, escàner, imatge digital –captura automàtica- fotocòpia en color) compleix el termini de lliurament establerts a la carta de serveis

#### Reproduccions per encàrrec (superiors a 20 unitats)

Paper 350 unitats

Digital captura automàtica 6.190 unitats

El 100% de les peticions (fotocòpia, escàner, imatge digital –captura automàtica- fotocòpia en color) compleix el termini de lliurament establerts a la carta de serveis. Totes s'han entregat el mateix dia o al dia següent.

*“Servir les imatges digitals d’alta qualitat al moment, sempre que les sol·licituds siguin inferiors a 20 reproduccions, sense trigar en cap cas més de 48 hores. En cas de peticions de més unitats s’atendrà en la mesura possible, sense trigar en cap cas més de 15 dies”.*

Imatges alta qualitat 0 unitats

#### 6. Préstec interbibliotecari. Tràmits i facturació

*“Tramitar les peticions de reproducció i préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils i informar de les incidències als usuaris.”*

Mostreig de tres setmanes, del **21 de novembre al 15 de desembre de 2023**. Total de: 146 peticions, 135 com a biblioteca subministradora i 11 com a biblioteca peticionària.

#### Tramitació com a biblioteca subministradora: 135 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	134	99,2%
+ 3 dies	1	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Compliment terminis establerts: 99,2%

Fora de terminis: 0,2%

#### Tramitació com a biblioteca peticionària: 11 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	10	90,9%

**Servei d'Accés i Obtenció de Documents**

+ 3 dies	1	9,1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Compliment terminis establerts: 90,9%

Fora de terminis: 9,1%

**Mitjana tramitació: 95,05%**

***“Enviar les reproduccions d’acord amb els temps de servei enunciats un cop rebut el pagament..”***

El termini màxim enunciat és de 15 dies.

**7. Respostes queixes i suggeriments**

***“Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 5 dies hàbils”***

Durant l’any 2023 s’han rebut 14 suggeriments o queixes, 13 de les quals s’han respost dins el termini.

<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>		
<b>Terminis resposta</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
5 dies	13	92,8%
> 5 dies	1	7,2%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

15 de febrer de 2024