

*Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis:
document intern*

<O:\Organitzacio i planificacio\Avaluacio carta serveis\2010\informe>

PRESENTACIÓ:

Com cada any la Biblioteca de Catalunya presenta els resultats de grau de compliment de la *Carta de serveis*. Aquesta avaluació es compara amb les realitzades durant els anys 2007-2010 per valorar quins àmbits requereixen millores específiques.

Aquests resultats es complementen amb les dades dels resultats de les enquestes, de les entrevistes (eina introduïda aquest any) i de les queixes.

Es tracta d'instruments d'informació molt valuosos quant als resultats dels serveis als usuaris i les possibles mesures correctives a aplicar.

Al llarg de 2010 s'ha consolidat l'ús i la gestió del programa de petició de documents, estrenat el 5 de desembre de 2009, així com l'ús de petició de reproduccions en format digital a través de l'escàner de sala, fet que descarrega la quantitat de reproduccions que caldria assumir des de la unitat de Digitalització i dona un servei digital immediat als usuaris.

METODOLOGIA:

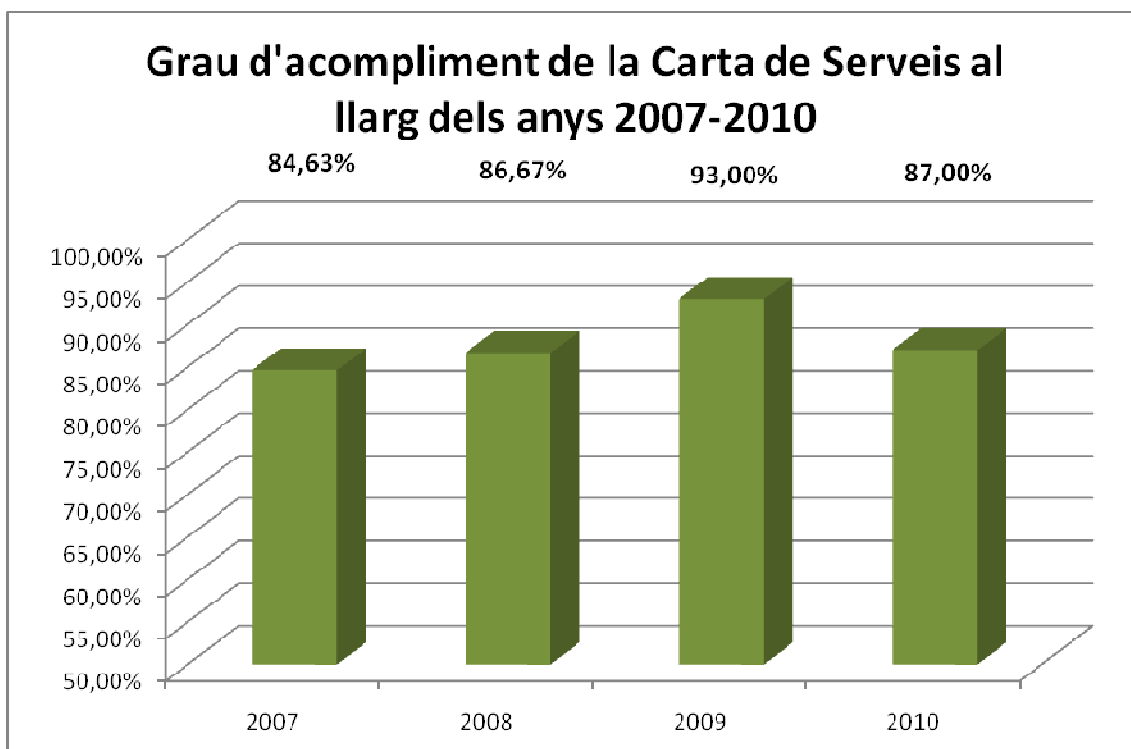
Se segueix la mateixa metodologia d'avaluació dels anys anteriors, en alguns casos es disposa de totes les dades exhaustives i en altres casos es parteix d'un ampli mostreig.

Per tal de disposar de més elements de valoració s'han fet entrevistes als usuaris durant el mes de novembre, que han de servir per ponderar i analitzar els resultats de tots els elements d'avaluació en general.

RESUM DELS RESULTATS

Compromís	2007	2008	2009	2010
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%	100%	100%	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	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	100%	100%	96%	98%
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)	62% (promig de tots els dipòsits)** **Nou programa	48%
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	100% paper 100% digital 100% encàrrecs /paper i digital	100% paper 97% digital 100% paper 83% digital
Informar i comunicar un pressupost en un màxim de 3 dies. Avisar els usuaris en casos de peticions laborioses.	76%	100%	100%	90 %
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%	97%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	85%	92%	92%	81%
Calendari i actes. Informar als usuaris en un termini de 15 dies.	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	47%	80%	81%	54%
Promig de grau d'execució	84,63%	86,67%	93%	87%

Respecte als anys anteriors es detecta una davallada en punts en relació a les expectatives, fet que s'haurà de revisar.



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 2 de gener-31 d'octubre de 2010: **5.746**

Promig de carnets expedits al dia: **22**

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.

No es detecten ni cues ni queixes.

- **Acció de millora**

El sistema de control d'accés funciona amb normalitat i no es detecten gaires anomalies. Un parell de vegades l'any s'han de canviar els films que protegeixen els vidres del dispositiu d'accés, ja que es desgasten i dificulten la lectura dels codis de barres dels carnets de lector.

