

*Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis
2009:*

PRESENTACIÓ:

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats de grau de compliment de la *Carta de serveis* corresponents a l'any 2009. Aquesta avaluació es compara amb les realitzades durant els anys 2007 i 2008 per detectar els aspectes que puguin millorar-se o que requereixen accions específiques.

A més a més de les dades de les avaluacions es disposa dels resultats de les enquestes als usuaris i les queixes o suggeriments que hagin pogut arribar a la Direcció de la Biblioteca o als taulells de la BC.

Aquesta informació és molt valuosa quant als resultats dels serveis als usuaris i les possibles mesures correctives a aplicar.

Al llarg de l'any 2009 es poden destacar les millores següents:

- Consolidació del sistema de control i seguretat de l'interior de les sales de consulta, implementat a finals de 2008
- Posada en marxa del programari de petició electrònica de documents el dia 5 d'octubre de 2009.
- Possibilitat de derivar comandes digitals a una empresa en casos d'acumulació de peticions.

METODOLOGIA:

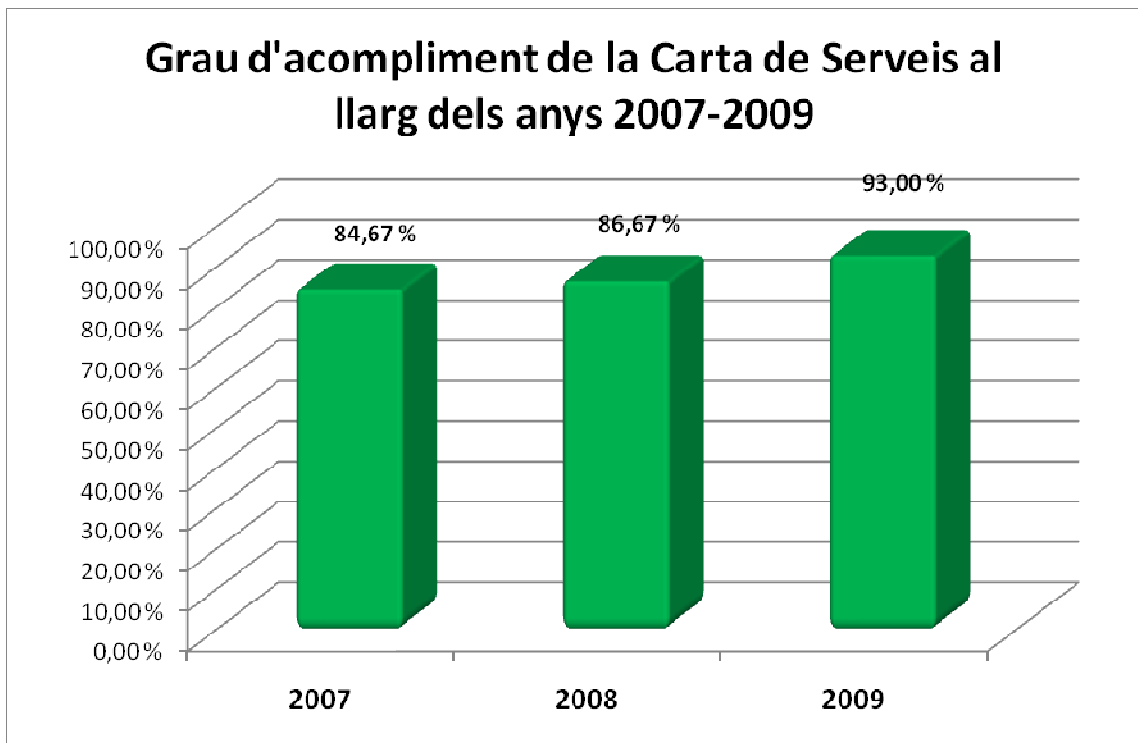
Dels compromisos establerts a la *Carta de Serveis* n'hi ha que es poden avaluar partint de totes les dades exhaustives d'un període de temps, n'hi ha que s'avaluen a partir d'un ampli mostreig.

RESUM COMPARATIU DELS RESULTATS

Compromís	2007	2008	2009
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%	100%	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	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%
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
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
Informar i comunicar un pressupost en un màxim de 3 dies. Avisar els usuaris en casos de peticions laborioses.	76%	100%	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%	97%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	85%	92%	92%
Calendari i actes. Informar als usuaris en un termini de 15 dies.	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	47%	80%	81%
Promig de grau d'execució	84,63%	86,67%	93%

Respecte als anys 2007 i 2008 s'aprecien millores generals, especialment en determinats punts, com la reprografia digital. S'ha millorat la recollida de dades tot i que els programaris sobre els quals es treballa no recullen els resultats que es demanen a la carta de serveis, de manera que és laboriós obtenir determinats indicadors.

La tasca anual d'avaluació de la Carta de serveis és molt positiva per a tot l'equip per tal d'avançar de manera global en la millora contínua.



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 fins al 31 d'octubre de 2009: **6.161**

Promig de carnets expedits al dia: **25**

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**

A finals de 2008 es va implementar el nou sistema d'accés, acció que s'ha consolidat com un benefici per als lectors.

Durant el 2009 s'han revisat els lectors d'accés que havien donat problemes de lectura i dificultaven l'accés d'alguns lectors a les sales. S'han adquirit alguns vidres nous i s'han protegit amb un film transparent per evitar que es facin malbé tant ràpid.

