

## Avaluació del Compromís de Servei de la Biblioteca de Catalunya d'acord amb la *Carta de Serveis*.

### Presentació:

La Biblioteca de Catalunya a través de la *Carta de serveis* (2004, actualitzada l'octubre de 2007) es compromet a donar un servei immediat i al més eficient possible. Durant l'any 2007 s'ha fet una primera avaluació de la *Carta de serveis* per detectar en quins punts és necessari introduir millores.

### Metodologia:

Dels compromisos establerts a la *Carta de Serveis* n'hi ha que s'han pogut avaluar partint de totes les dades disponibles fins a la data en curs, i d'altres que s'han avaluat partint d'un mostreig.

Els resultats d'aquesta avaluació reflecteixen el grau de compliment de terminis d'execució dels serveis, que és el principal compromís de la *Carta de Serveis*.

Per una segona fase es podrà iniciar una anàlisi sobre el nivell de qualitat dels serveis que rep l'usuari, incidint en indicadors més específics sobre la informació i dels serveis: grau d'adequació de respostes a les preguntes, obres de referència utilitzades, qualitat de les reproduccions i altres serveis, expectatives dels usuaris i adequació de l'oferta de serveis

### Resum dels resultats

Sobre les anàlisis efectuades es constata en general un resultat satisfactori en un percentatge elevat.

<b>Compromís</b>	<b>Grau de compliment</b>
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	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	100%
Consulta de documents (30 minuts per a dipòsits de BC-Hospital; 40 minuts per a BC-Hospital-reserva; 48 hores per documents de dipòsits externs)	72% (promig de tots els dipòsits)
Fer les reproduccions de forma immediata fins a un límit de 20 unitats (fotocòpies, escàners, imatges digitals). Màxim 48 hores. Per a casos de més unitats, atenció en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	100 % (paper) 100 % digital fins a 20 u. 88 % digital més de 20 u.
Informar i comunicar un pressupost en un màxim de 3 dies. Avisar els usuaris en casos de peticions laborioses.	76%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	85%
Calendari i actes. Informar als usuaris en un termini de 15 dies.	Sense indicadors
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	47%
<b>Promig de grau d'execució</b>	<b>84,63%</b>

Resultats dels indicadors

**- Accés:**

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

Carnets i passis expedits fins al 30 de setembre de 2007: **6.866**

Altres consultes ateses al taulell d'acollida (persones que són reorientades a altres biblioteques o que demanen informacions puntuals) : **Sense indicadors**

Promig de carnets expedits al dia : **31**

Hores d'expedició: 10 h. i 30 m. (dill.-div.) 4 h. i 30 m. (dissabtes)

Temps d'espera: **El promig d'atenció a cada usuari i temps d'execució d'un carnet o passí és d'un màxim d'entre quatre i cinc minuts.**

Cues, queixes: El promig de temps d'espera no supera els deu minuts.

Es calcula un nivell d'execució del 100%

**- Informació bibliogràfica:**

**- presencial**

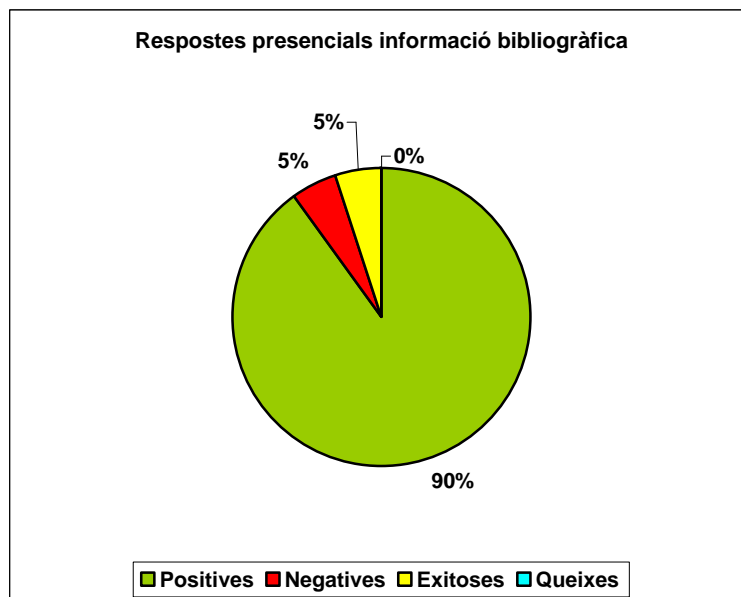
*"Atendre al moment les consultes sobre el fons de la Biblioteca de Catalunya"*