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 d'octubre: **13.427**

Positives: **13.336**

Negatives: **18**

Exitoses: **73**

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:

99% respostes positives

0,1% respostes negatives (no s'ha pogut resoldre ni reorientar)

0,5% respostes exitoses



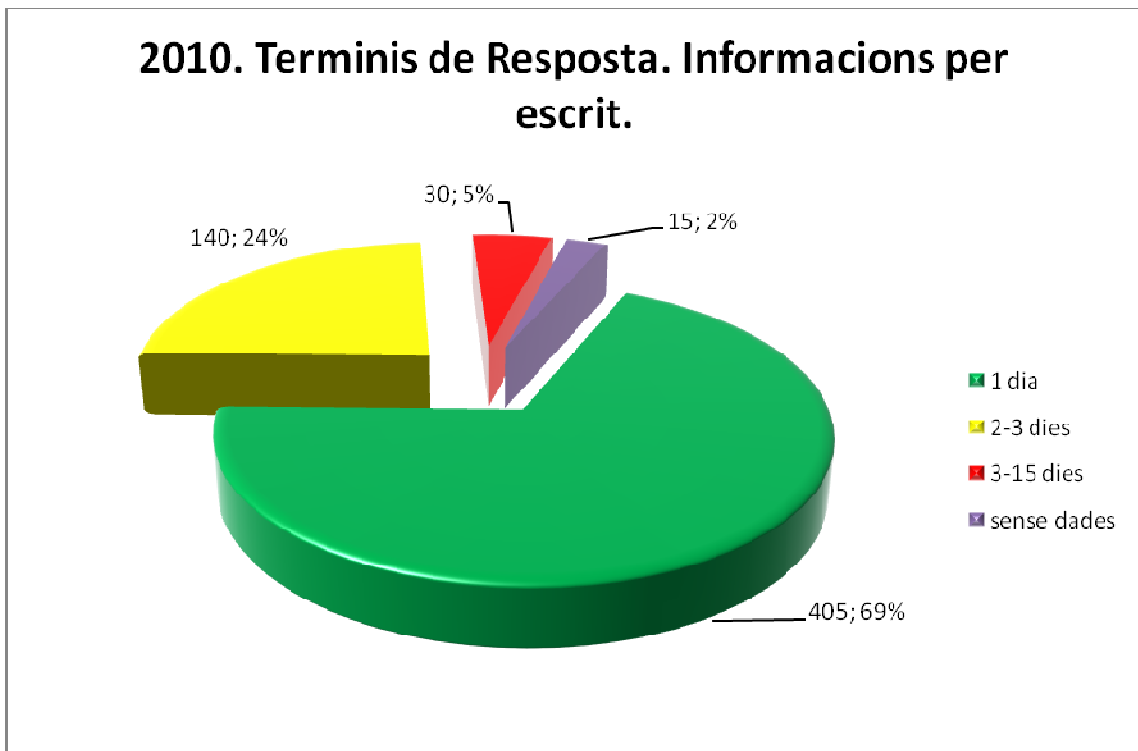
El resultat es manté en la línia dels anys anteriors i es constata una consolidació dels resultats.

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 590 preguntes a través del programa QuestionPoint, o bé per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 d’octubre de 2010.

Gràfic Informació per escrit – Grau de compliment (termini 3 dies)