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: **12.773**

Positives: **12.587**

Negatives: **76**

Exitoses: **105**

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

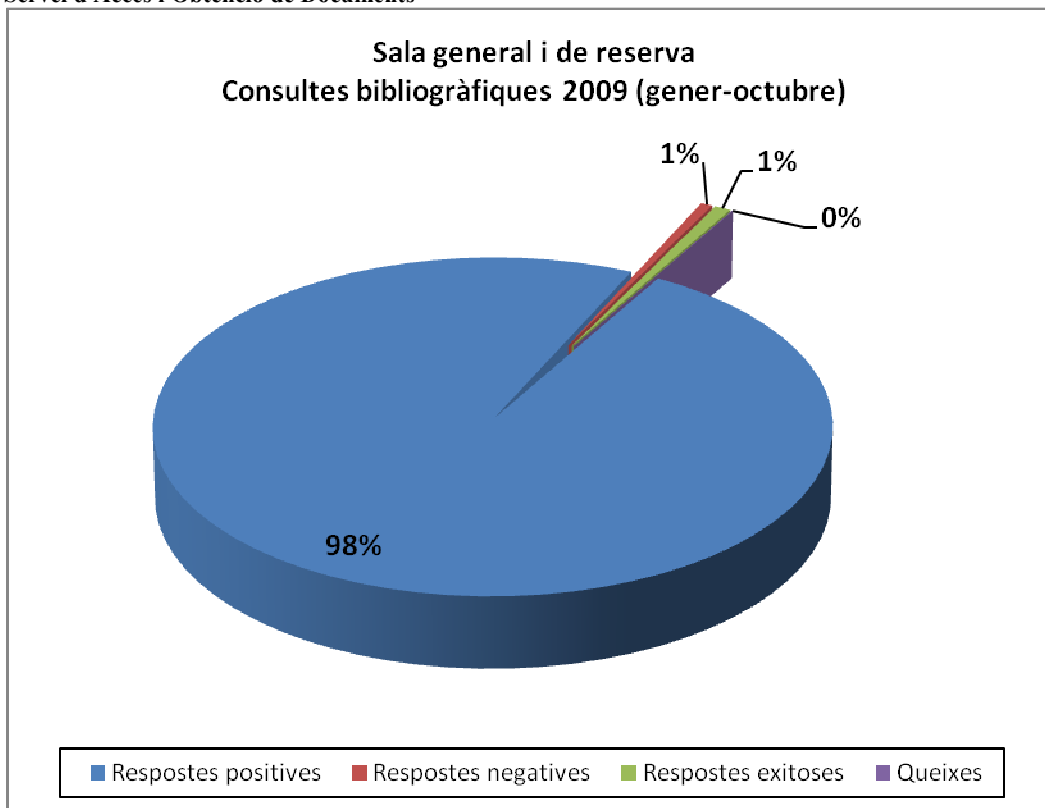
Cues, queixes: Atenció immediata. No hi ha cues, en moments de coincidència de diverses persones, el promig màxim de temps d'espera és de cinc minuts.

Nivell de resolució de les consultes:

98% respostes positives

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

1% respostes exitoses



El resultat es manté en la línia de l'any 2008.

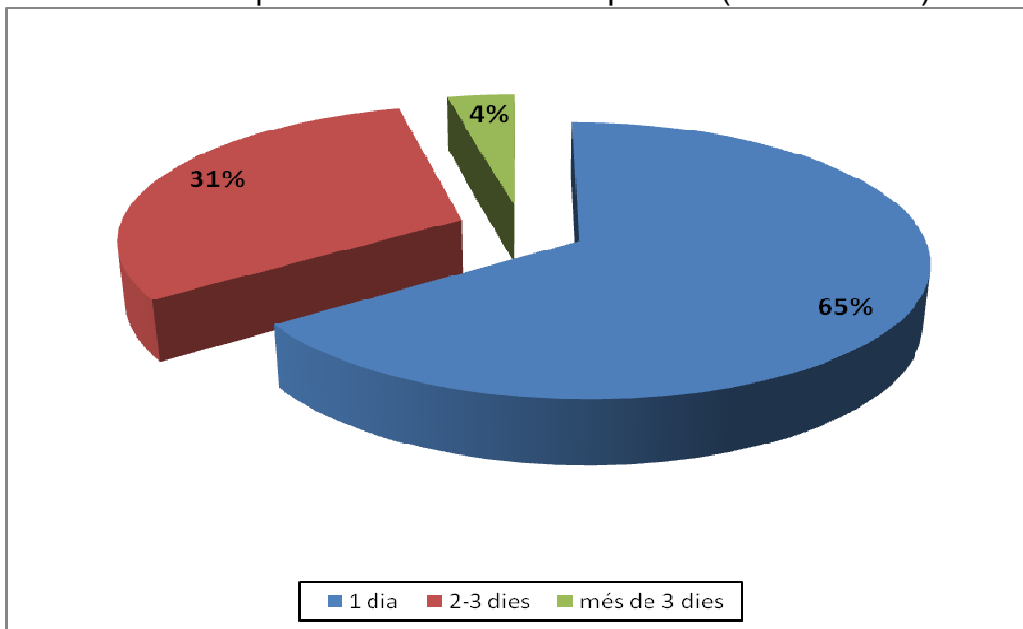
3. Informació bibliogràfica per escrit

“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 **457** preguntes a través del programa QuestionPoint, o bé per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 d'octubre de 2009.