Consultes bibliogràfiques ateses presencialment o telefònicament a sala general o reserva fins al 30 de setembre: **12.527**

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, el promig màxim de temps d'espera és de cinc minuts.

Nivell de resolució de les consultes: un 90% han estat respostes positives (s'ha solucionat o s'ha reorientat), un 5% respostes negatives (no s'ha pogut resoldre ni reorientar), un 5% respostes exitoses (l'usuari ha manifestat una gran satisfacció); un 0,5% han estat queixes.

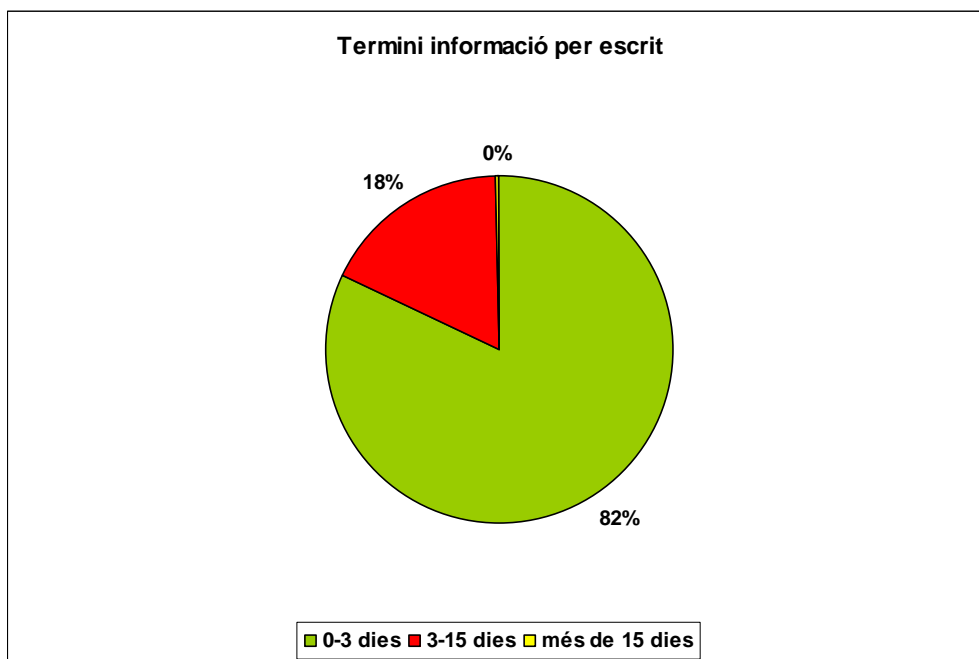


Servei d'Accés i Obtenció de Documents

**- 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 **377** preguntes per correu electrònic, fax o carta fins al 30 d'octubre.