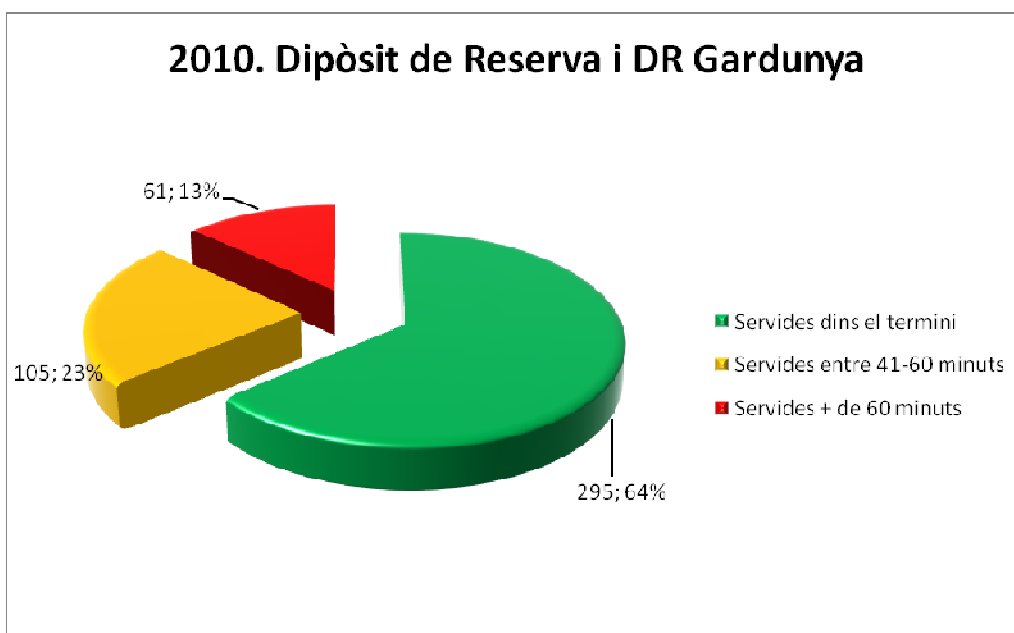
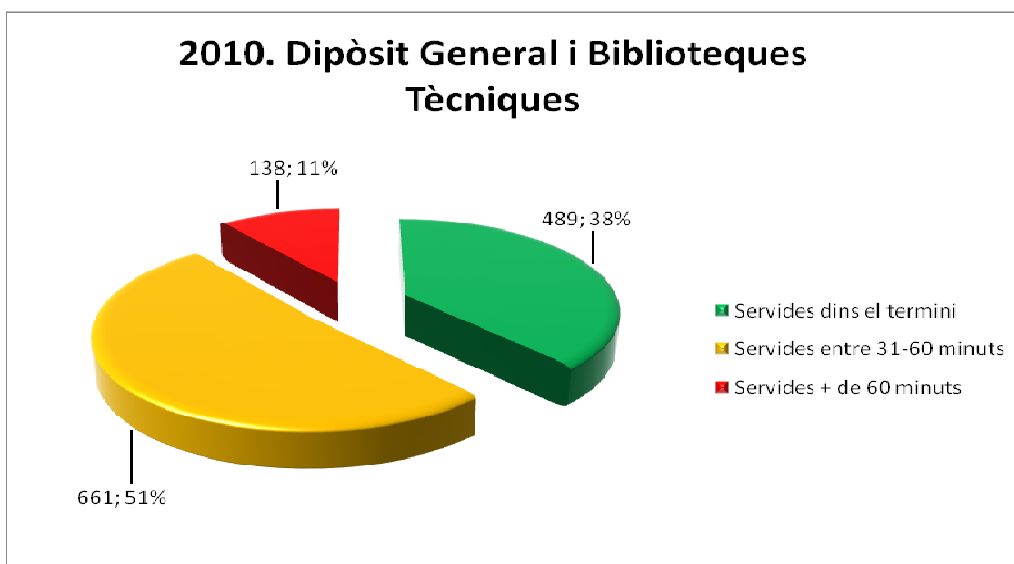


** Consta correu de comunicació amb l'usuari en el cas de les respostes de més de tres dies.

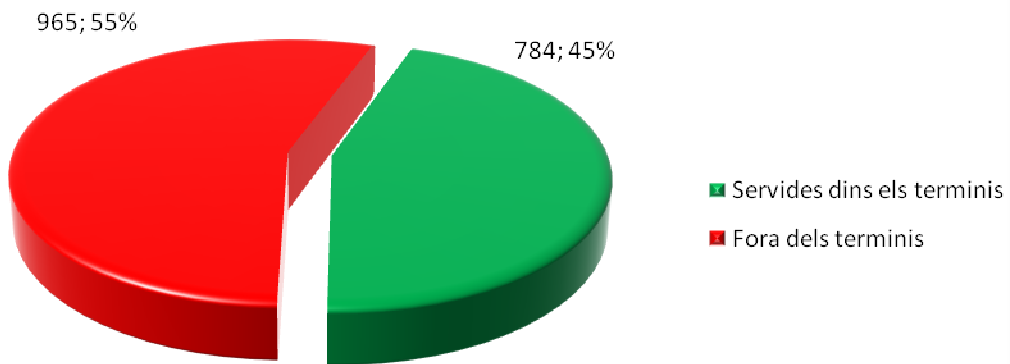
4. Temps d'espera de documents de dipòsit

« 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.** »

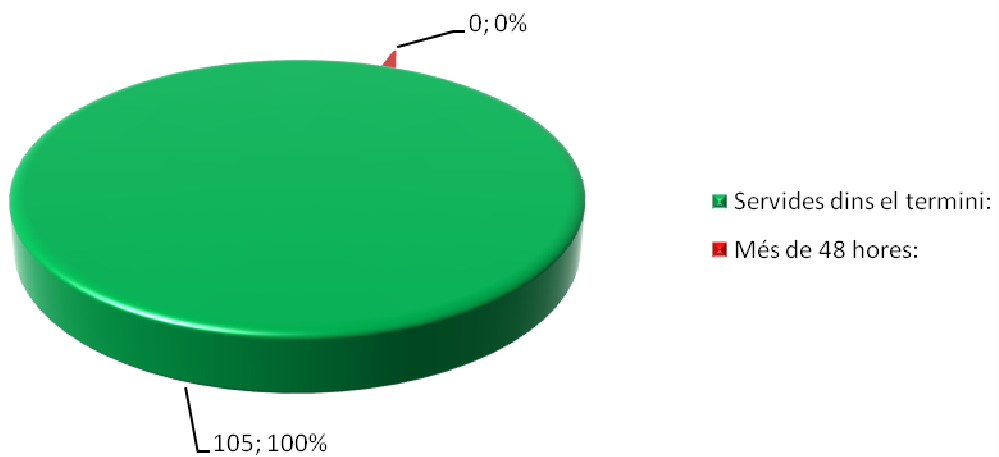
S'ha analitzar al detall una mostra de peticions fetes entre el 17 i el 29 d'octubre de 2010. La mostra recull **1854** peticions en total. El servei de petició automàtic es dona per consolidat.



