

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

---

**PRESENTACIÓ:**

Aquest any la Biblioteca de Catalunya presenta els resultats de grau de compliment de la *Carta de serveis* després de la introducció d'alguns canvis. S'ha fet la comparació amb els anys anteriors. Aquestes dades sempre es complementen amb les enquestes, queixes i suggeriments.

Els resultats dels anys anteriors han servit per revisar els enunciats d'alguns dels indicadors ja que en alguns casos s'ha vist que calia adequar l'enunciat a les possibilitats de compliment. En aquest sentit els compromisos adquirits per la BC són fiables i consoliden el serveis oferts als usuaris. Per aquests motius respecte als anys anteriors alguns dels indicadors són lleugerament diferents.

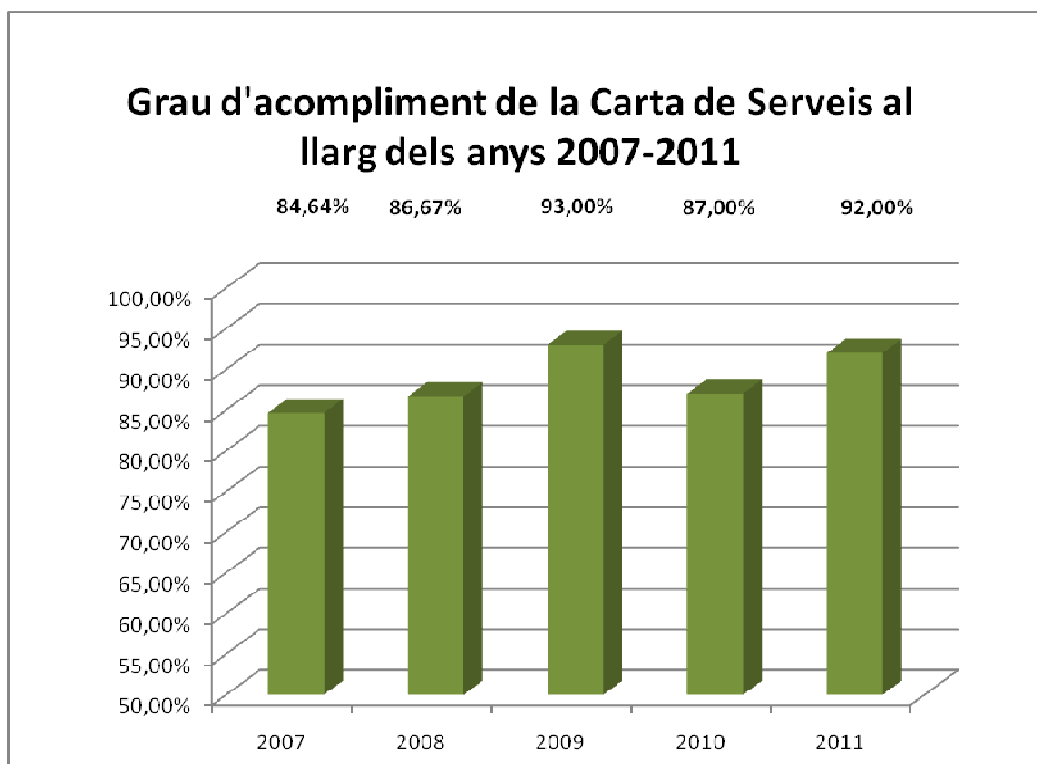
En general els resultats són prou satisfactoris amb un promig resultant del **92%** del grau de compliment.

**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 mostreig.

**RESUM DELS RESULTATS**

<b>Compromís</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
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	100%	100%	96%	98%	91%
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%	Canvi: Màxim una hora 86%
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	95% Canvi en l'enunciat
Informar i comunicar un pressupost en un màxim de 3 dies. Avisar els usuaris en casos de peticions laborioses.	76%	100%	100%	90 %	100% (unificació amb tramitar préstec interbibliotecari)
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%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	85%	92%	92%	81%	100% (unificació amb pressupostos)
Calendari i actes. Informar als usuaris en un termini de 15 dies.	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	47%	80%	81%	54%	57%
<b>Promig de grau d'execució</b>	<b>84,63%</b>	<b>86,67%</b>	<b>93%</b>	<b>87%</b>	<b>92%</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 2 de gener-31 d'octubre de 2011: **7.966**

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

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.

