

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*, establint una comparativa amb els resultats dels darrers cinc anys. Aquests resultats es complementen amb les dades dels resultats de les enquestes, queixes i suggeriments.

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.

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

Compromís	2009	2010	2011	2012	2013
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	96%	98%	92%	91%	90%
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	62% (promig de tots els dipòsits)** **Nou programa	48%	Canvi: Màxim una hora 86%	89,9%	87%
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 100% encàrrecs /paper i digital	100% paper 97% digital 100% paper 83% digital	95% Canvi en l'enunciat 100% paper i digital baixa resolució	100% 98%	100% reproduccions immediates (fotocòpies, escàner, digital) 100% encàrrecs
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	92%	81%	100% (unificació amb pressupostos)	91%	92,7%
Enviar les peticions de PI en un màxim de 15 dies un cop rebut el pagament. Informar als usuaris en casos de peticions especials	97%	100%	100%	100%	100%
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	81%	54%	57%	91%	88.2%
Promig de grau d'execució	93%	87%	92%	95%	95,3%

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 2013: **5.510**

Promig de carnets expedits al dia (285 dies laborables): **19,3**

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 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

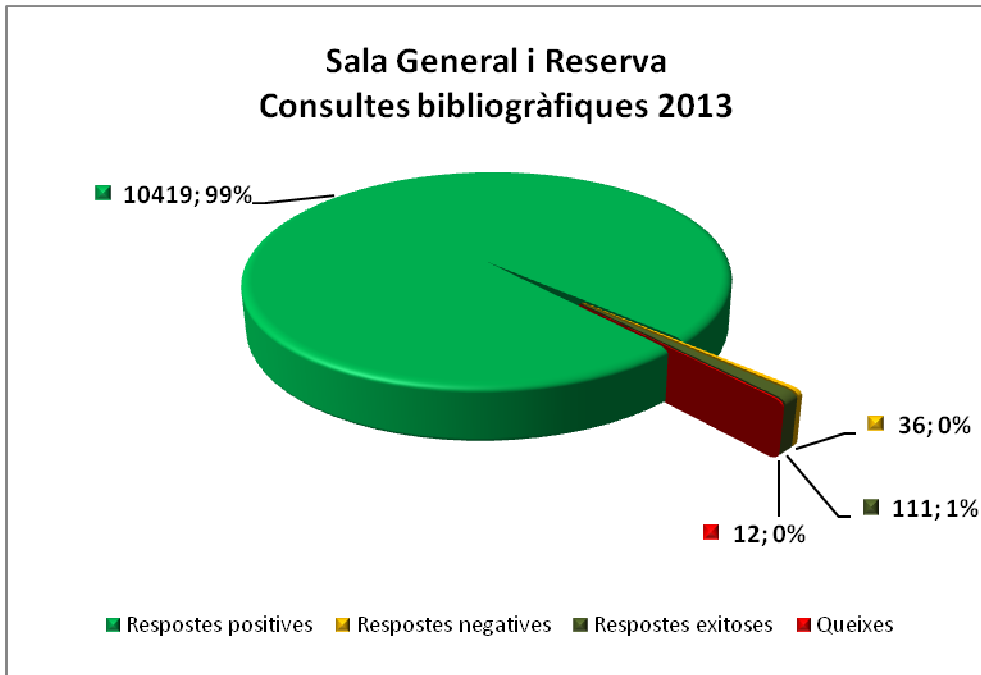
“Atendre al moment les consultes sobre el fons de la Biblioteca de Catalunya”

Consultes bibliogràfiques ateses presencialment o telefònicament fins al 31 de desembre de 2013:

CONSULTES BIBLIOGRÀFIQUES SG+SR		
RESPOSTES	TOTAL	%
Respostes positives	10419	99%
Respostes negatives	36	0%
Respostes exitoses	111	1%
Queixes	12	0%
TOTAL	10578	100%

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.