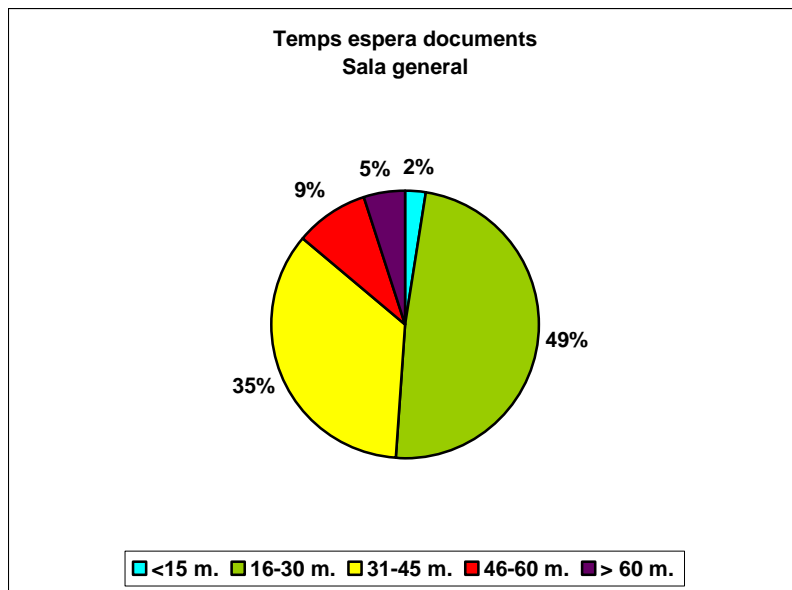


**- Temps d'espera de documents dels dipòsits:**

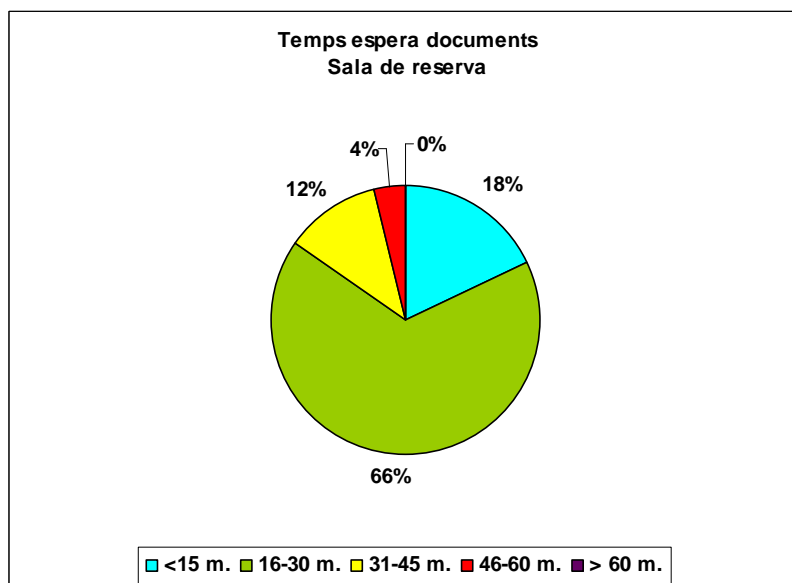
« Servir els documents dels dipòsits de la seu del carrer Hospital en un màxim de **30 minuts si són del fons general i 40 m. si són de reserva. Servir en 48 h. les peticions de documents d'altres dipòsits.** »

S'ha efectuat un test de temps de servei durant el període corresponent a 15-27/10/07 i el resultat ha estat el següent:

**Sala general- dipòsit general (compromís: 30 minuts)**



**- Sala de reserva- dipòsit de reserva (compromís 40 minuts)**



Hi ha punts a millorar i també a destacar que un 94% del material de reserva s'ha lliurat dins dels terminis estipulats.