### **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: **10.548**

Positives: **10.481**

Negatives: **15**

Exitoses: **47**

Queixes: **2**

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

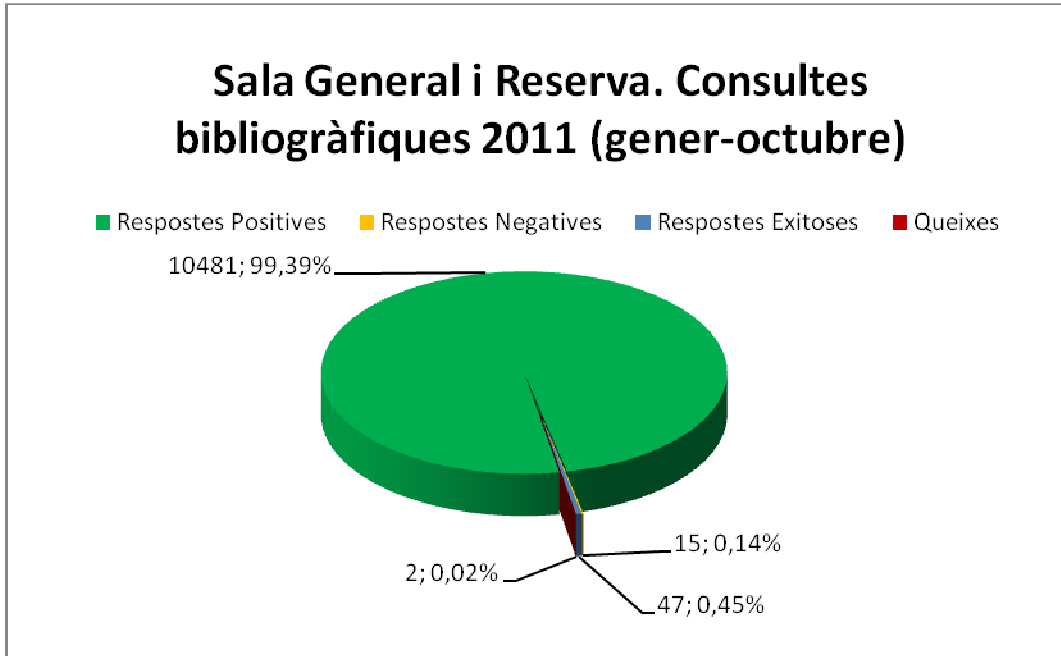
Cues, queixes: Atenció immediata. No hi ha cues, en moments de coincidència de diverses persones, el promig màxim de temps d'espera és de cinc minuts.

Nivell de resolució de les consultes:

**99%** respostes positives

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

**0,4%** respostes exitoses

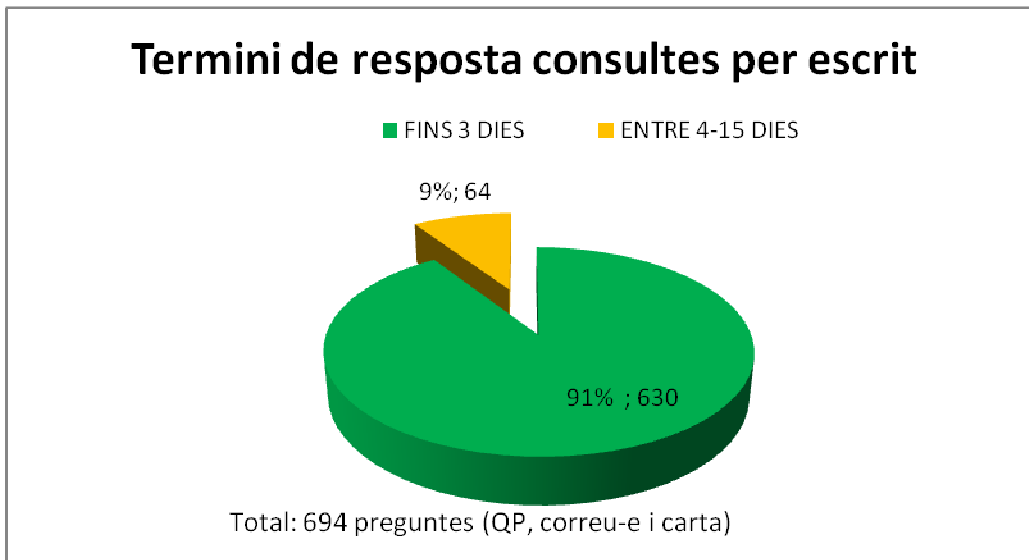


El resultat es manté en la línia dels anys anteriors.