El resultat es manté en la línia dels anys anteriors.

3. Informació bibliogràfica per escrit

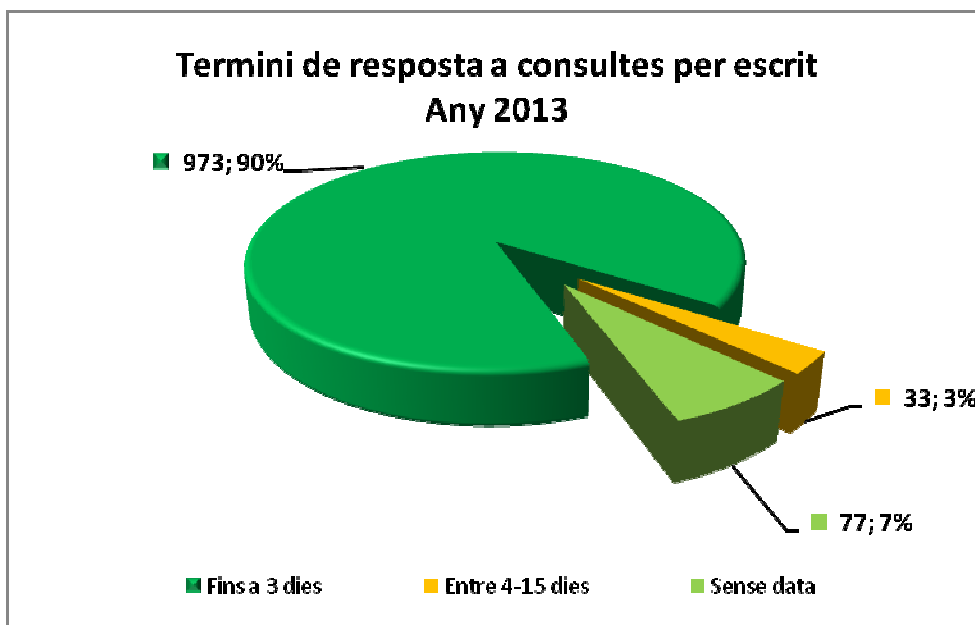
“Contestar les preguntes rebudes per escrit en tres dies hàbils. Les consultes més complicades es resoldran en quinze dies, previ avís a l’usuari de l’estat de la seva consulta”

S’han respost un total de **1083** preguntes a través del programa QuestionPoint, o bé per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2013.

TERMINIS RESPOSTA	QP	Correu-e	Correu postal	Total	%
1 dia	267	577	3	847	78%
2-3 dies	34	87	5	126	12%
3-15 dies	3	25	5	33	3%
Sense data	0	77	0	77	7%
TOTAL	304	766	13	1083	100%

TERMINIS RESPOSTA	TOTAL	%
1 dia	847	78%
2-3 dies	126	12%
3-15 dies	33	3%
Sense data	77	7%
TOTAL	1083	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 90% de les preguntes. Un 10% s'ha respost en un termini de quinze dies perquè han requerit la intervenció d'un expert. L'usuari n'ha estat informat. Hi ha un 7 % 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. S'ha de continuar millorant aquest treball.



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 **26 de novembre al 4 de desembre de 2013**. La mostra recull **926** peticions electròniques en total i s'han analitzat els horaris de servei.

- **Dipòsit general i biblioteques tècniques**

Servides dins el termini

Fins a un màxim de 40 minuts 351 (49%)

Fins a un màxim de 60 minuts 278 (39%)