**- Temps d'espera. Dipòsits externs (termini Carta de Serveis 48 hores)**

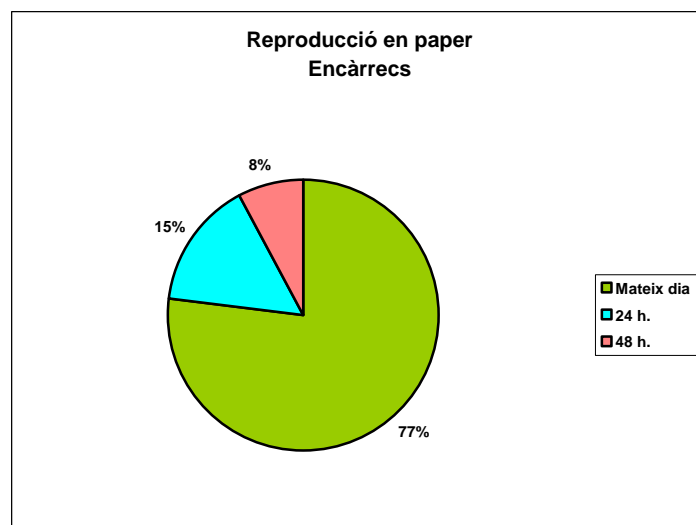
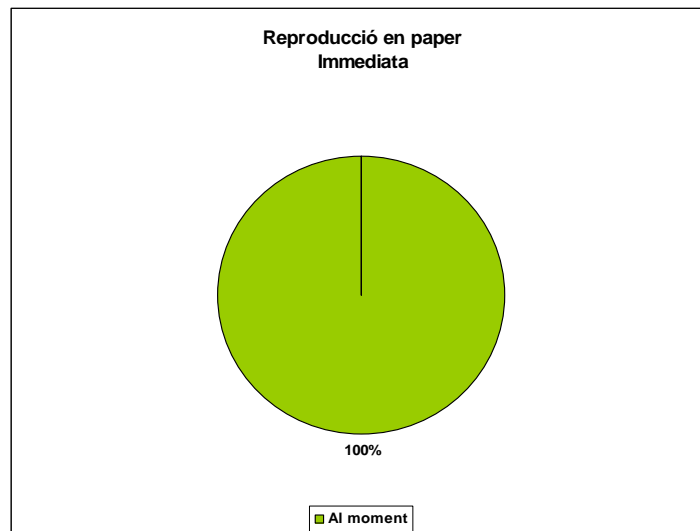
Compliment del termini de lliurament des de dipòsits externs en un 100%.

**- Reproduccions**

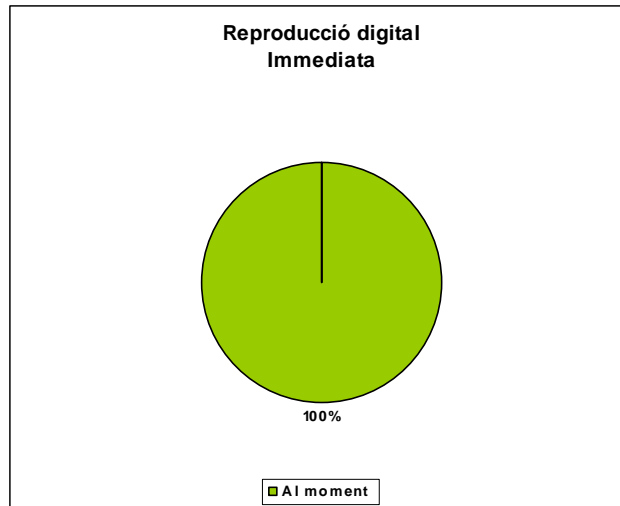
*“Servir les reproduccions de fotocòpies, fotocòpies d'escàner i imatges digitals al moment, sempre que les sol·licituds siguin inferiors a 20 reproduccions. En cas de més unitats s'atendrà en la mesura possible. En cap cas es trigarà més de 48 hores. »*

Valoració feta a partir de totes les comandes produïdes durant 3 setmanes.

