

Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis

Presentació:

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats de grau de compliment de la *Carta de serveis* corresponents a l'any 2008. Aquesta avaluació es compara amb la realitzada durant l'any 2007 per tal de mesurar el desenvolupament dels serveis i detectar els aspectes que puguin millorar-se o que requereixen accions específiques.

A més a més de l'avaluació d'indicadors s'han fet les enquestes anuals als usuaris i s'han estudiat les diferents queixes o suggeriments que han pogut adreçar els lectors a la Direcció de la BC o al personal dels diferents taulells.

Amb tota aquesta informació s'analitzen els resultats dels serveis als usuaris i les possibles mesures correctives a aplicar.

Metodologia:

Dels compromisos establerts a la *Carta de Serveis* n'hi ha que s'han pogut avaluar partint de totes les dades exhaustives d'un període de temps, i n'hi ha que s'ha seguit la tècnica del mostreig.

Resum dels resultats

En general es constata un resultat satisfactori amb una tendència a la millora.

Compromís	compliment 2007	compliment 2008
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	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	100%	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)	80% (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.	100% (paper) 100% digital fins a 20 u. 44% digital fins a 15 dies i 56% digital >15 dies
Informar i comunicar un pressupost en un màxim de 3 dies. Avisar els usuaris en casos de peticions laborioses.	76%	100%
Enviar les reproduccions en un màxim de 15 dies un cop rebut el pagament. Informar als usuaris en casos de peticions especials	Sense indicadors	88%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	85%	92%
Calendari i actes. Informar als usuaris en un termini de 15 dies.	Sense indicadors	Sense indicadors
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	47%	80%
Promig de grau d'execució	84,63%	86,67%

INDICADORS DE LA CARTA DE SERVEIS

- 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 novembre: **6.327**

Promig de carnets expedits al dia: **23**

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: El promig d'atenció a cada usuari és de cinc minuts.

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

Acció de millora:

Remodelació de la zona d'accés. S'ha remodelat la recepció, i s'ha fet un taulell nou d'acollida.

Des del dia 2 de novembre es disposa de dues estacions per expedir carnets. Aquest equipament duplica les possibilitats de donar atenció immediata i resol les breus esperes que es poguessin generar (per ex. un grup quan acaba una visita i la majoria sol·liciten el carnet)

El temps d'espera a la resta de taulells tampoc supera els deu minuts, en general l'atenció és immediata a tots els serveis i no es formen cues.

- Informació bibliogràfica presencial:

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

Consultes bibliogràfiques ateses presencialment o telefònicament fins al 30 de novembre: **13.983**

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:

97% respostes positives

1,2% respostes negatives (no s'ha pogut resoldre ni reorientar)

1% respostes amb èxit (l'usuari ha manifestat un gran satisfacció)

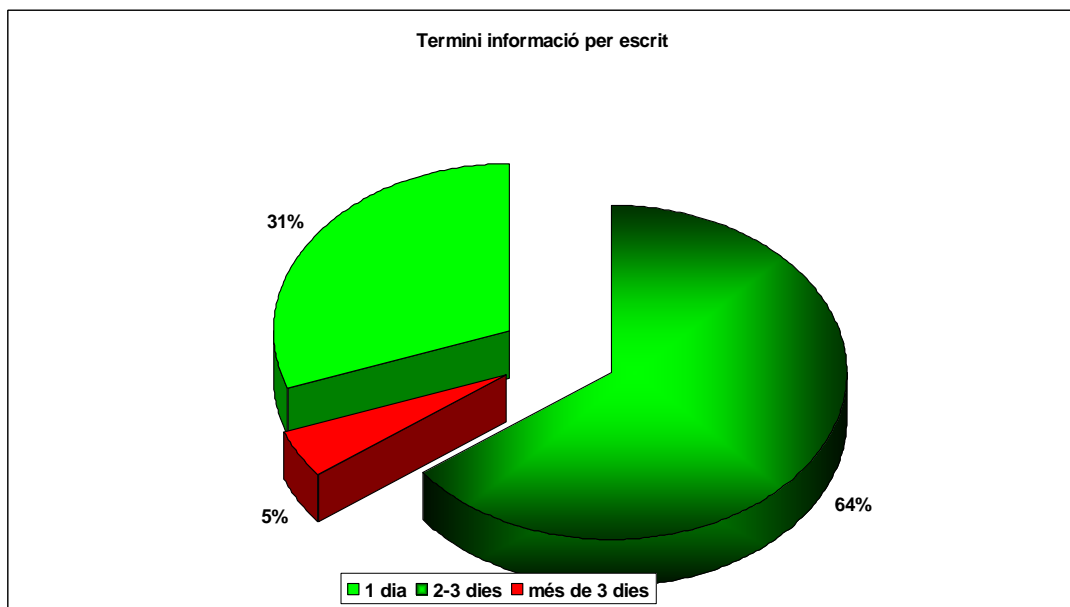
0,1% queixes



-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 **642** preguntes per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 30 de novembre de 2008.

