

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 quatre 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, amb tendència a l'alça.

METODOLOGIA:

Se segueix la mateixa metodologia d'avaluació dels anys anteriors, en alguns casos es disposa de les dades de tot l'any i en altres casos es parteix d'un mostreig de quatre setmanes.

RESUM DELS RESULTATS

Compromís	2010	2011	2012	2013	2014
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	98%	92%	91%	90%	91,2%
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)	48%	Canvi: Màxim una hora 86%	89,9%	87%	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 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	100% reproduccions immediates (fotocòpies, escàner, digital) 100% encàrrecs
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	81%	100% (unificació amb pressupostos)	91%	92,7%	99,7%
Enviar les peticions de PI en un màxim de 15 dies un cop rebut el pagament. Informar als usuaris en casos de peticions especials	100%	100%	100%	100%	100%
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	54%	57%	91%	88.2%	94%
Mitjana de grau d'execució	87%	92%	95%	95,3%	96,3%

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 2014: **5.846**

Mitjana 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: La mitjana d'atenció a cada usuari és de cinc minuts.

Puntualment es formen cues, en els casos en que arriba un grup a fer-se el carnet.

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 2014:

CONSULTES BIBLIOGRÀFIQUES SG+SR 2014		
Tipus de resposta		%
Resposta positiva	8.848	98,8%
Resposta negativa	18	0,2%
Resposta exitosa	80	0,9%
Resposta queixa	12	0,1%
TOTAL	8.958	100,0%

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, la mitjana de temps d'espera és de cinc minuts.

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 **1.066** preguntes per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2014.

TOTALS				
TERMINIS RESPOSTA	Correu-e	Correu postal	Total	%
1 dia	841	1	842	79,0%
2-3 dies	129	1	130	12,2%
3-15 dies	43	9	52	4,9%
Sense data	41	1	42	3,9%
TOTAL	1054	12	1066	100,0%

La Carta de serveis estableix **3 dies** de termini per donar resposta a les preguntes per escrit. Aquest termini s’ha complert en un **91,2%** de les preguntes. Un 5% s’ha respost en un termini màxim de quinze dies perquè han requerit la intervenció d’un expert. L’usuari n’ha estat informat.

Hi ha un 4 % 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.

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 s’atendrà en la mesura que sigui possible »

S’ha analitzar al detall una mostra de peticions fetes entre el **27 d’octubre al 7 de novembre de 2014**. La mostra recull **1.155** peticions en total i s’han analitzat els terminis de lliurament.

DIPÒSIT GENERAL I BIBLIOTEQUES TÈCNIQUES		
Servides dins del termini		%
Entre 0 i 40 minuts	316	45%
Entre 40 i 60 minuts	235	33%
TOTAL	551	78%
Servides fora del termini		
	152	22%
TOTAL	703	100%

De les 703 peticions se n'han revisat 33

DIPÒSIT DE RESERVA I GARDUNYA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)		
	377	98%
Servides fora del termini	9	2%
TOTAL	386	100%

De les 386 se n'han revisat 9

DIPÒSITS GENERAL I RESERVA		
Servides dins del termini (fins 48h)		
	928	85%
Servides fora del termini (més de 48h)	161	15%
TOTAL	1089	100%

DIPÒSIT DE L'HOSPITALET		
Servides dins del termini (fins 48h)		
	64	97%
Servides fora del termini (més de 48h)	2	3%
TOTAL	66	100%

De les 66 peticions se n'han revisat 2

TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC		
Servides dins del termini	992	86%
Servides fora del termini	163	14%
TOTAL	1155	100%

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 (28 octubre – 21 novembre).

Reproduccions immediates

Paper 3.885 unitats
Digital captura automàtica 502 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 1.207 unitats
Digital captura automàtica 741 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. Totes s’han entregat el mateix dia o al dia següent.

6. Préstec interbibliotecari. Tràmits i facturació

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

Mostreig de quatre setmanes (27 d'octubre – 21 de novembre). Total de: 192 peticions, 168 com a biblioteca subministradora i 24 com a biblioteca peticionària.

Tramitació com a biblioteca subministradora: 168 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	167	99,5%
+ 3 dies	1	0,5%
TOTAL	168	100%

Compliment terminis establerts: 99,5%

Fora de terminis: 0,5%

Tramitació com a biblioteca peticionària: 24 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Mateix dia	9	37,5%
1 dia	11	46%
2 dies	4	17%
TOTAL	24	100%

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Mitjana tramitació: 99.7%

“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 168 peticions que s'han rebut com a biblioteca subministradora, 81 han requerit pressupost.

Sobre les 81 sol·licituds que han requerit pressupost 7 han estat cancel·lades per els peticionaris.

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Fins a 14 dies	74	99%
Més de 14 dies	1	1%
Cancel·lades	7	
TOTAL	81	

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 (168):

Fins a 3 dies: 102 (61%)

4-10 dies: 59 (35%)

+ de 10 dies: 7 (4%)

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 2014 s'han rebut 33 queixes, de les quals se n'han respost 31 dins el termini i 2 s'han respost més enllà de tres dies.

QUEIXES I SUGGERIMENTS		
Terminis resposta	TOTAL	%
3 dies	31	94%
> 3 dies	2	6%
TOTAL	33	100%