### 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 **694** preguntes a través del programa QuestionPoint, o bé per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 d’octubre de 2011.



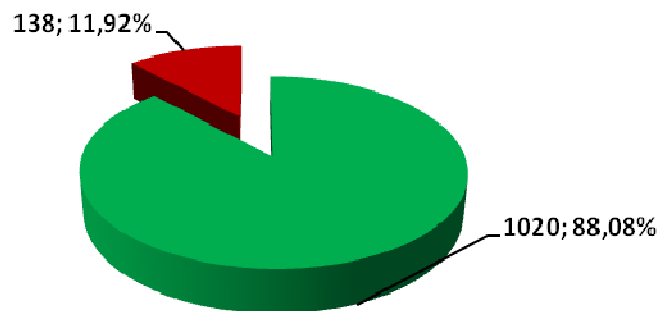
#### 4. Temps d'espera de documents de dipòsit

« 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 etc. s'atendrà en la mesura que sigui possible »

S'ha analitzar al detall una mostra de peticions fetes entre el 17 i el 22 d'octubre de 2011. La mostra recull **1690** peticions electròniques en total i s'han analitzat els horaris de servei.

### 2011 (gener-octubre). Dipòsit General i Biblioteques Tècniques

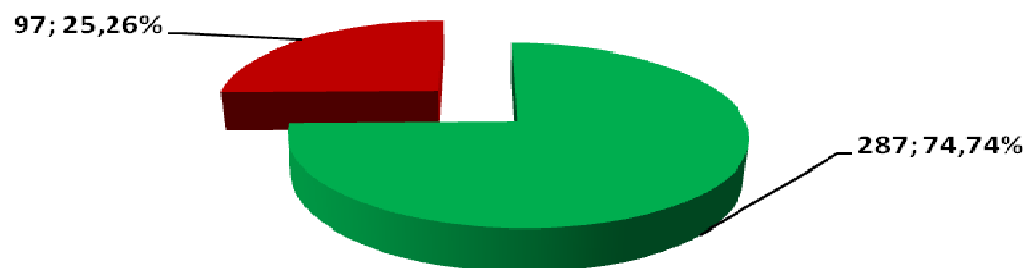
■ Fins un màxim de 60 minuts ■ Més de 60 minuts



Total: 1158 peticions. 37 (3%) han estat revisades

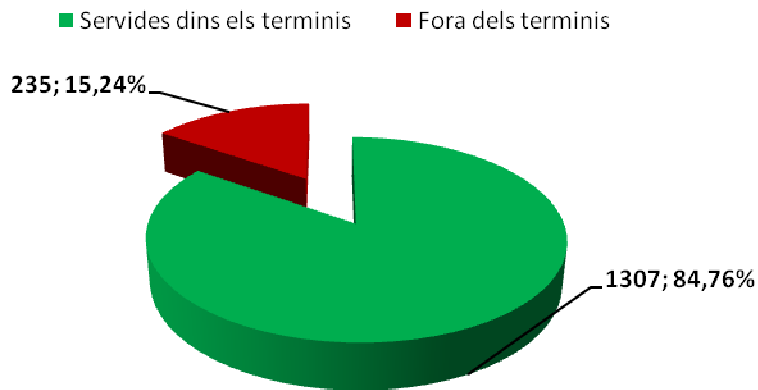
### 2011 (gener-octubre). Dipòsit de Reserva i Gardunya

■ Fins un màxim de 60 minuts ■ Més de 60 minuts



Total 384 peticions. 6 (1,5%) han estat revisades

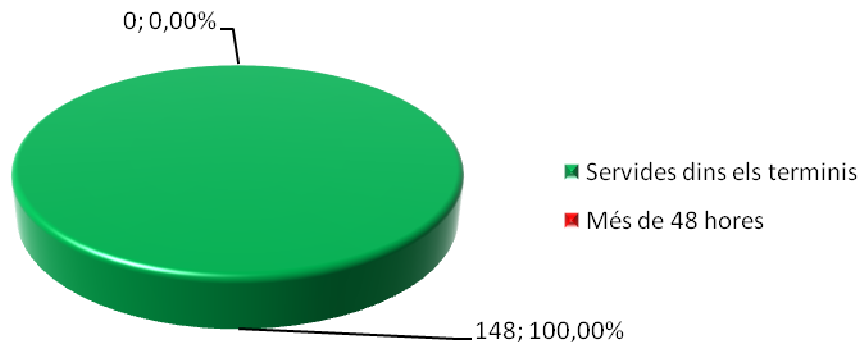
### 2011 (gener-octubre). Grau de compliment. Edifici Hospital