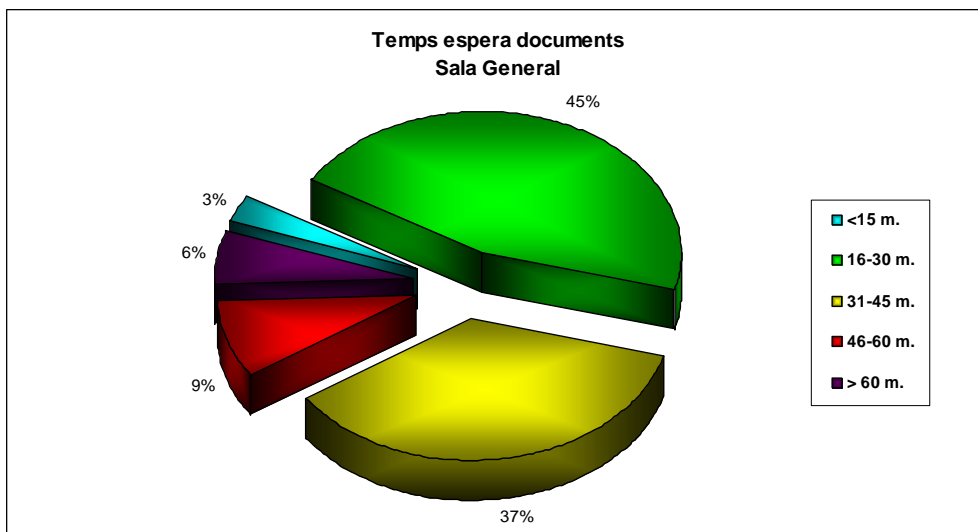


- Temps d'espera de documents de dipòsit :

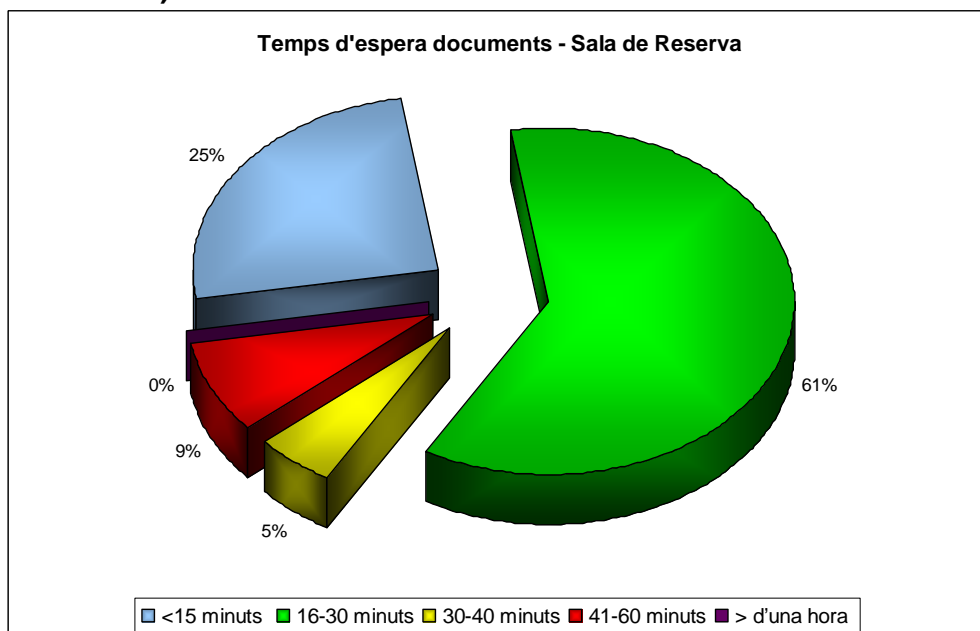
« Servir els documents dels dipòsits de la seu del carrer Hospital en un màxim de 30 minuts si són del fons general i 40 m. si són de reserva. Servir en 48 h. les peticions de documents d'altres dipòsits. »