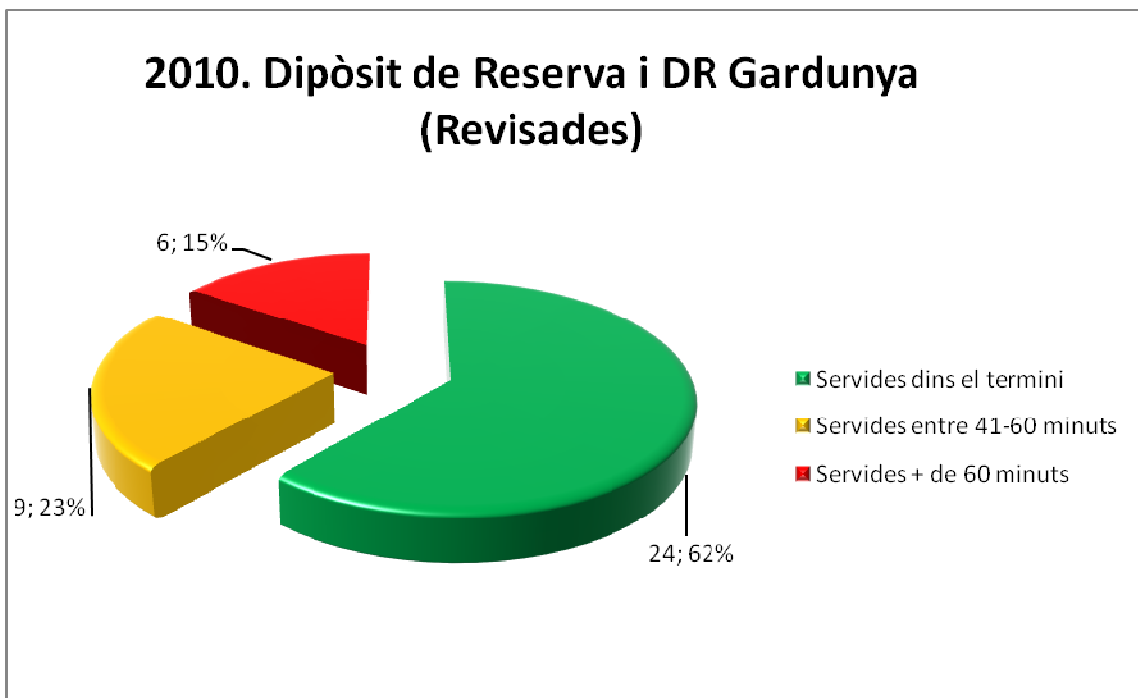
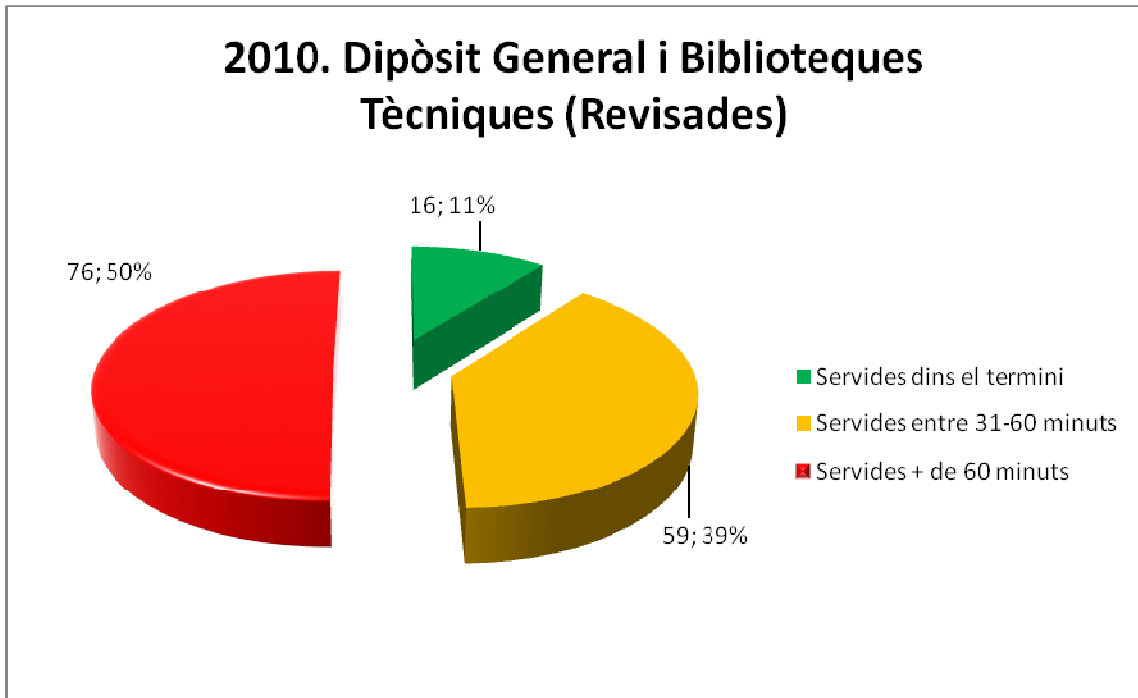
2010. Grau de compliment. Edifici Hospital