- **Acció de millora:** Implementació del programari QuestionPoint

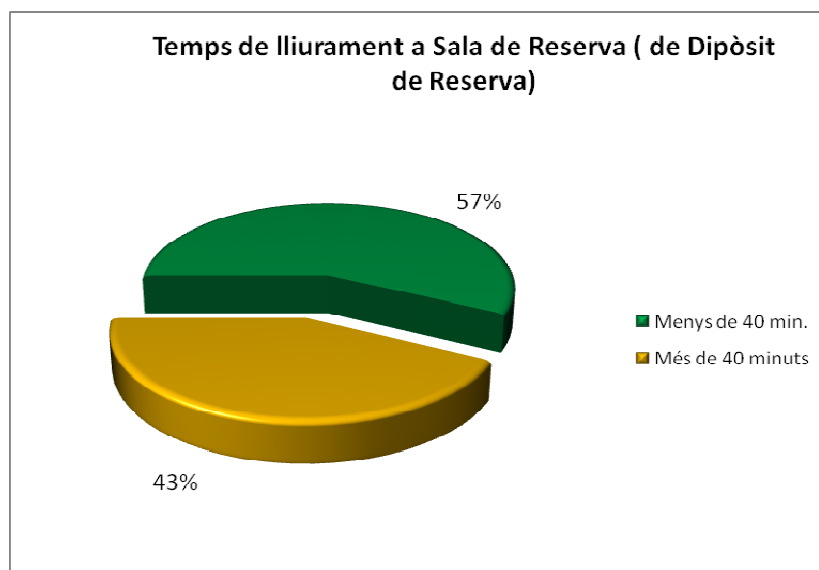
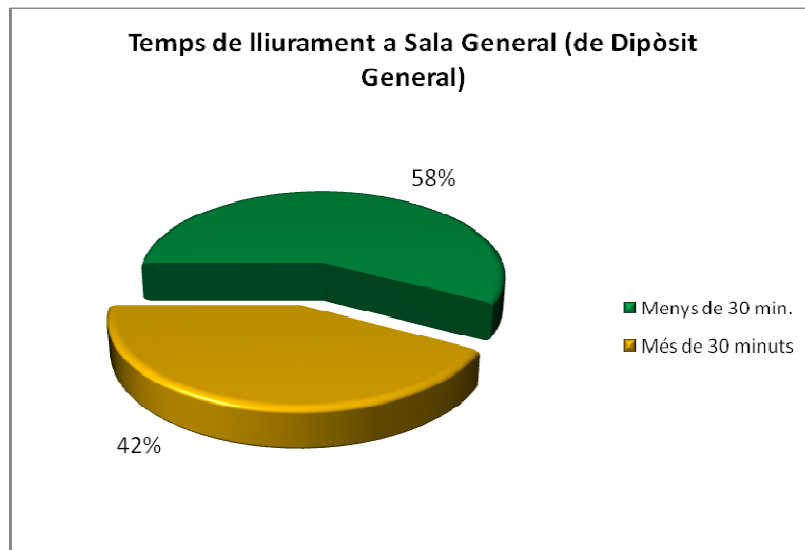
Gràfic Informació per escrit – Grau de compliment (termini 3 dies)

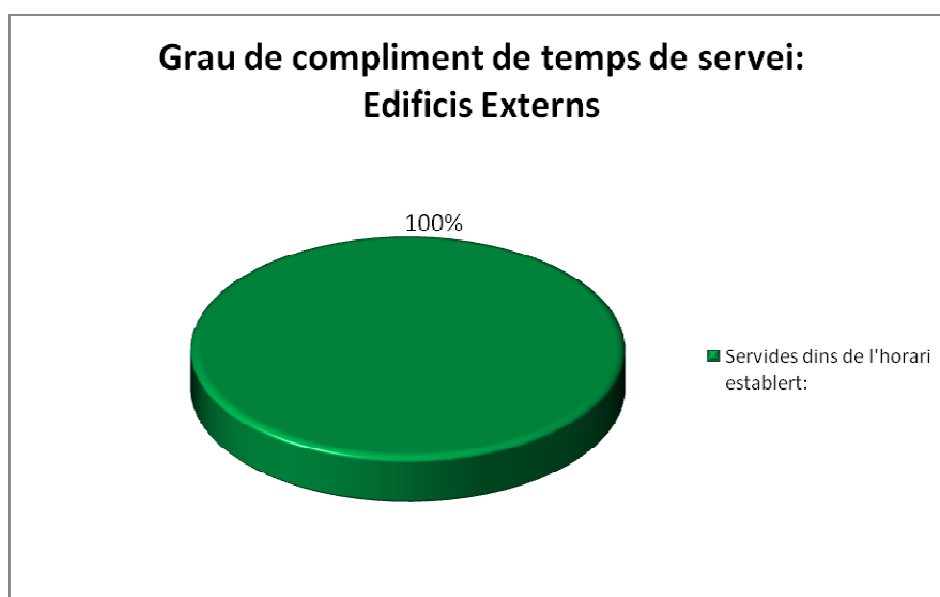
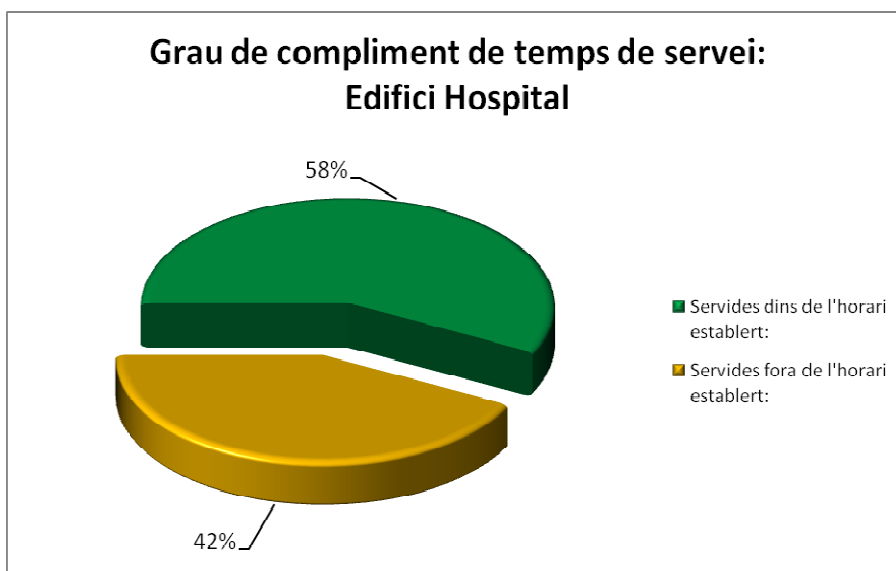