S'ha efectuat un test de temps de servei durant el període corresponent a 14-31/10/07 i el resultat ha estat el següent :

DIPOÏT GENERAL- HOSPITAL

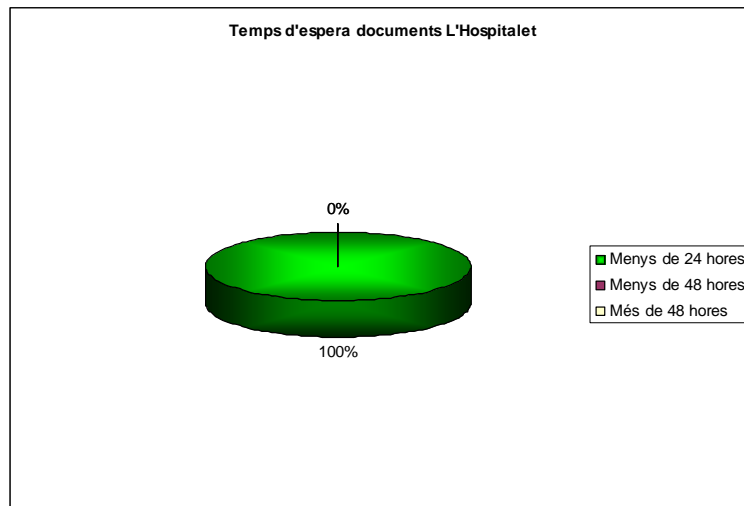


DIPOÏT DE RESERVA- CONSULTA SALA DE RESERVA(termini Carta de Serveis: 40 minuts)

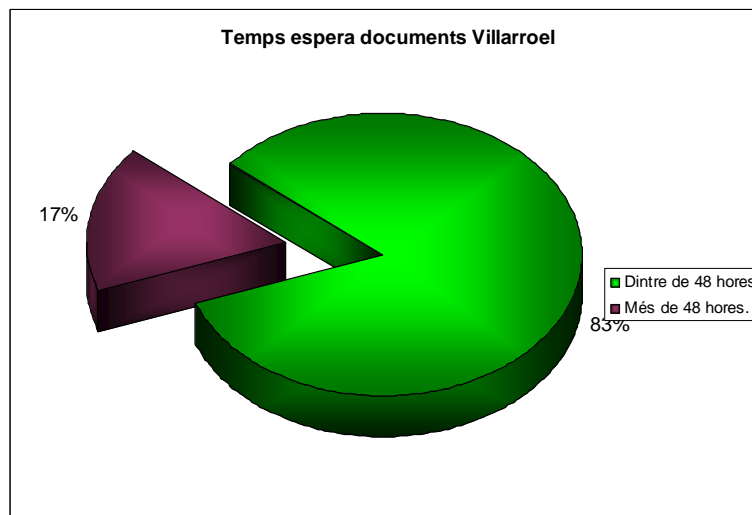


Peticions a dipòsits externs (termini Carta de Serveis 48 hores)

Hospitalet (mostra 14-31 d'octubre):



Edifici Villarroel:

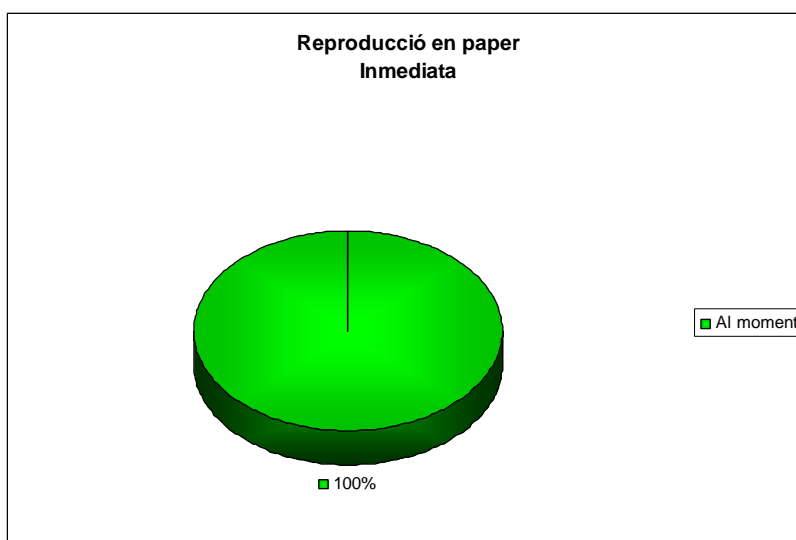


Compliment del termini de lliurament des de dipòsits externs en un grau molt elevat