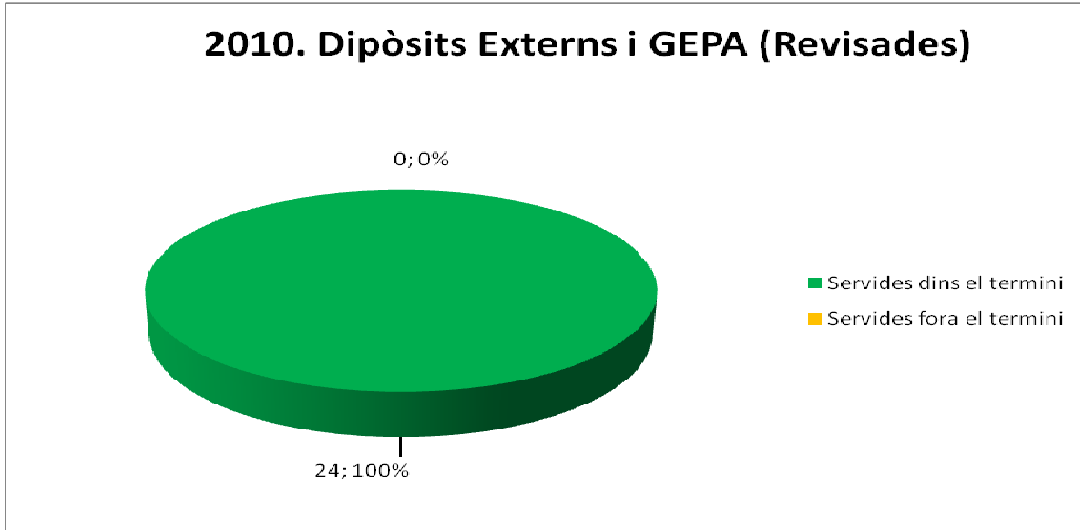


2010. Grau de compliment del temps de servei: Edificis Externs

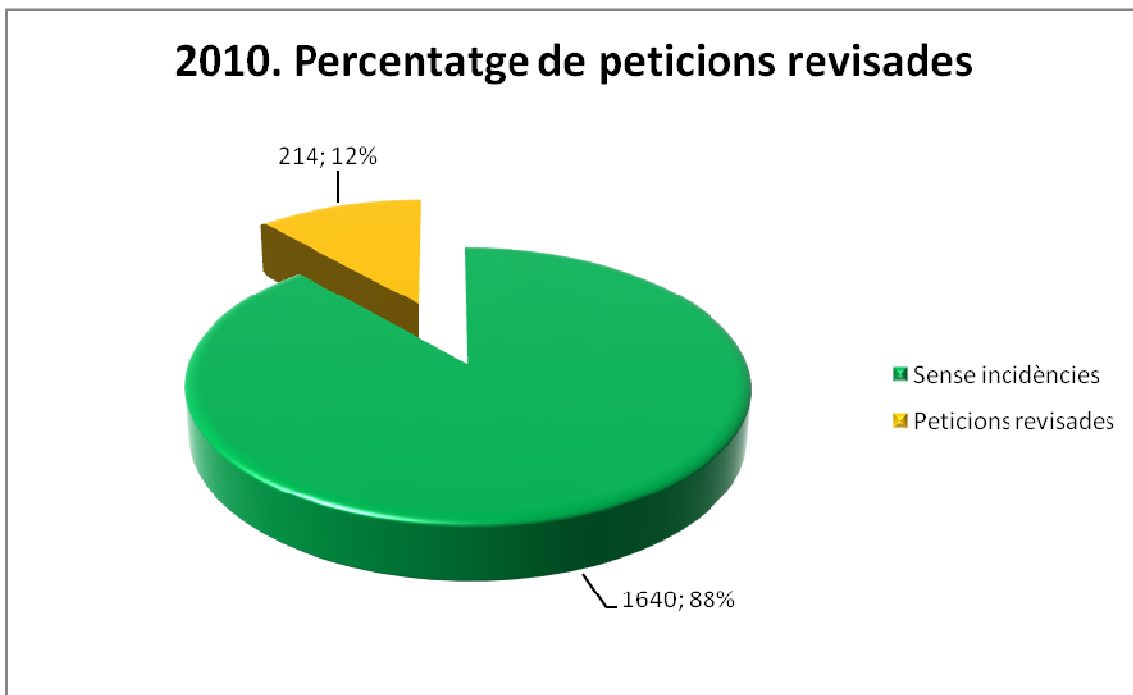


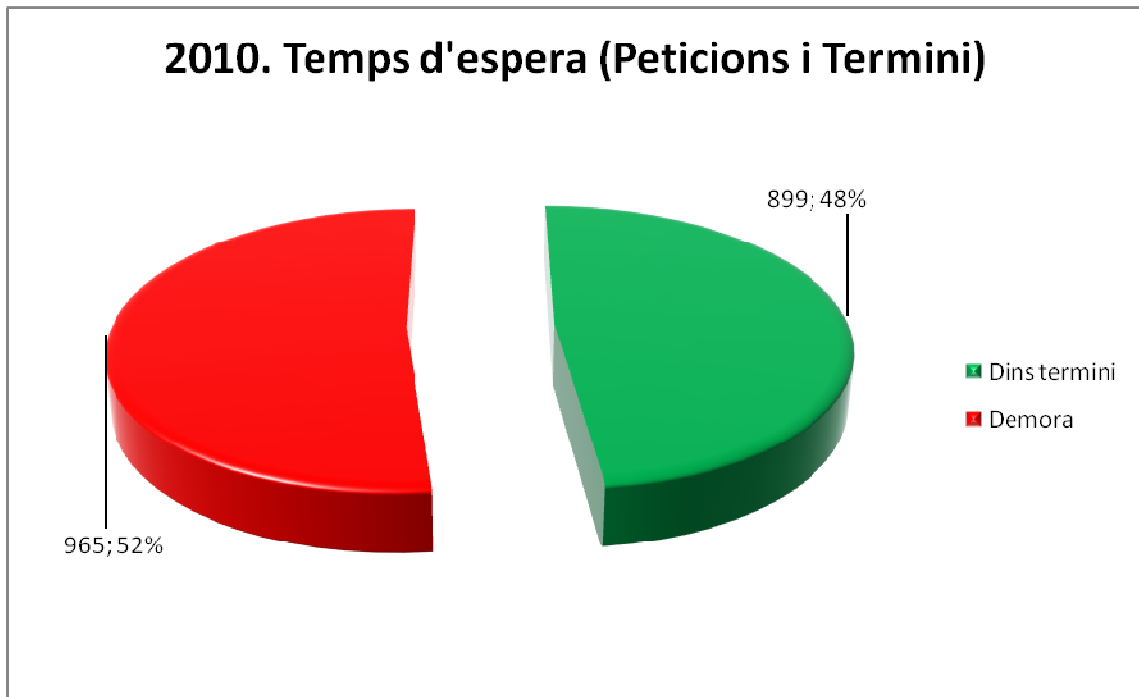
- Resolució d'incidències





- **Percentatge de peticions amb incidències**





- **Consideracions**

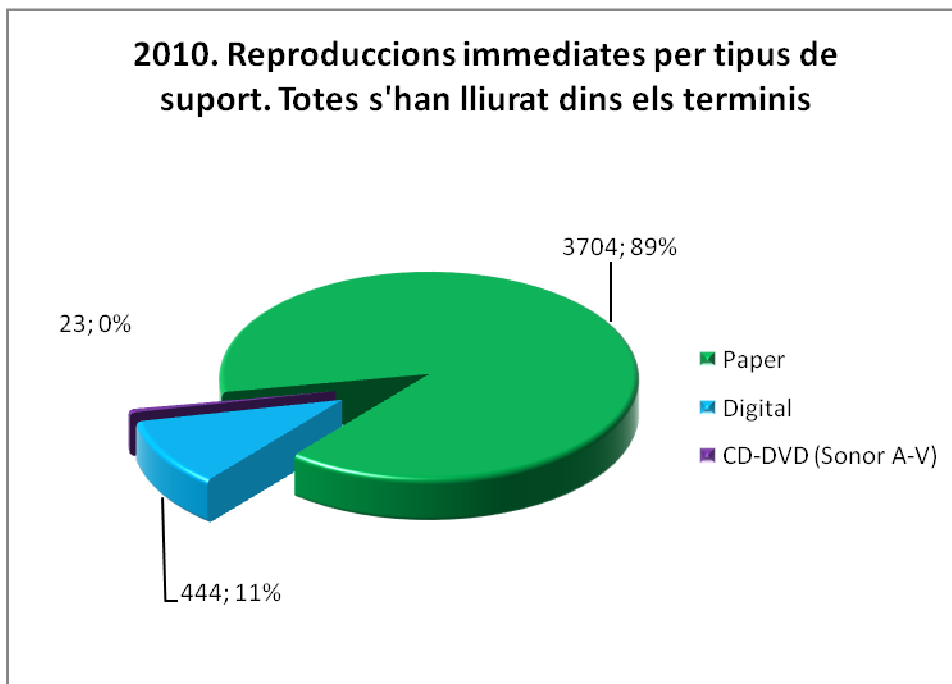
El temps de servei anunciat es compleix en un 48%. Respecte al promig del 62% de l'any 2009 es detecta una diferència de punts. Tot i així els usuaris tant a les enquestes com a les entrevistes de 2010 no mostren queixes. La implementació del programa de petició dels documents a través de la web ha servit per tal que els usuaris es puguin organitzar les consultes puguin estalviar temps d'espera.

