

Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis

PRESENTACIÓ

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats del seguiment de la *Carta de serveis*, establint una comparativa amb els resultats dels darrers quatre anys. 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 de quatre setmanes.

RESUM DELS RESULTATS

Compromís	2014	2015	2016	2017	2018
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%	100%	100%	100%	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	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	91,2%	94,2%	93,6%	93,1%	94,1%
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)	86%	92,4%	92,7%	90,8%	93,6%
Fer les reproduccions de forma immediata fins a un límit de 20 unitats (còpies paper, imatge digital baixa resolució, imatges alta qualitat). Màxim 48 hores. Per a casos de més unitats, atenció en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	100% reproduccions immediates	100% reproduccions immediates	100%	100%	100%
	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	99,7%	100%	100%	100%	100%
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%
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 5 dies	94%	74,1%	81,4%	86,9%	87,5%
Mitjana de grau d'execució	96,3%	95,6%	96,4%	96,7%	97,2%

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 2018: **3.504**

Mitjana de carnets expedits al dia (289 dies laborables): **12,12**

Altres consultes ateses a taulell: sense indicadors

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

El sistema d'accés funciona amb normalitat i no es detecten gaires anomalies. S'ha de canviar dos o tres vegades l'any els films que protegeixen els vidres del dispositiu d'accés.

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 2018.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	2.390
Informació general BC	151
Serveis als usuaris	2.488
TOTAL	5.029

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 **1.169** preguntes per correu electrònic o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2018.

Temps de resposta		
1-3 dies	1.100	94,1%
4-15 dies	38	3,3%
Sense data	31	2,6%
TOTAL	1.169	100%

La Carta de serveis estableix **3 dies** de termini per donar resposta a les preguntes per escrit. Aquest termini s'ha complert en un **94,1%** de les preguntes. Un 3,3% s'ha respost en un termini màxim de quinze dies perquè han requerit la intervenció d'un expert. L'usuari n'ha estat informat.

Hi ha un 2,6% de respostes que no tenen dates. Es tracta de respostes a consultes fetes per telèfon o presencials, de les quals no existeix un text inicial escrit per l'usuari. En la resposta no s'ha inclòs la data de la consulta tot i que en general solen ser respostes fetes abans de 3 dies.

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 **24 d'octubre al 7 de novembre de 2018**. La mostra recull **2.087** peticions en total i s'han analitzat els terminis de lliurament.

DIPÒSIT GENERAL I BIBLIOTEQUES TÈCNIQUES		
Servides dins del termini	1.244	94,53%
Servides fora del termini	72	5,47%
TOTAL	1.316	100%

De les 1.316 peticions se n'han revisat 21.

DIPÒSIT DE RESERVA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)	339	91,13%
Servides fora del termini	33	8,87%
TOTAL	372	100%

DIPÒSITS GENERAL I RESERVA		
Servides dins del termini	1.583	93,78%
Servides fora del termini	105	6,22%
TOTAL	1.688	100%

DIPÒSIT DE L'HOSPITALET		
Servides dins del termini (fins 48h)	371	92,98%
Servides fora del termini (més de 48h)	28	7,02%
TOTAL	399	100%

TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC		
Servides dins del termini	1.954	93,63%
Servides fora del termini	133	6,37%
TOTAL	2.087	100%

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 quatre setmanes (24 octubre – 14 novembre).

Reproduccions immediates

Paper 1.248 unitats
Digital captura automàtica 459 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 148 unitats

Digital captura automàtica 3.119 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 246 unitats

El 100% de les peticions d’imatges d’alta qualitat compleixen el termini establert a la carta de serveis. Totes s’han entregat en menys de 15 dies.

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 quatre setmanes (24 d’octubre – 14 de novembre). Total de: 123 peticions, 101 com a biblioteca subministradora i 22 com a biblioteca peticionària.

Tramitació com a biblioteca subministradora: 101 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	101	100%
+ 3 dies	0	0%
TOTAL	101	100%

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Tramitació com a biblioteca peticionària: 22 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Mateix dia	9	41%
1 dia	13	59%
2 dies	0	

TOTAL	22	100%
--------------	-----------	------

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Mitjana tramitació: 100%

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

El termini màxim enunciat és de 15 dies.

De les 101 peticions que s’han rebut com a biblioteca subministradora, 61 han requerit pressupost.

Sobre les 61 sol·licituds que han requerit pressupost 1 ha estat cancel·lada per els peticionaris.

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Fins a 14 dies	60	100%
Més de 14 dies	0	0%
Cancel·lades	1	
TOTAL	61	100%

El 100% s’ha servit dins els terminis establerts.

7. Respostes queixes i suggeriments

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

Durant l’any 2018 s’han rebut 32 queixes, de les quals se n’han respost 28 dins el termini i 4 s’han respost més enllà de 5 dies.

QUEIXES I SUGGERIMENTS		
Terminis resposta	TOTAL	%
5 dies	28	87,5%
> 5 dies	4	12,5%
TOTAL	32	100%

29 de gener de 2019