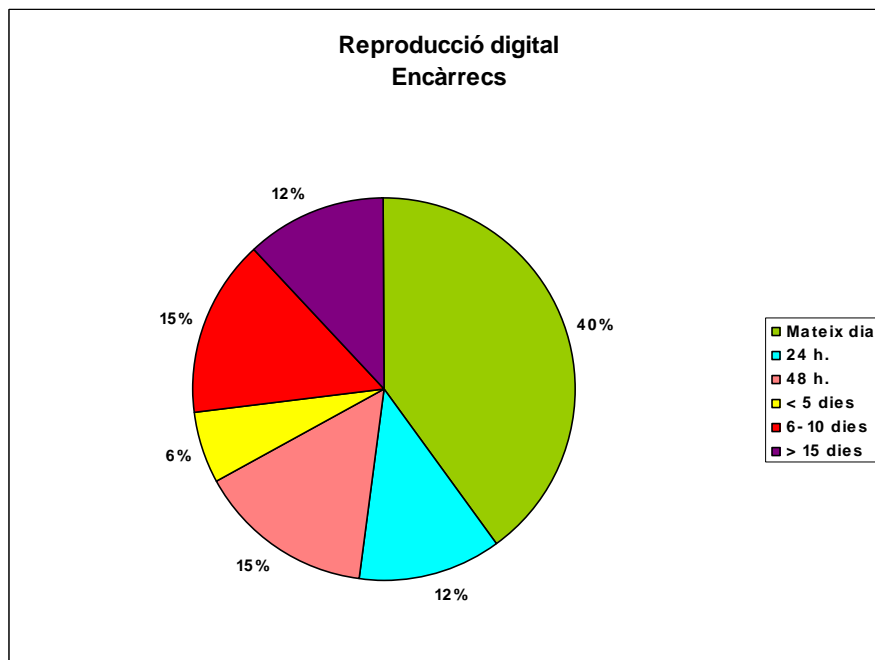
**- Reproduccions en paper fins a 20 reproduccions al moment i per més de 20 fins a 48 hores.**



-Reproduccions digitals: fins a 20 reproduccions lliurar-les al moment o en un màxim de 48 hores



- Reproduccions digitals (encàrrecs de més de 20 reproduccions)

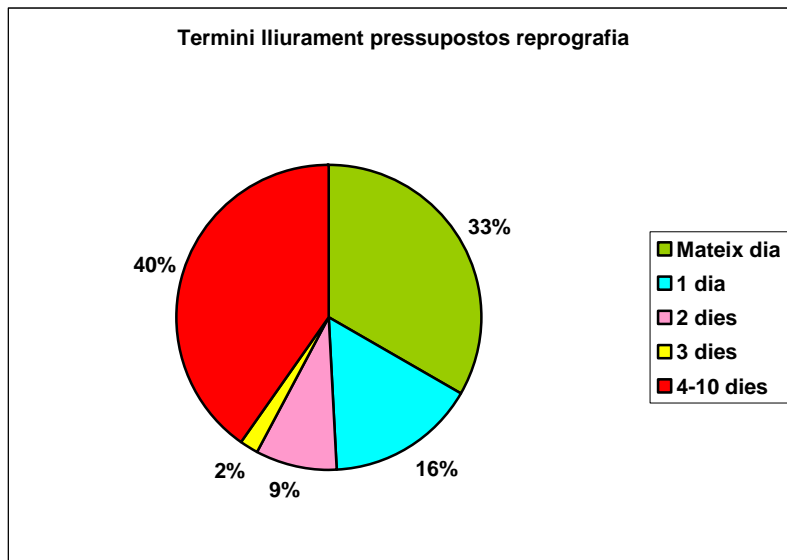


- **Tràmits i facturació:**

*“Informar i comunicar un pressupost de reproducció en un màxim de **3 dies**. En casos de peticions més laborioses s’avisarà l’usuari”*

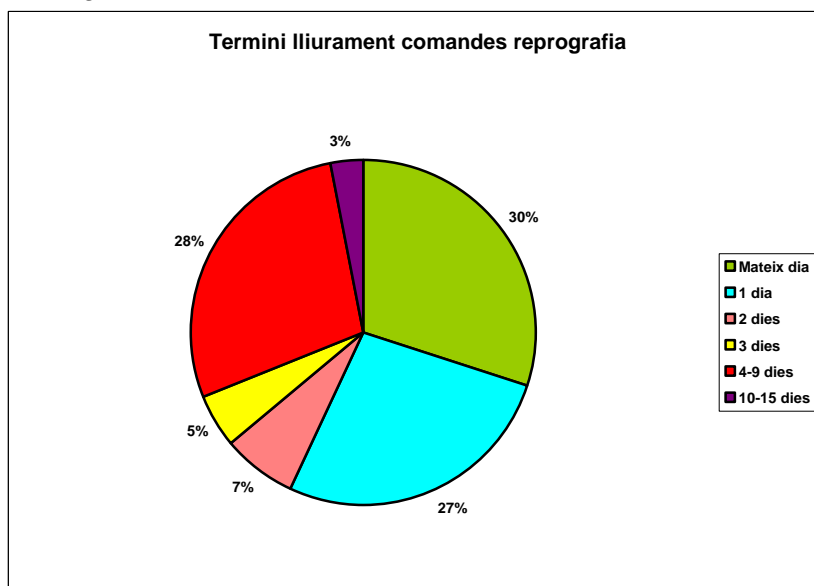
Anàlisi feta a partir de mostreig de 100 comandes.