4. Temps d'espera de documents de dipòsit

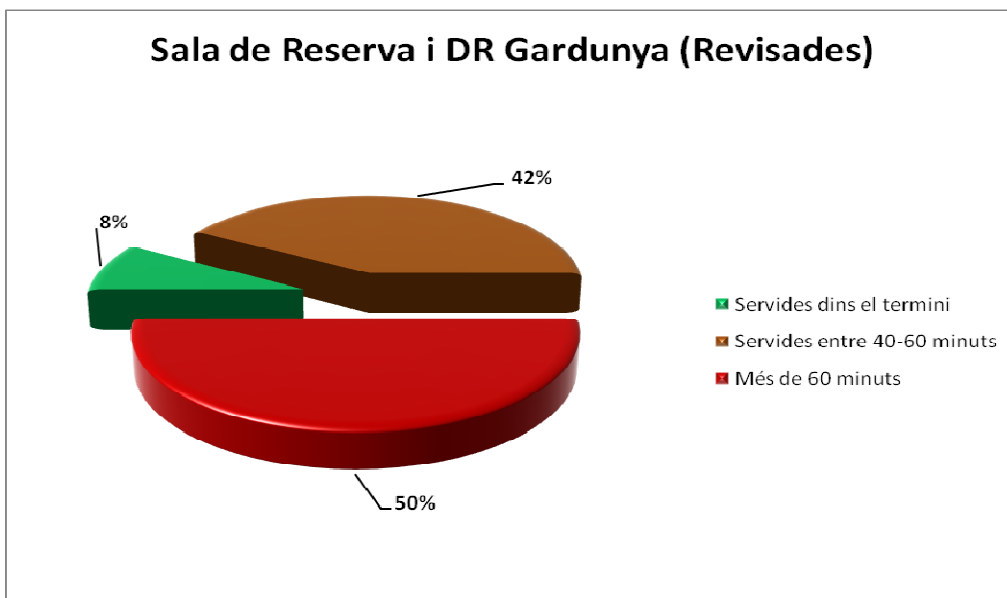
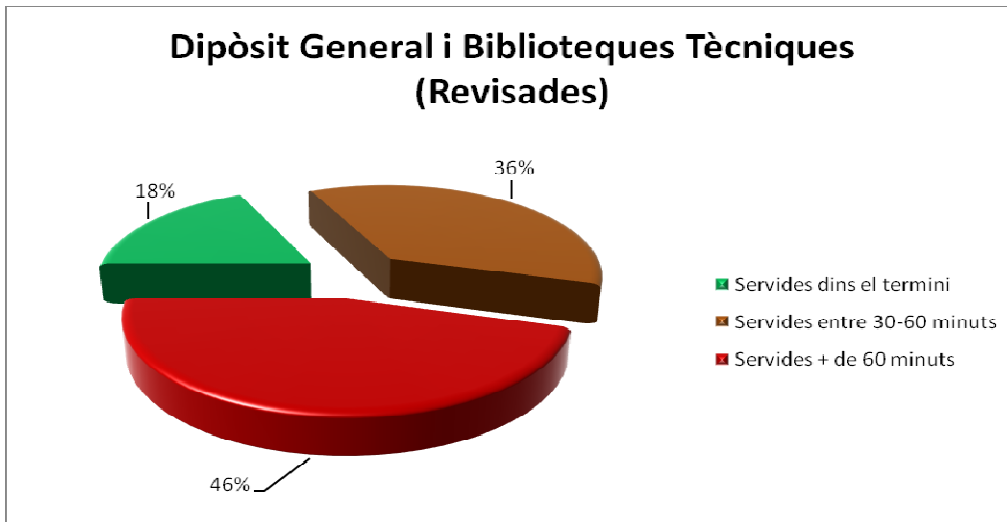
« Servir els documents dels dipòsits de la seu del carrer Hospital en un màxim de **30 minuts si són del fons general i 40 m. si són de reserva. Servir en 48 h. les peticions de documents d'altres dipòsits.** »