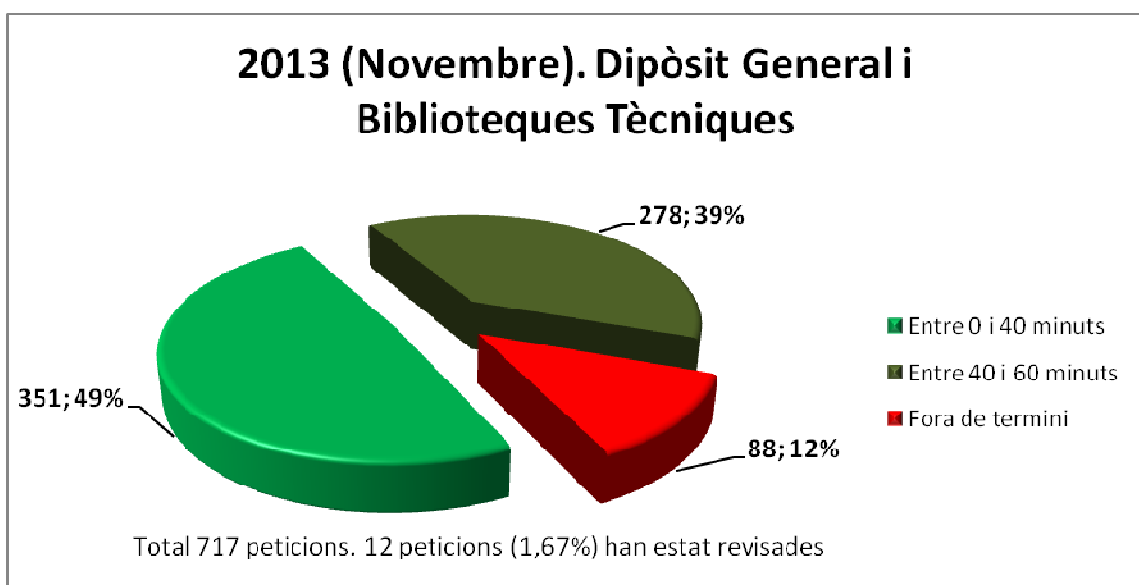
Total 629 (88%)

Servides fora de termini

Més de 60 minuts 88 (12%)

Total 717 peticions

Revisades del total 12



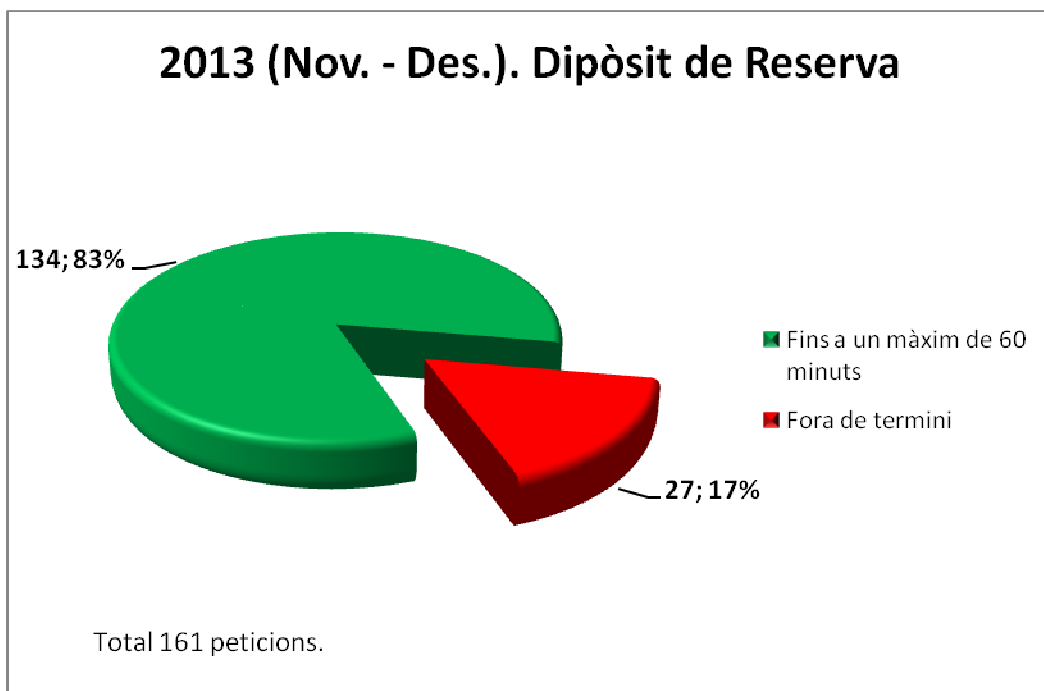
Servei d'Accés i Obtenció de Documents

• **Dipòsit de reserva i Gardunya:**

Servides dins el termini (fins a 1 hora) 134 (83,2%)