Total 1542 peticions. Revisades del total 43 (2,7%)

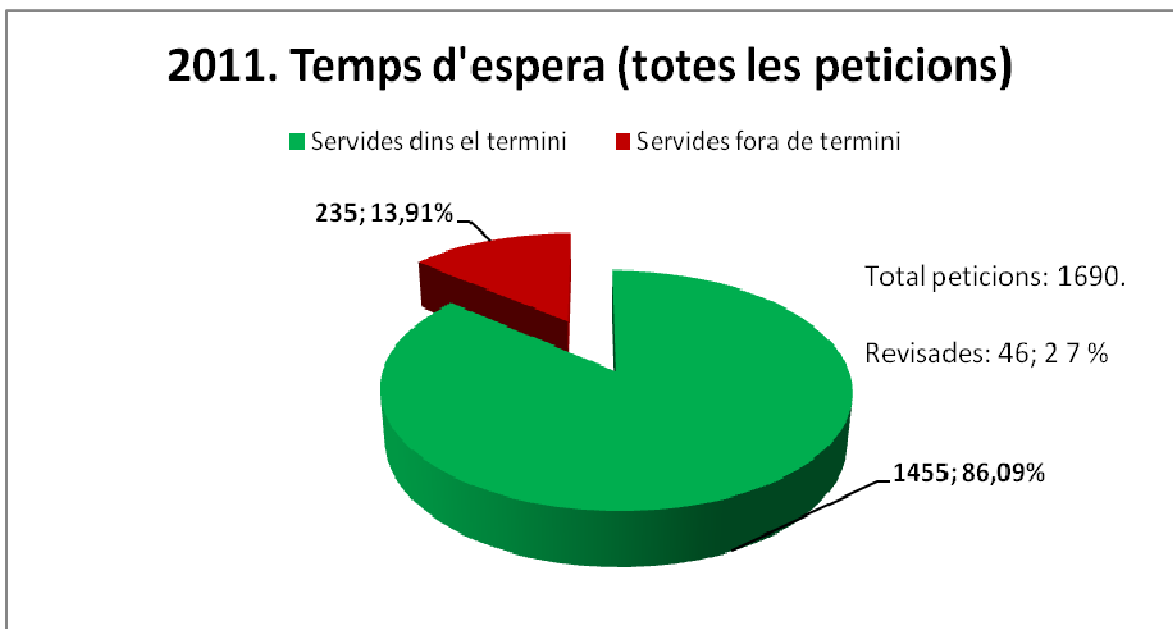
- **Grau de compliment edificis externs (Hospitalet, Villarroel, GEPA) termini màxim 48 hores**

### 2011 (gener-octubre). Grau de compliment del temps de servei. Edificis Externs





<b>Total mostra de peticions:</b>	<b>1690</b>
<b>-Servides dins el termini</b>	<b>1455 (86%)</b>
<b>-Fora de termini:</b>	<b>235 (13%)</b>
<b>Peticions amb incidències:</b>	<b>46 (2,7%)</b>