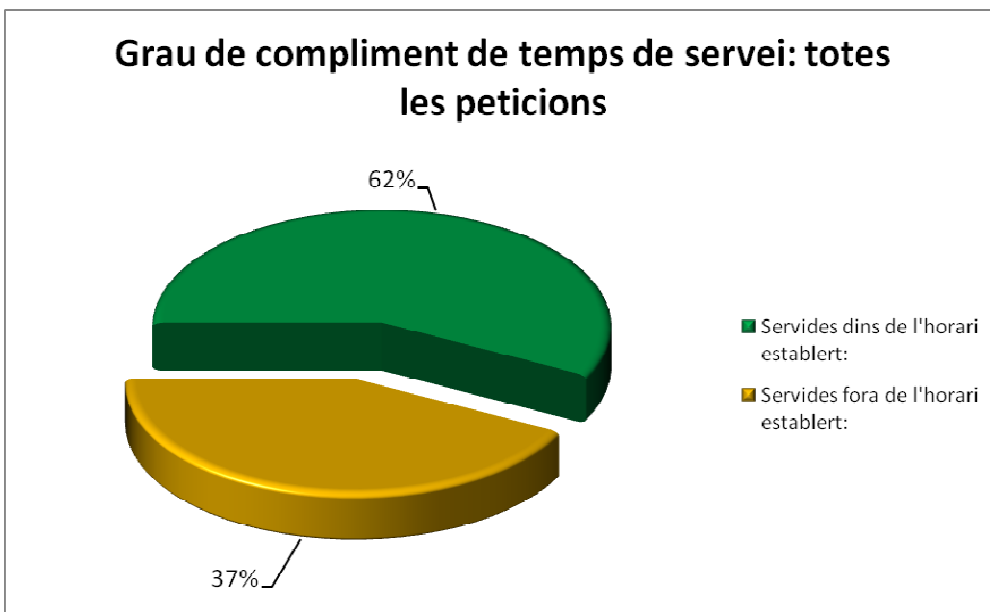
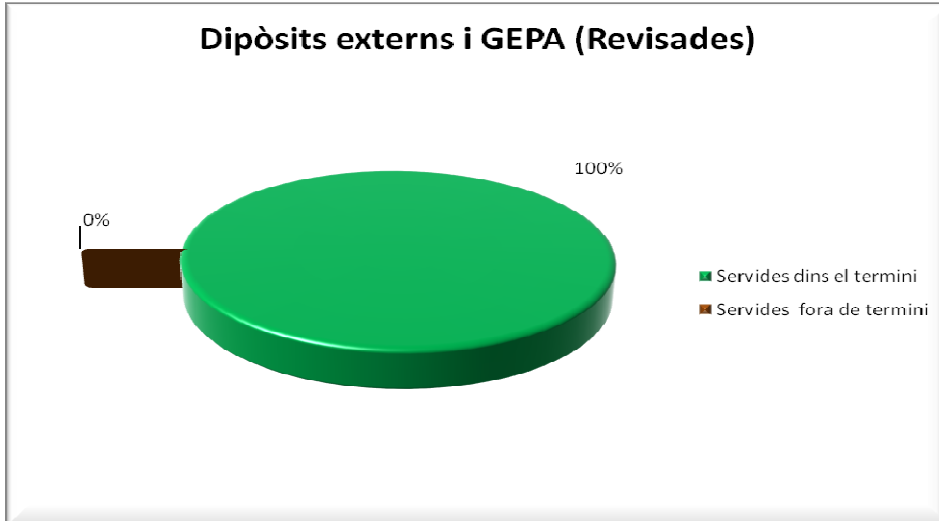
A partir del dia 5 d'octubre s'ha implementat el nou programa de petició i gestió de documents. S'ha analitzat una mostra de resultats (23 i 24 de novembre) .





- **Resolució d'incidències**

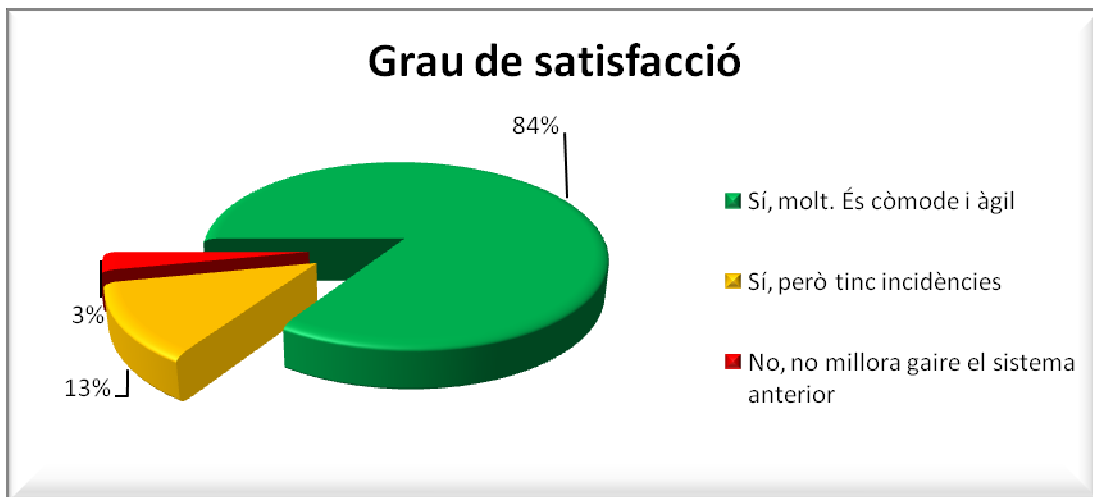




- **Accions**

En resum només un 62% se serveix dins el marc establert. Tenint en compte que aquest podria ser un indicador problemàtic, s'ha iniciat una enquesta als usuaris sobre el seu grau de satisfacció quant al nou programa per valorar si està donant els resultat esperat del servei. S'han repartit entre els usuaris presencials unes enquestes entre el 24 de novembre i el 10 de desembre. Ha respost el següent:

Un 84% respon que està molt satisfet.