Per properes avaluacions falta recollir l’indicador de l’avís als usuaris.



*“Enviar les reproduccions en un màxim de quinze dies un cop rebut el pagament. De les peticions especials que requereixin més temps se n’informarà a l’usuari.”*

Anàlisi sobre mostreig de 100 comandes



Servei d'Accés i Obtenció de Documents

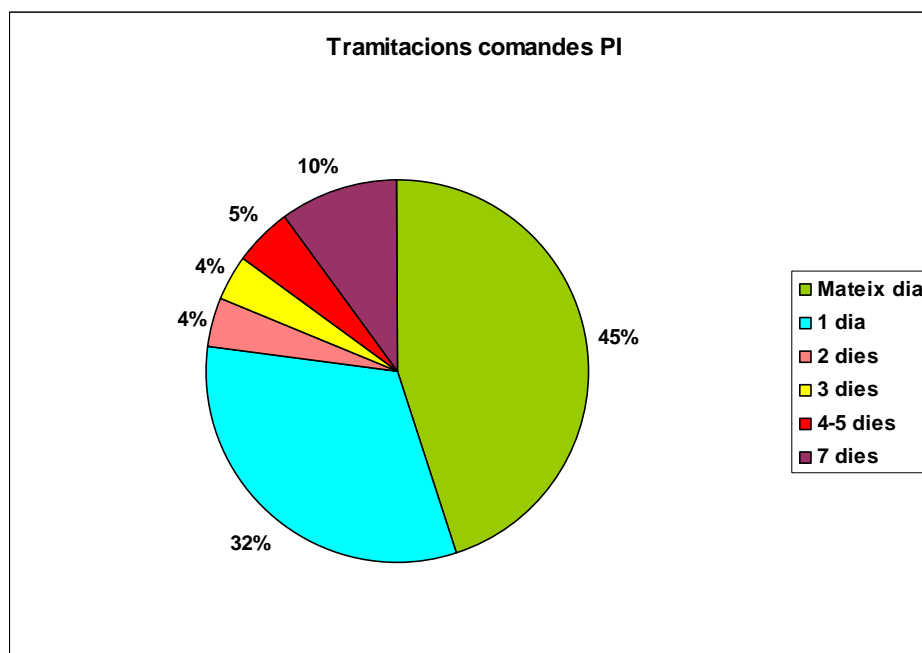
### Tramitacions de préstec interbibliotecari

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

Sobre mostreig de 100 comandes

Compliment de terminis de tramitació: 85%.

No compliment: 15 % (un 10% correspon a un problema eventual)



### - Activitats

*“Informar del calendari i dels actes de la Biblioteca amb un mínim de quinze dies”*

No es disposa d'indicadors per aquest punt.



## - Respostes queixes i suggeriments

*“Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 3 dies »*



### Conclusió :

El promig de grau de compliment dels compromisos adquirits a la Carta de Serveis és de quasi un 85%. Aquests resultats mereixen atenció especial per poder-los millorar. La intenció és continuar analitzant el grau d'execució dels compromisos per introduir millores i continuar analitzant l'opinió dels usuaris a través de tots els canals de comunicació possibles.

### Dades sobre l'avaluació:

Treball elaborat per l'equip del Servei d'Accés i Obtenció de Documents

Responsable del Servei: Núria Altarriba

Data de finalització de l'avaluació de la Carta de Serveis: 19 de novembre de 2007

Podeu fer arribar qualsevol aportació a: [info@bnc.cat](mailto:info@bnc.cat)