- **Consideracions**

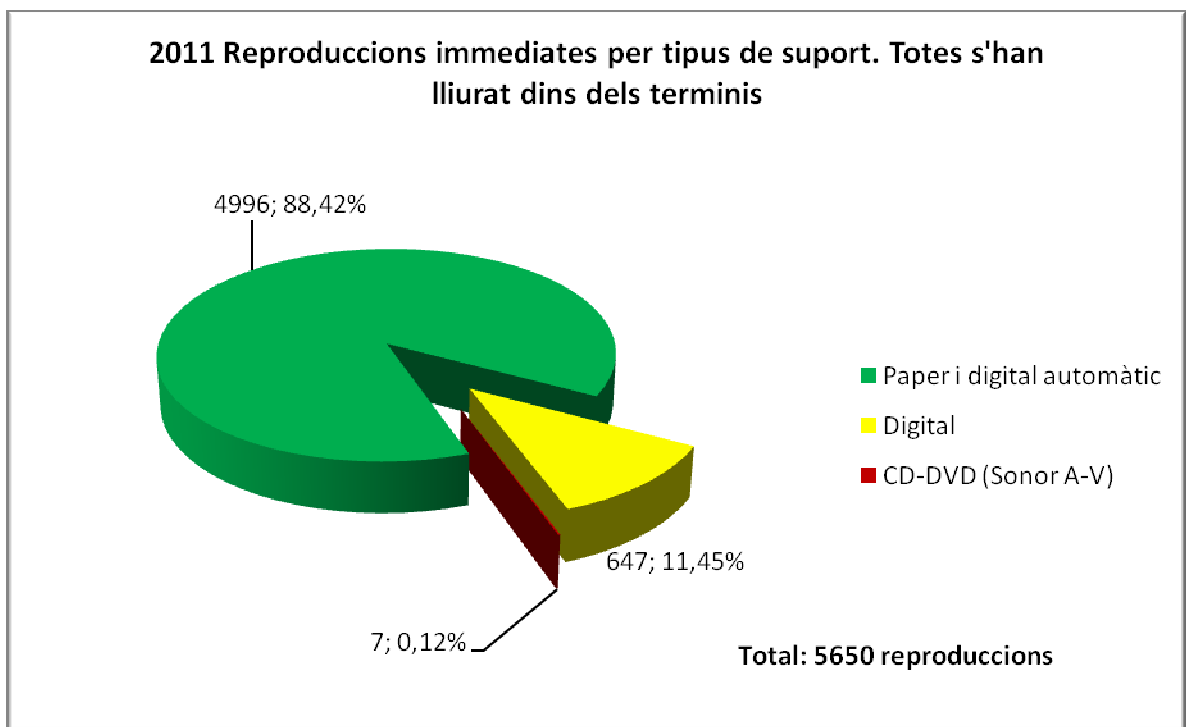
El temps de servei aquest any s'ha ampliat a 60 minuts, per tant els indicadors varien i els resultats respecte els anys anteriors també.

El servei de petició de documents via web permet que els usuaris encarreguin els documents a consultar amb antelació i es puguin organitzar les consultes. En aquest sentit el servei recull poques queixes.

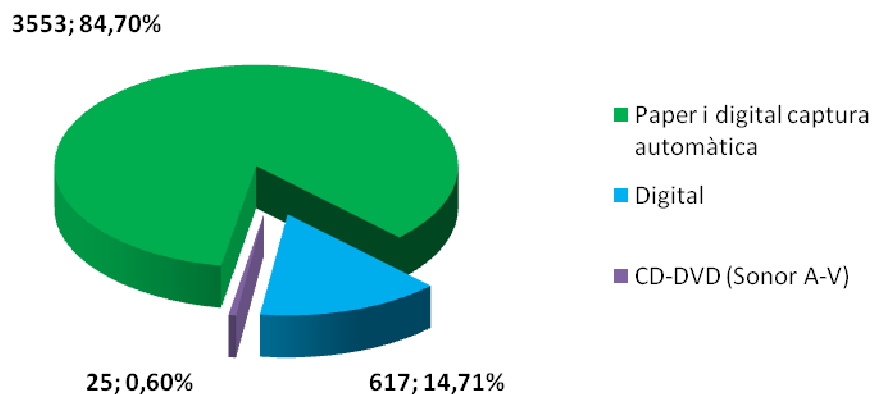
## 5. Reproduccions

*“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”.*

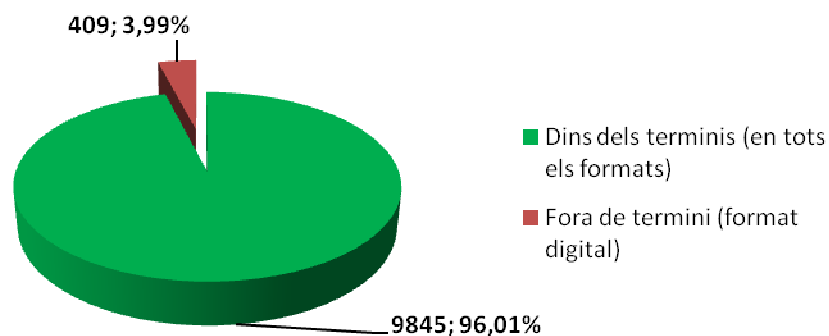
Per a les reproduccions immediates s’ha fet una mostra d’una quinzena (8-18 de novembre). Per als encàrrecs de reproduccions digitals s’ha valorat una mostra (tot el mes d’octubre).