- **Conclusió**

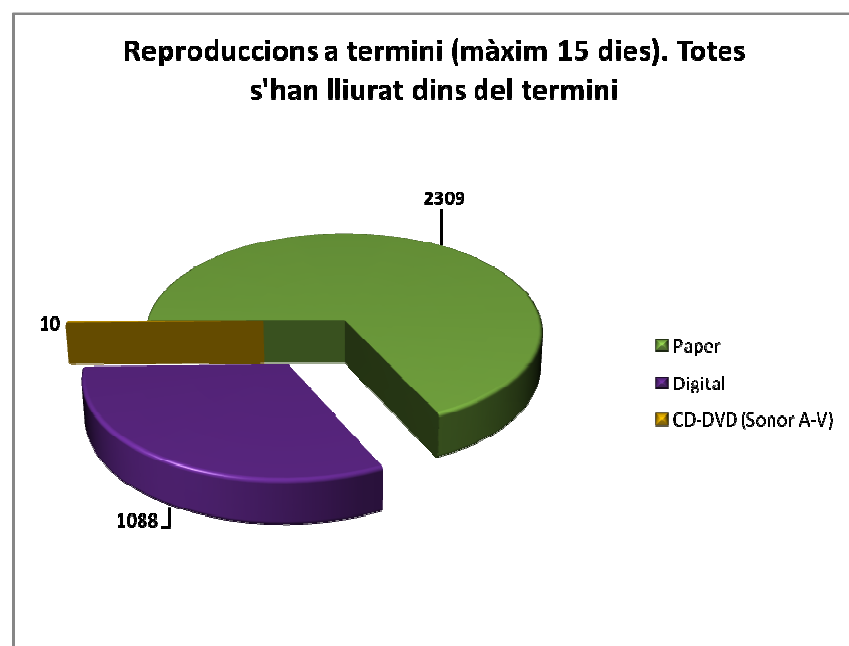
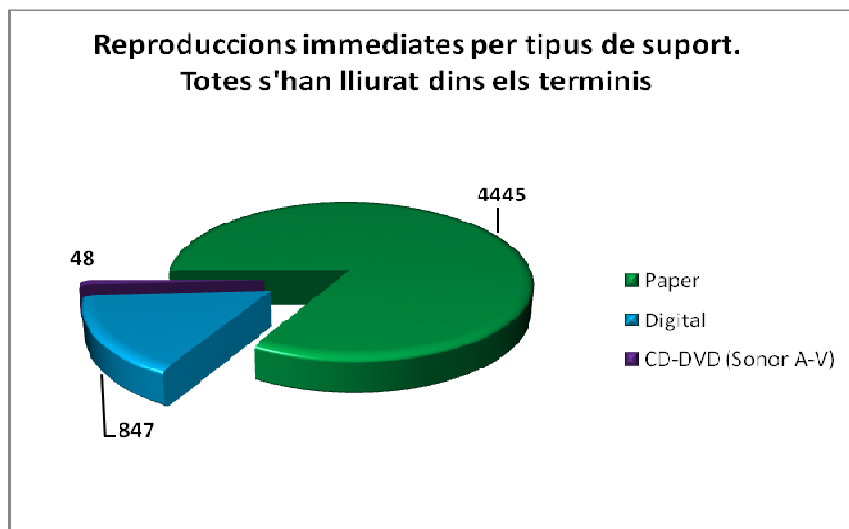
La implementació del nou programa ha millorat el servei a l'usuari i així ho constata la seva valoració. També millora el control dels documents: qualsevol errada queda recollida en el programa i obliga a revisar la petició.

Respecte a les dades dels anys anteriors hi ha una diferència de grau de compliment important, tot i que no sembla que perjudiqui als usuaris, que s'han habituat a fer les peticions amb antelació i a través de les enquestes han donat una opinió molt positiva.

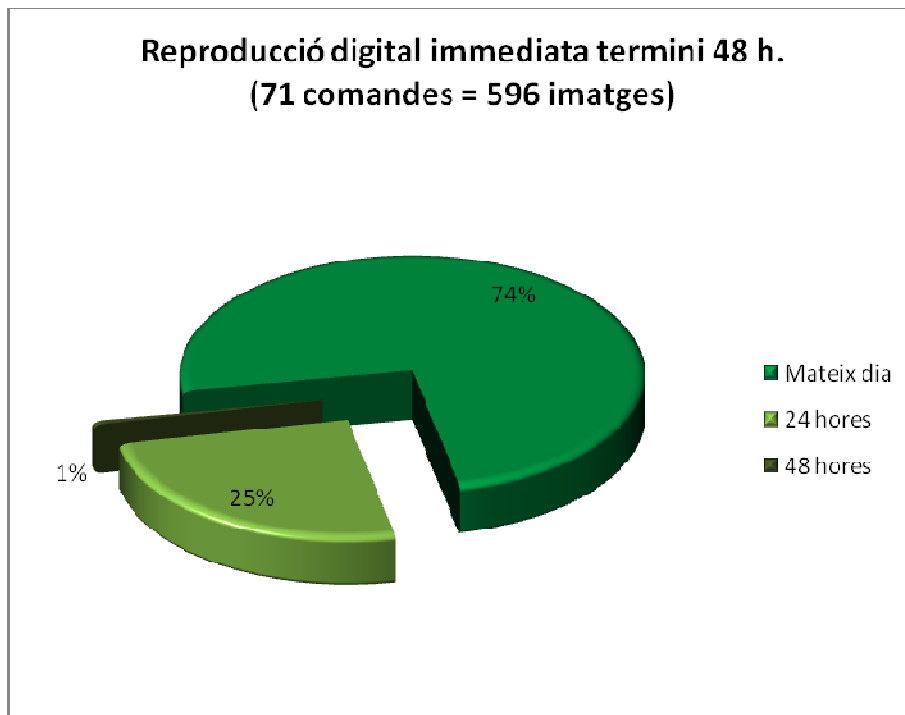
5. Reproduccions

“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”.