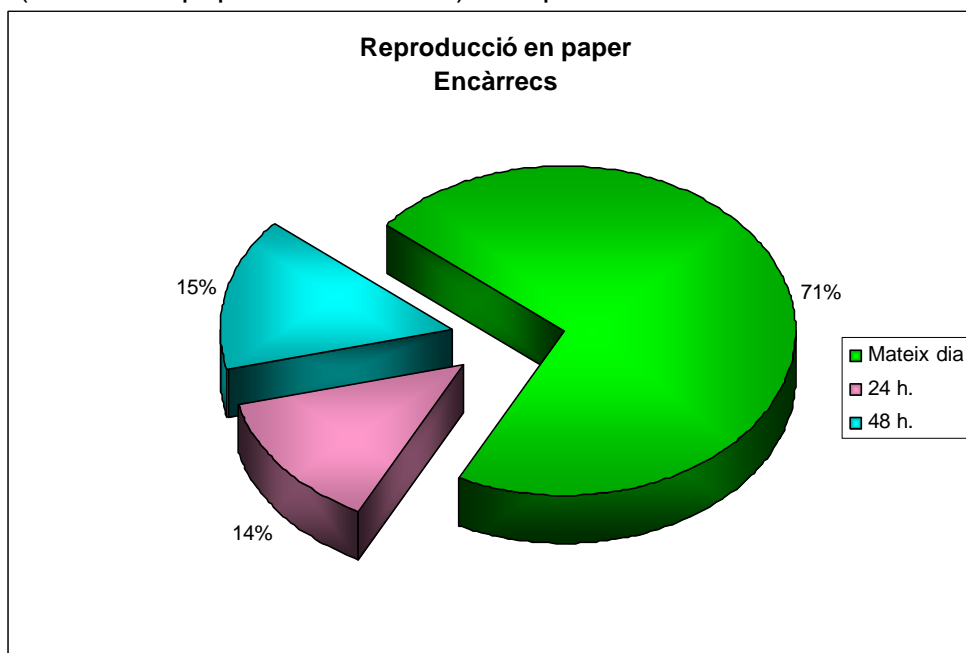
– **REPRODUCCIONS**

“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.

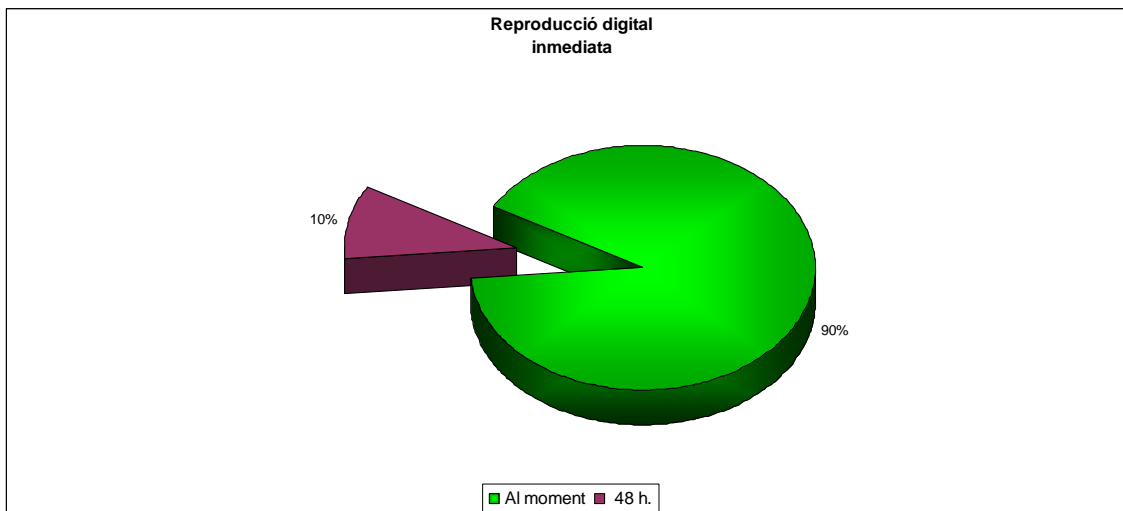
Per a les reproduccions immediates s’ha fet una mostra d’una quinzena (3-17 de novembre). Per als encàrrecs de reproduccions digitals s’ha valorat una mostra (tot el mes d’octubre).