### 2011. Reproduccions per encàrrec (màxim 15 dies)



### 2011. Total de reproduccions lliurades dins del termini i fora del termini



Del total de reproduccions un 96% s'ha servit dins dels terminis, llevat d'un 4% corresponent a format digital d'alta resolució de caràcter més laboriós. S'ha modificat el redactat relacionat amb el temps de lliurament de les reproduccions.

## 6. Tràmits i facturació:

### 6.1. "Tramitar les peticions de reproducció i préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils i informar de les incidències als usuaris."

Mostreig d'un mes (1-30 de novembre de 2011). Total de: 272 peticions, de les quals 75 han requerit pressupost.

#### Tramitació:

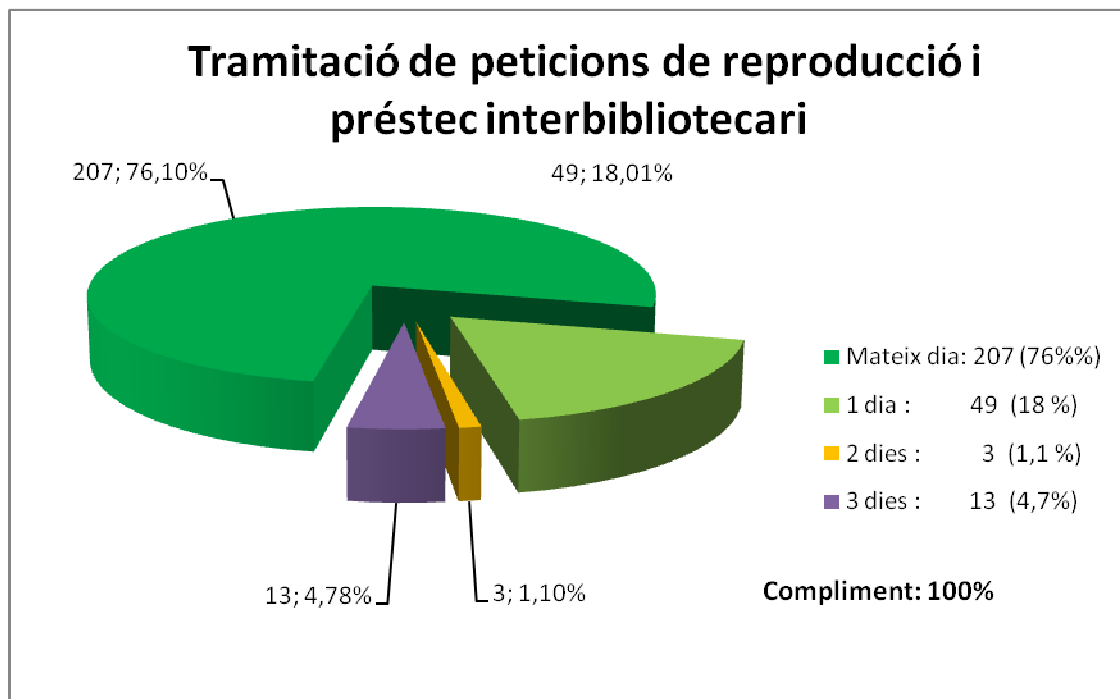
Mateix dia: 207 (76%%)

1 dia : 49 (18 %)

2 dies : 3 (1,1 %)

3 dies : 13 (4,7%)

Compliment terminis establerts: 100%



6.2. “*Enviar les reproduccions d'acord amb els temps de servei enunciats un cop rebut el pagament..*” El termini màxim enunciat és de 15 dies.

Sobre les **75** sol·licituds que han requerit pressupost:

Servit el mateix dia: 4 (5,3%)