Servides fora de termini 27 (16,7%)

Total 161 peticions

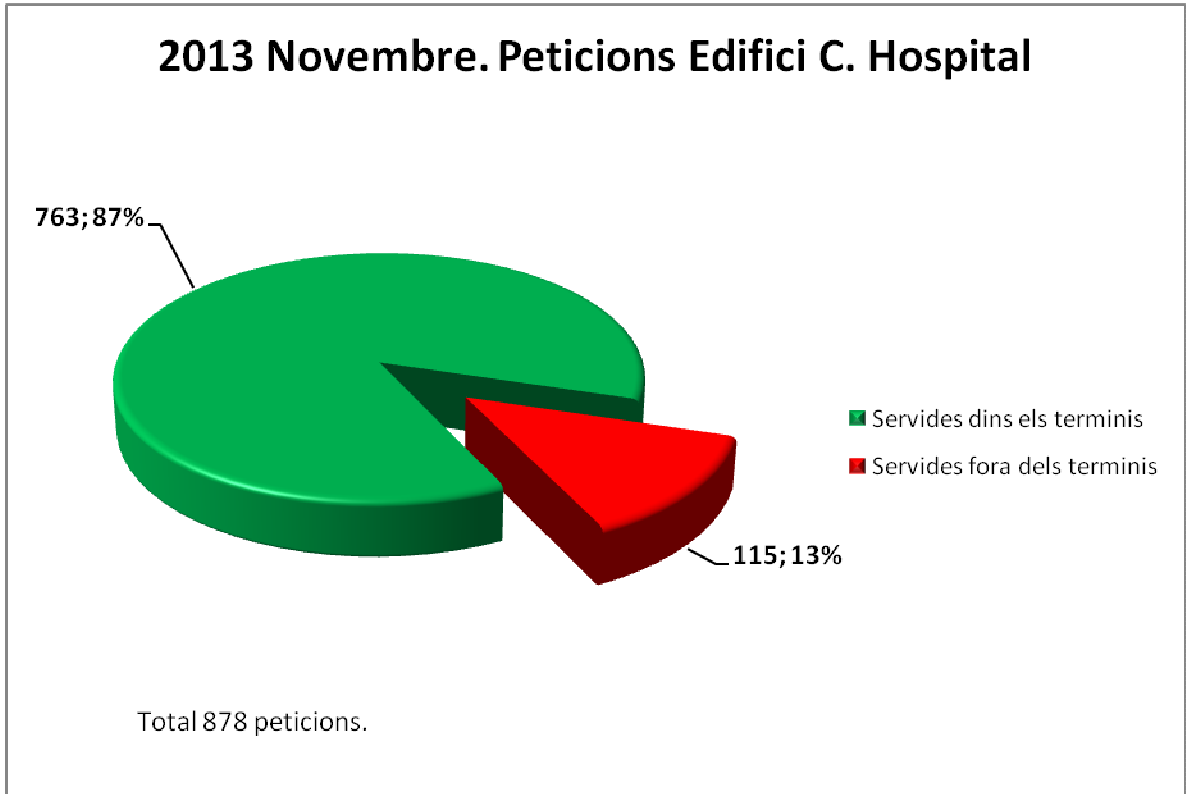


Grau de compliment edifici Hospital:

Servides dins els terminis: 763 peticions

Fora dels terminis: 115 peticions

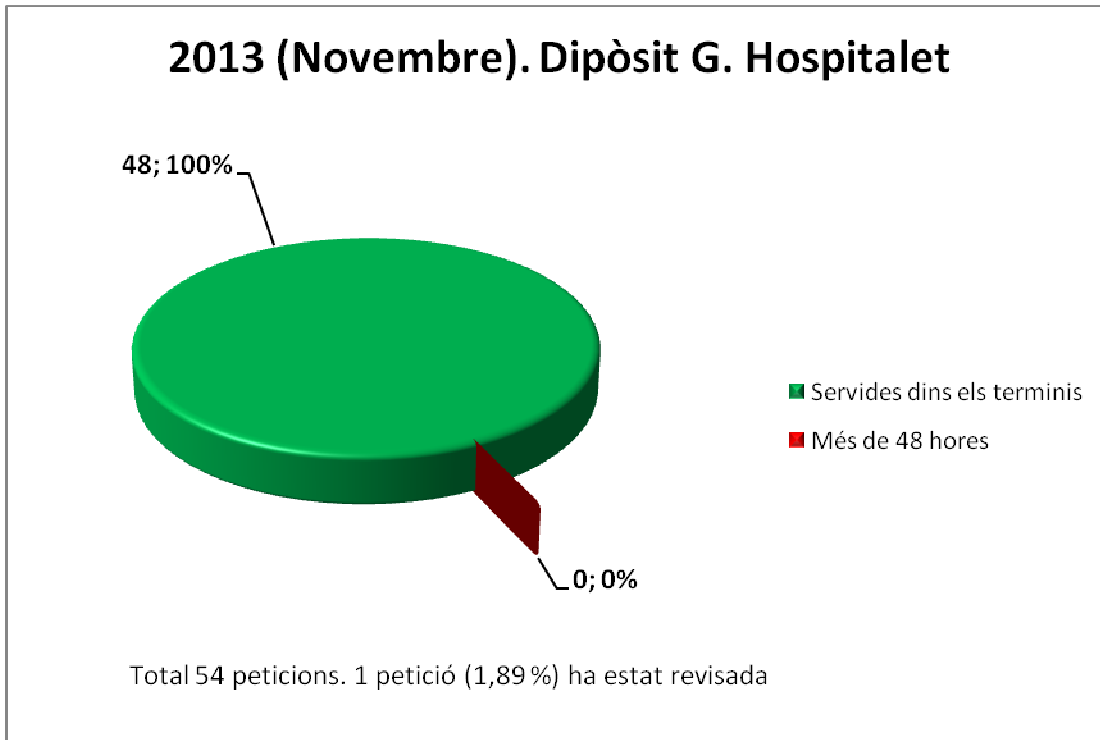
Total: 878 peticions



- **Dipòsit Hospitalet**

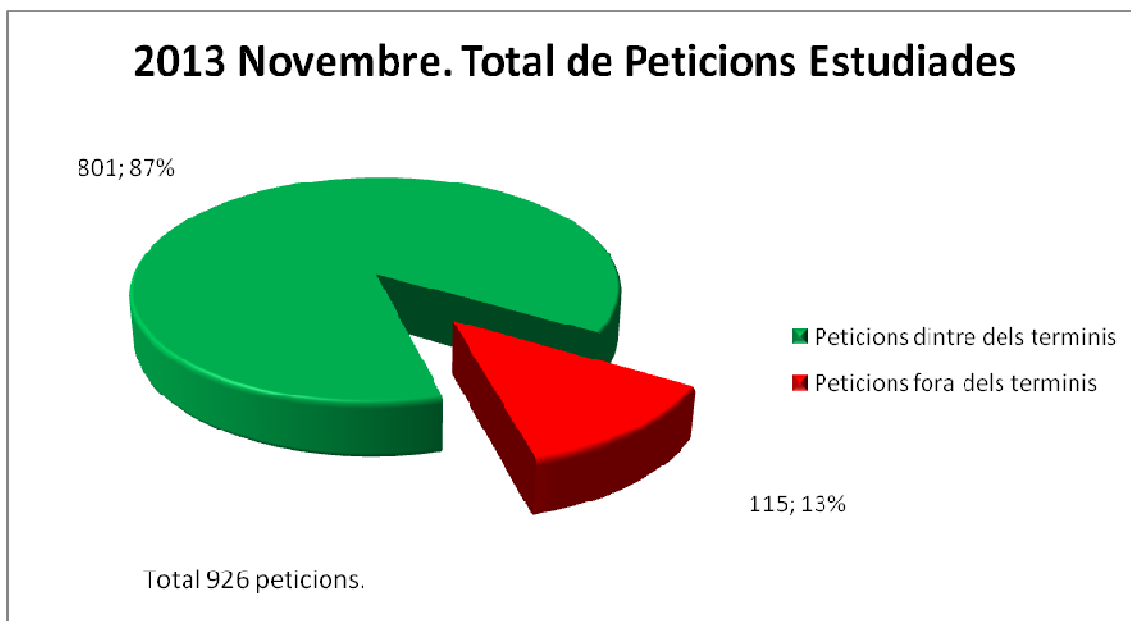
Servides dins el termini	48 (97,97%)
Més de 48 hores	0 (0,00%)
Revisades	1 (2,04%)

Total **49**



Grau de compliment total

Total de Peticions		
Estudiades	926	
Peticions dintre dels terminis	801	86,50 %
Peticions fora dels terminis	115	12,42 %



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 (26 novembre -20 desembre).

Reproduccions immediates

Paper 4227 unitats

Digital captura automàtica 731 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 1779 unitats

Digital captura automàtica 297 unitats

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

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.

6. Préstec interbibliotecari. Tràmits i facturació: actualitzat 2012

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

Mostreig de quatre setmanes (25 de novembre – 20 de desembre). Total de: 180 peticions, 160 com a biblioteca subministradora i 20 com a biblioteca peticionària.

Tramitació com a biblioteca subministradora: 160 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Mateix dia	76	47,5%
1 dia	58	36,2%
2 dies	5	3,1%
3 dies	8	5,0%
4-10 dies	13	8,1%
TOTAL	160	100%

Compliment terminis establerts: 91,8%

Fora de terminis: 8,1%

Tramitació com a biblioteca peticionària: 20 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Mateix dia	8	40,0