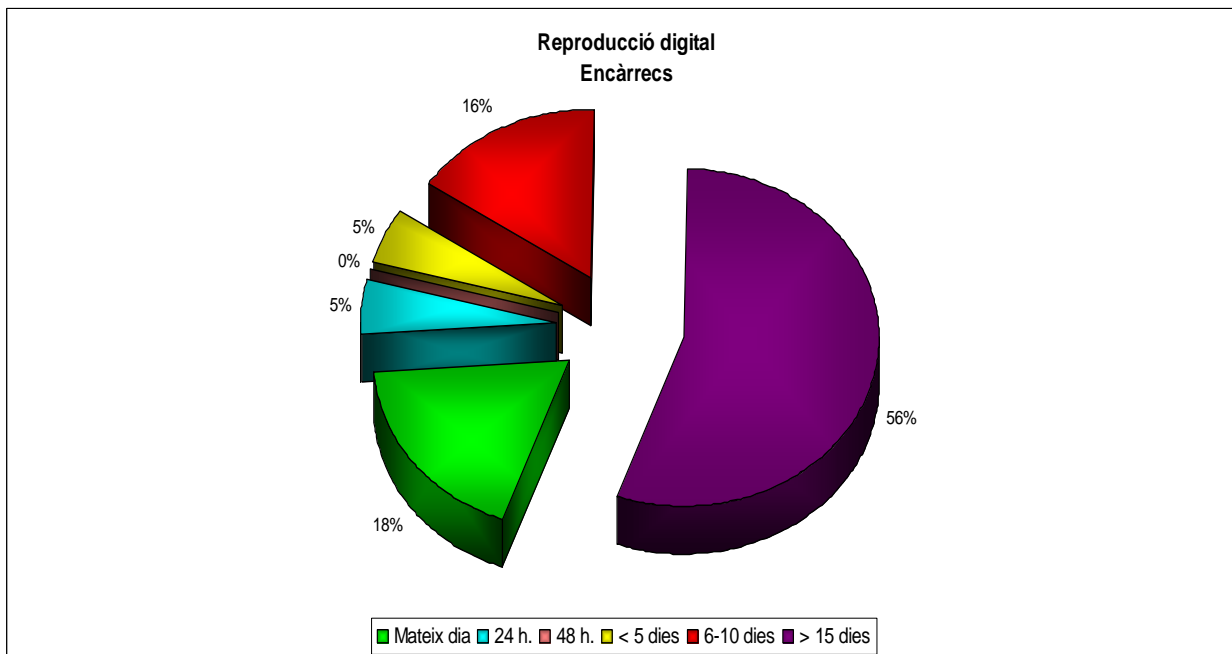
(Encàrrecs paper: màxim 48 h.) Compliment 100%



Reproducció digital immediata (termini màxim 48 h.: Compliment: 100%)



Reproducció digital per encàrrec



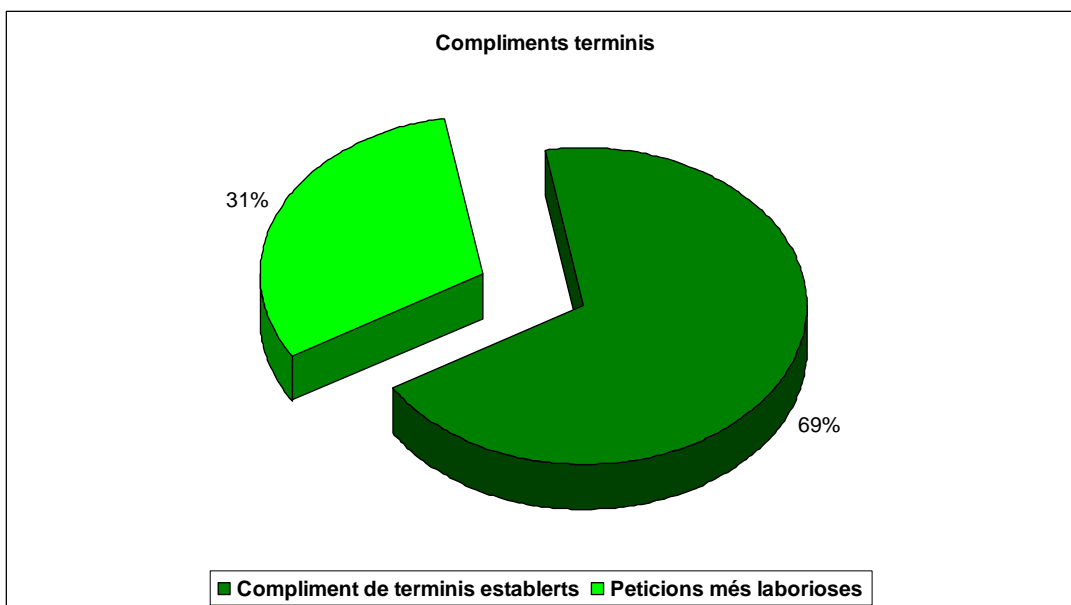
S'observa un augment del temps de lliurament de les comandes digitals quan són superiors a 20 unitats. Es constata també un augment de les comandes:
2006: 26.622 unitats
2007: 39.709 unitats
2008: 42.114 unitats