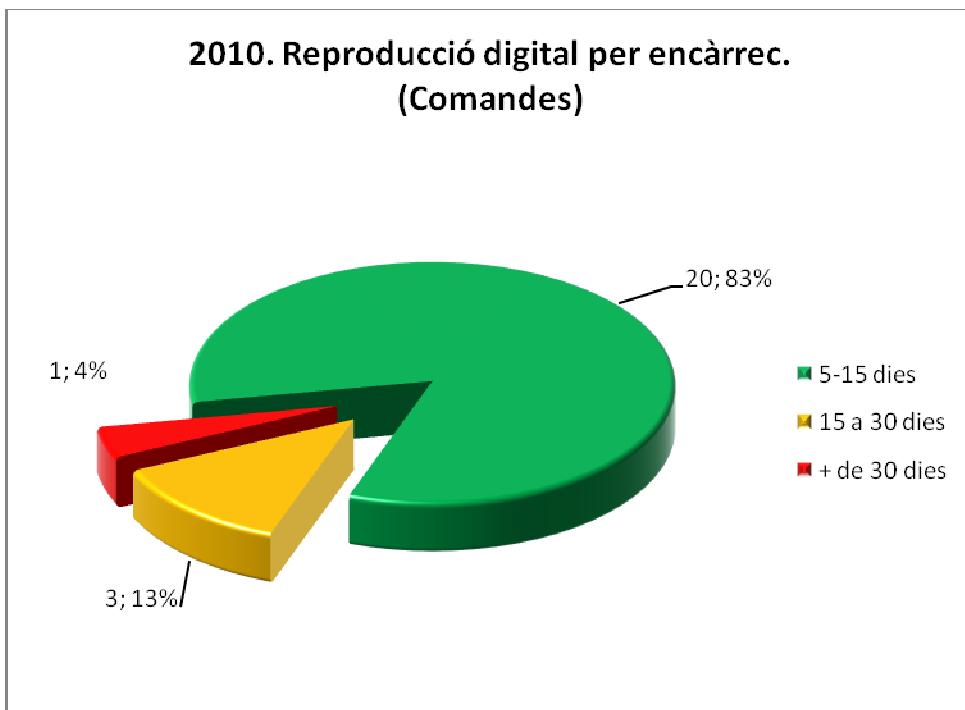
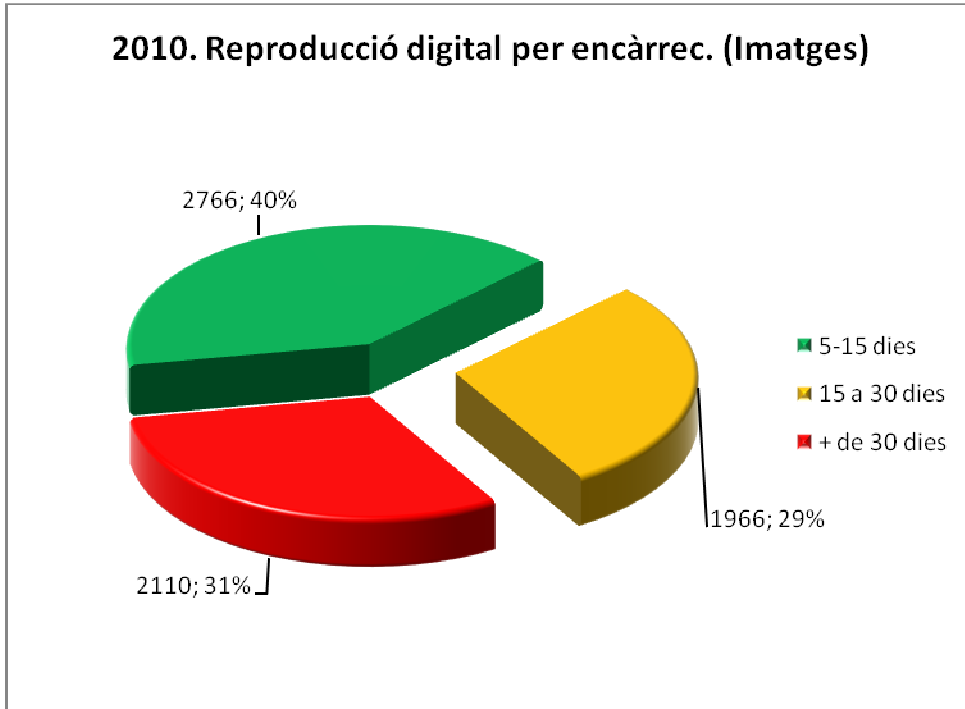
Tot i així potser arran d'aquests resultats caldria revisar els procediments interns per decidir si cal adequar els indicadors de la carta de serveis.

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 s’ha fet una mostra d’una quinzena (3-15 de novembre). Per als encàrrecs de reproduccions digitals s’ha valorat una mostra entre els mesos de setembre i octubre.



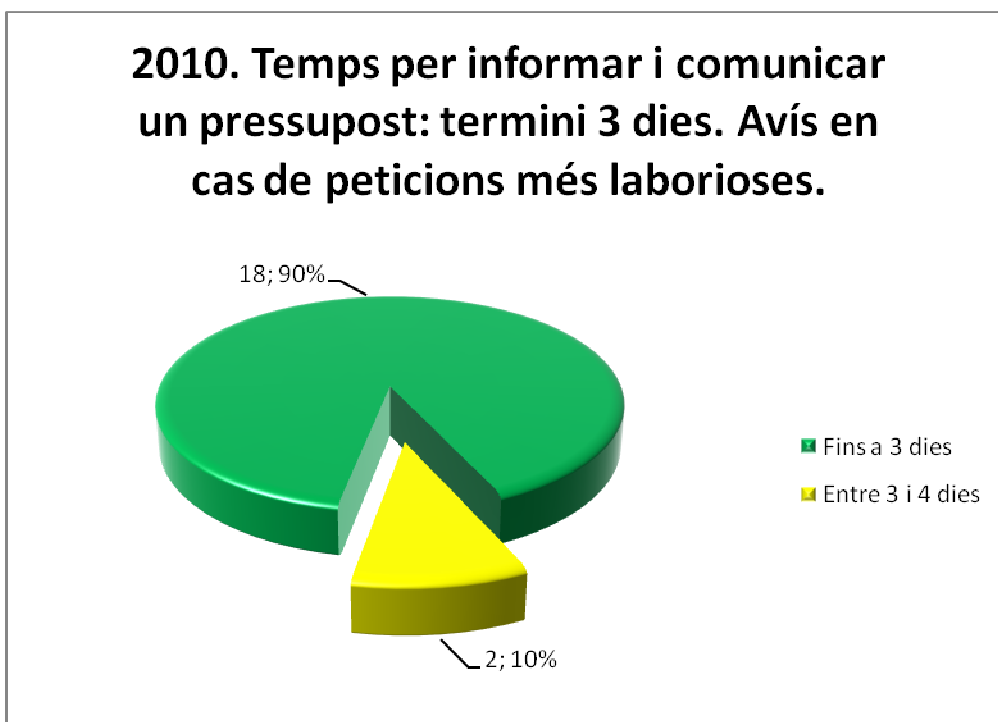


*** 20 comandes han estat lliurades dins els terminis. 3 comandes han estat lliurades dins un marge de 30 dies (sumaven 1966 imatges) i una ha estat una comanda especial de pergamins que sumava 2110 imatges.*