1 dia	11	55,0
3 dies	1	5,0
TOTAL	20	100%

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Mitjana tramitació: 92.7%

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

“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 160 peticions que s’han rebut com a biblioteca peticionària, 62 han requerit pressupost.

Sobre les 62 sol·licituds que han requerit pressupost

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Fins a tres dies	36	58,1
De 4 a 14 dies	26	41,9
Més de 14 dies	0	0,0
TOTAL	62	100%

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

Tancament de les comandes:

S’ha fet seguiment dels dies que es triga a tancar del tot una comanda per tal d’obtenir la mitjana del temps que suposa informar, rebre el pagament, passar a fer les còpies, recepcionar-les i lliurar-les:

Com a biblioteca subministradora (160):

Fins a 3 dies: 110 (68,7%)

4-10 dies: 33 (20,6%)

+ de 10 dies: 17 (10,6%)

Aquesta dada no serveix per avaluar els indicadors de la Carta de Serveis perquè quan s’envia pressupost el termini depèn del temps que l’usuari trigui en respondre.

7. Respostes queixes i suggeriments

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

Durant l'any 2013 s'han rebut 34 queixes, de les quals se n'han respost 30 dins el termini, 2 s'han respost més enllà de tres dies i 2 no tenen data.

QUEIXES I SUGGERIMENTS		
TERMINIS RESPOSTA	TOTAL	%
3 dies	30	91%
> 3 dies	2	6%
Sense data	2	3%
TOTAL	34	100%

25 de febrer de 2014