- **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”*

Mostreig d'un mes (14 d'octubre-14 de novembre). Total de: 294 peticions.

A totes consta comunicació amb l'usuari.



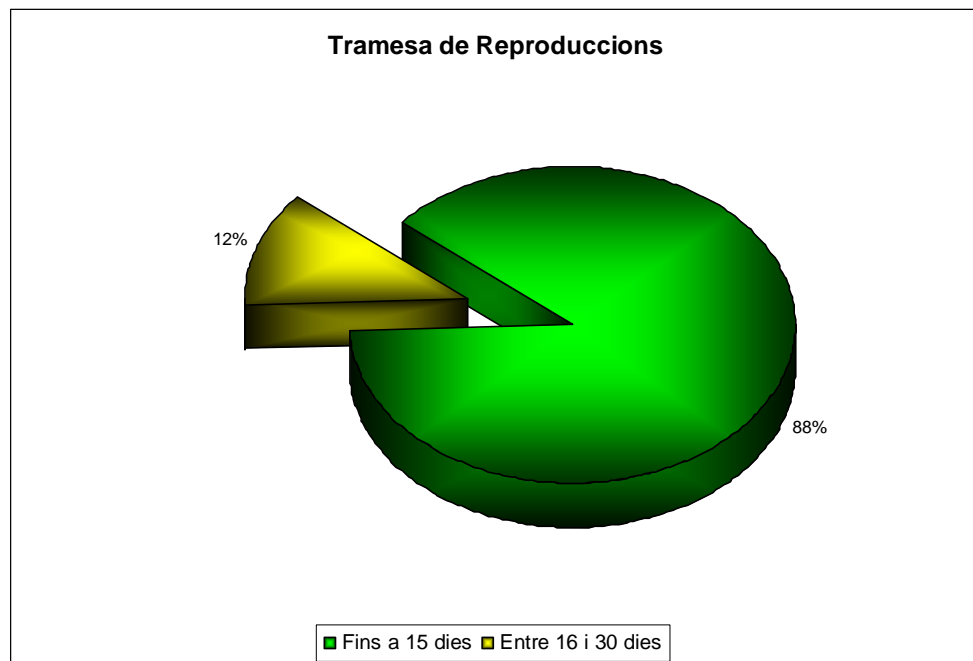
- **Tramesa de les reproduccions**

*“Enviar les reproduccions en un màxim de **15** dies un cop rebut el pagament.
De les peticions especials que requereixin més temps se n’informarà a l’usuari.”*

Sobre **294** peticions:

La casuística del retard i lliurament és diversa, el més freqüent és: dificultat d’identificació del material, manca d’alguna dada del sol·licitant, comandes de reproducció de materials audiovisuals o digitals.