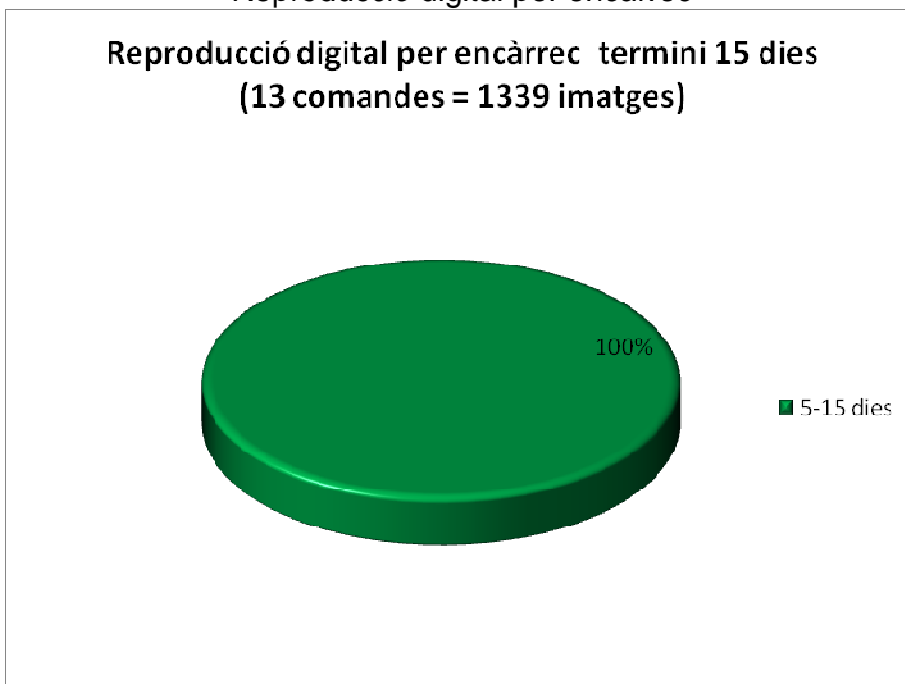
Per a les reproduccions immediates s’ha fet una mostra d’una quinzena (3-17 de novembre). Per als encàrrecs de reproduccions digitals s’ha valorat una mostra (tot el mes d’octubre).



Reproducció digital de caràcter immediat (termini màxim 48 h.)



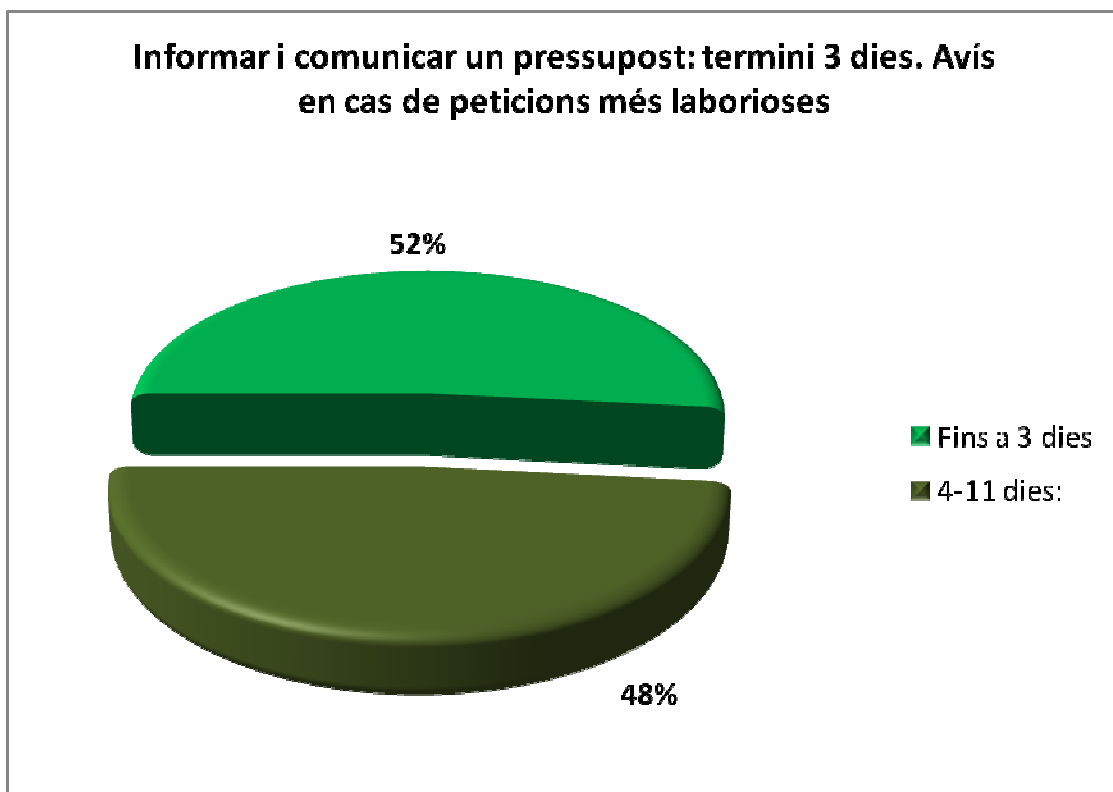
Reproducció digital per encàrrec



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 2009). Total de: 217 peticions.