6. Tràmits i facturació:

6.1. *“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 (1-31 d'octubre 2010). Total de: 233 peticions.
Han requerit pressupost: 20

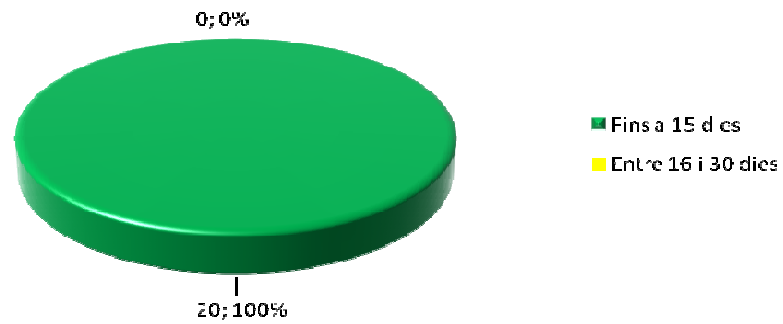


S'observa una millora respecte l'any anterior.

6.2. *“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 233 peticions, han requerit pressupost 20. S’han enviat totes les reproduccions en el termini màxim de 15 dies un cop rebut el pagament. El 100% estan dins els terminis establerts.

**2010. Tramesa de reproduccions un cop
rebut el pagament. Termini : 15 dies.**

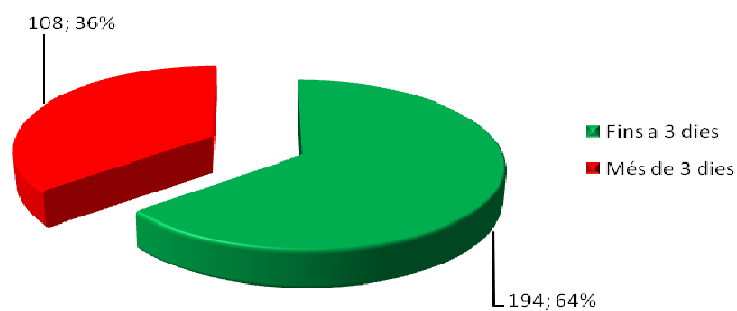


7. Tramitacions de préstec interbibliotecari

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

Sobre 233 comandes

**2010. Tramitacions de Préstec
Interbibliotecari. Termini: 3 dies**



8. Activitats

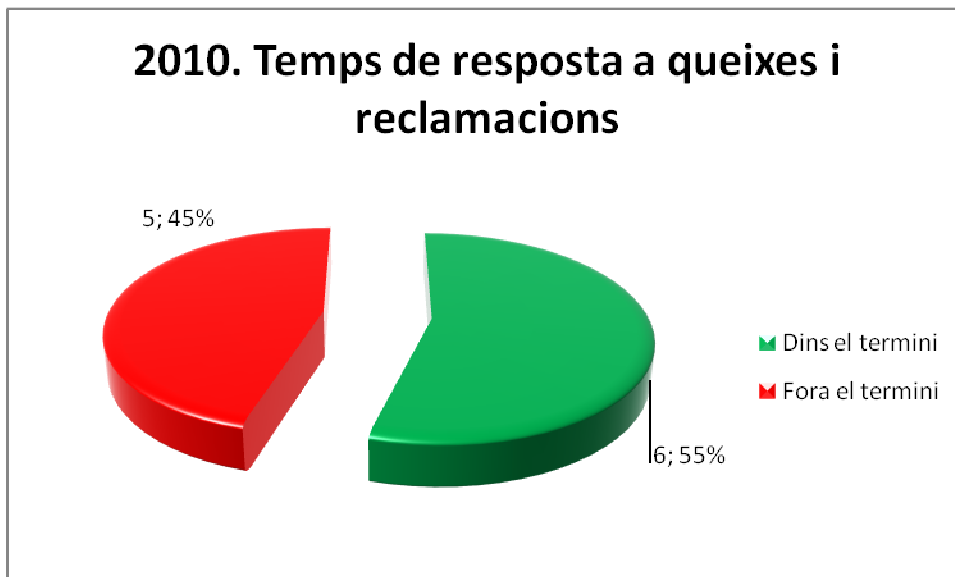
“Informar del calendari i dels actes de la Biblioteca amb un mínim de quinze dies”

Es constata que s'informa amb antelació de totes les modificacions horàries i actes previstos tot i que no es disposa de dades detallades d'aquest punt. Es proposa de treure'l de la Carta de serveis.

9. Respostes queixes i suggeriments

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

Fins al 31 d'octubre de 2010 s'han rebut 11 queixes, de les quals se n'han respost 6 dins el termini i cinc s'han respost més enllà de tres dies.



Núria Altarriba
Cap del Servei d'Accés i Obtenció de Documents
20 de desembre de 2010