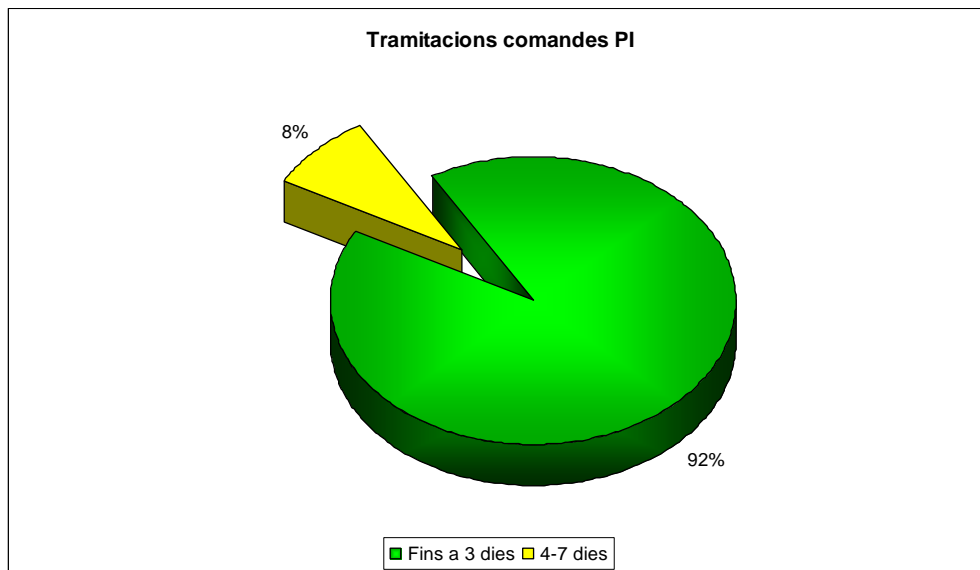
Aquestes dades corresponen a la data d’arribada de la comanda, de manera que els resultats són millors del previst per la Carta de Serveis.



- **Tramitacions de préstec interbibliotecari**

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

Sobre 320 comandes



- **Activitats**

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

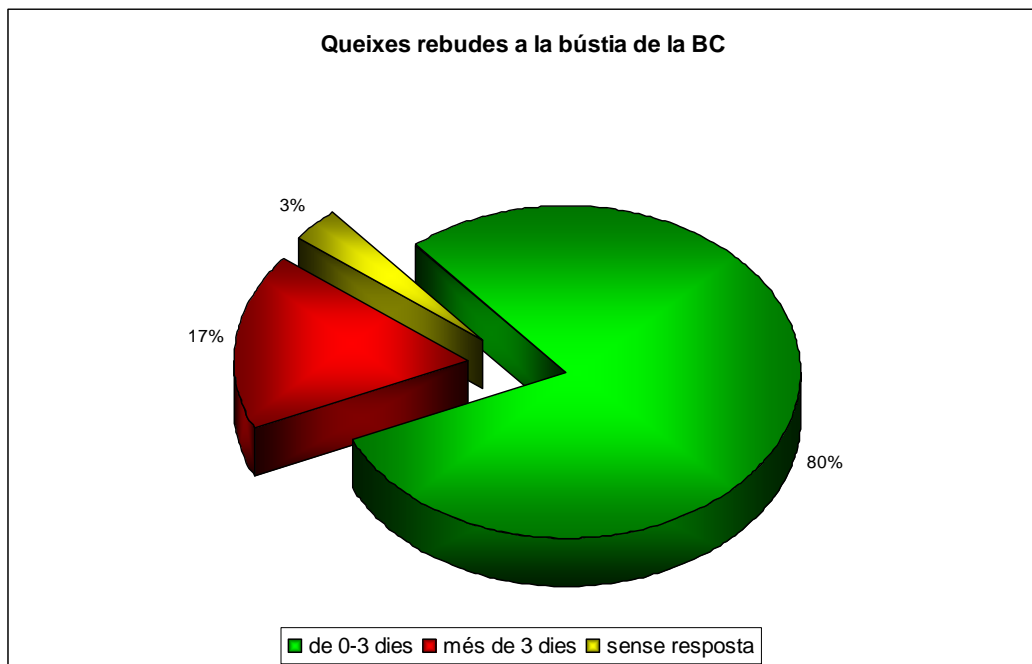
S'informa amb antelació, però hi ha hagut avisos fets durant la mateixa setmana.

No es disposa de dades detallades d'aquest punt.

- **Respostes queixes i suggeriments**

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

Queixes per escrit rebudes fins el 31 de novembre: 29



- **Conclusió :**

El promig de grau de compliment dels compromisos adquirits a la *Carta de Serveis* és d'un 86,67% (quasi un 87%). Es detecta una millora respecte a l'any anterior. Tot i així es continuarà recollint indicadors i aplicant les millores que siguin necessàries pel correcte desenvolupament dels serveis.

- **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 desembre de 2008

Podeu fer arribar qualsevol aportació a: info@bnc.cat