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.”*

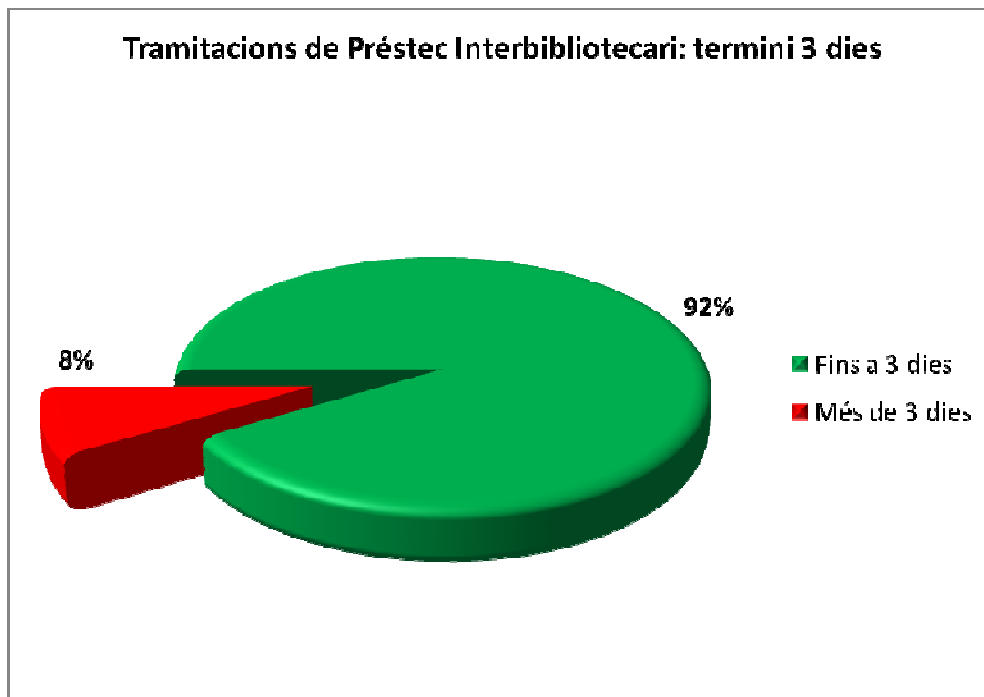
Sobre **294 peticions**: Han requerit pressupost **31**. Es detalla temps de resposta un cop rebut el pagament. El 99% estan dins els terminis establerts.



7. Tramitacions de préstec interbibliotecari

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

Sobre 320 comandes:



8. Activitats

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

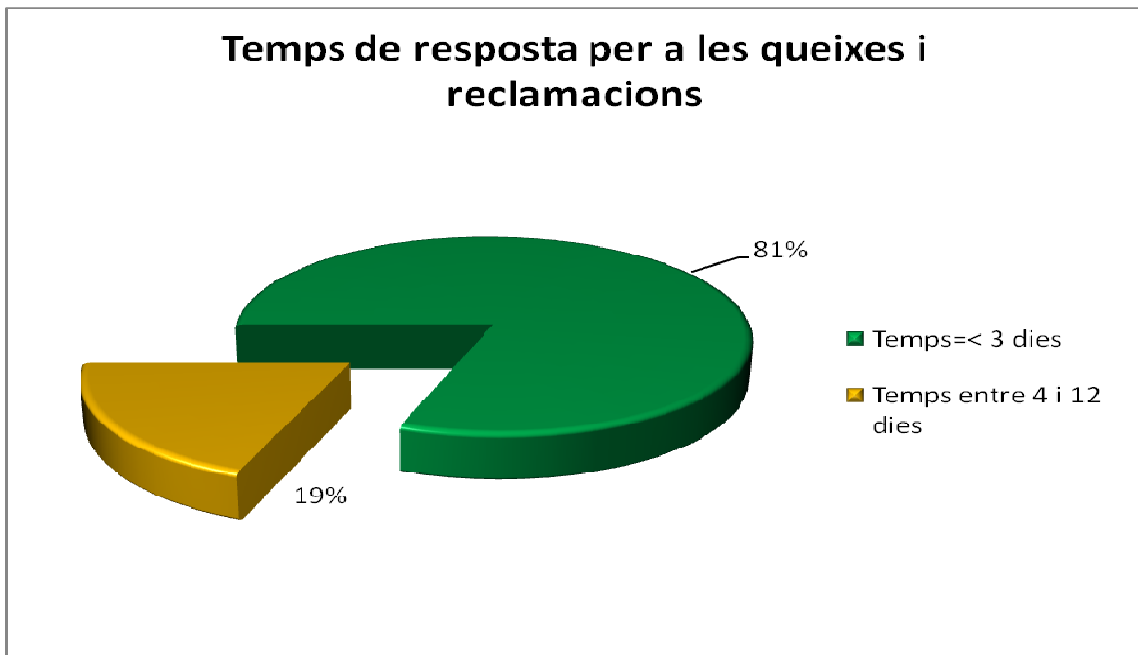
S'informa amb antelació, però hi ha hagut avisos fets durant la mateixa setmana.

No es disposa de dades detallades d'aquest punt.

9. Respostes queixes i suggeriments

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

Fins al 31 d'octubre de 2009 s'han rebut 26 queixes, de les quals se n'han respost 21 dins el termini i cinc s'han respost més enllà de tres dies.



Servei d'Accés i Obtenció de Documents
23 de desembre de 2009