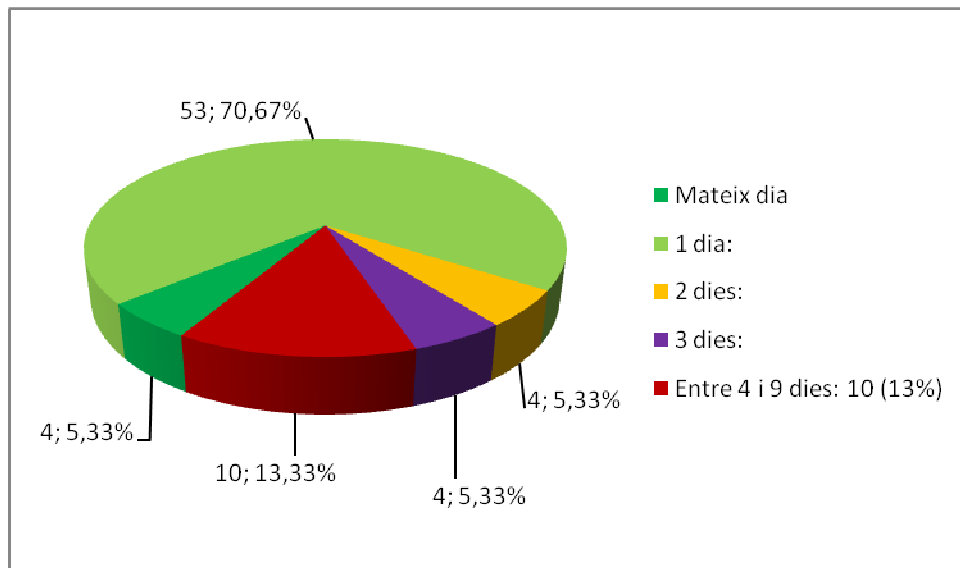
1 dia: 53 (70%)

2 dies: 4 (5,3%)

3 dies: 4 (5,3%)

Entre 4 i 9 dies: 10 (13%)

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



## 7. Activitats

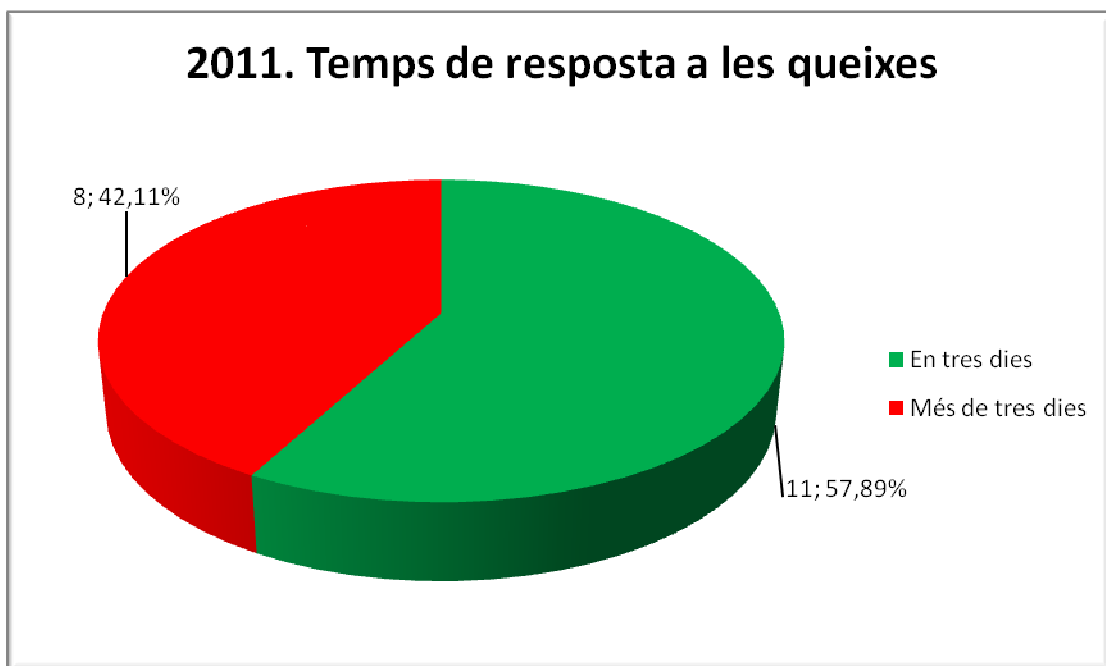
*“Informar del calendari i dels actes de la Biblioteca amb un mínim de quinze dies”*

S'informa amb antelació. No es disposa de dades detallades d'aquest punt. Es proposa de treure aquest punt ja que no es disposa d'indicadors.

## 8. Respostes queixes i suggeriments

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

Fins al 31 d'octubre de 2011 s'han rebut 19 queixes, de les quals se n'han respost 11 dins el termini i 8 s'han respost més enllà de tres dies.



Núria Altarriba  
Cap del Servei d'Accés i Obtenció de Documents  
21 de desembre de 2011