

## Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis

---





### **PRESENTACIÓ**

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats del seguiment de la *Carta de serveis*, establint una comparativa amb els resultats dels darrers quatre anys. 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 lleugeres oscil·lacions.

### **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**

<b>Compromís</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</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	90%	91,2%	94,2%	93,6%	93,1% 
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)	87%	86%	92,4%	92,7%	90,8% 
Fer les reproduccions de forma <b>immediata</b> fins a un límit de 20 unitats (còpies paper, imatge digital baixa resolució, imatges alta qualitat). Màxim 48 hores. Per a casos de més unitats, atenció en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	100% reproduccions immediates	100% reproduccions immediates	100% reproduccions immediates	100%	100%
	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	92,7%	99,7%	100%	100%	100%
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 5 dies	88.2%	94%	74,1%	81,4%	86,9% 
<b>Mitjana de grau d'execució</b>	<b>95,3%</b>	<b>96,3%</b>	<b>95,6%</b>	<b>96,4%</b>	<b>96,7%</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 gener-desembre 2017: **4.465**

Mitjana de carnets expedits al dia (289 dies laborables): **14,44**

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 2017.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	2.825
Informació general BC	283
Serveis als usuaris	3.052
<b>TOTAL</b>	<b>6.160</b>

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 **1.268** preguntes per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2017.

Temps de resposta		
1 dia	1.094	86,3%
2-3 dies	86	6,8%
3-15 dies	39	3,0%
Sense data	49	3,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.268</b>	<b>100%</b>

La Carta de serveis estableix **3 dies** de termini per donar resposta a les preguntes per escrit. Aquest termini s'ha complert en un **93,1%** de les preguntes. Un 3% 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 3,9% 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 **25 d'octubre al 8 de novembre de 2017**. La mostra recull **1.519** 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	685	57,8%
Entre 40 i 60 minuts	411	34,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.096</b>	<b>92,5%</b>
Servides fora del termini	89	7,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.185</b>	<b>100%</b>

De les 1.185 peticions se n'han revisat 32.

DIPÒSIT DE RESERVA I GARDUNYA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)	139	73,5 %
Servides fora del termini	50	26,5%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

DIPÒSITS GENERAL I RESERVA		
Servides dins del termini	1.235	89,9%
Servides fora del termini	139	10,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.374</b>	<b>100%</b>

DIPÒSIT DE L'HOSPITALET		
Servides dins del termini (fins 48h)	144	99,3%
Servides fora del termini (més de 48h)	1	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC		
Servides dins del termini	1.379	90,8%
Servides fora del termini	140	9,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.519</b>	<b>100%</b>

## 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 (25 octubre – 22 novembre).

### Reproduccions immediates

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

Paper 3.004 unitats  
Digital captura automàtica 1.144 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 383 unitats  
Digital captura automàtica 4.025 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.

***“Servir les imatges digitals d’alta qualitat 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, sense trigar en cap cas més de 15 dies”.***

Imatges alta qualitat 549 unitats

El 100% de les peticions d’imatges d’alta qualitat compleixen el termini establert a la carta de serveis. Totes s’han entregat en menys de 15 dies.

**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 (25 d’octubre – 15 de novembre). Total de: xxx peticions, 102 com a biblioteca subministradora i 15 com a biblioteca peticionària.

**Tramitació com a biblioteca subministradora: 102 peticions**

<b>PIB (BC com a biblioteca subministradora)</b>		
<b>Tramitació peticions</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
0-3 dies	97	95%
+ 3 dies	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Compliment terminis establerts: 100%  
Fora de terminis: 0

**Tramitació com a biblioteca peticionària: 30 peticions**

<b>PIB (BC com a biblioteca subministradora)</b>		
<b>Tramitació peticions</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Mateix dia	11	40%
1 dia	17	60%
2 dies	2	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

**Mitjana tramitació: 100%**

***“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 133 peticions que s’han rebut com a biblioteca subministradora, 47 han requerit pressupost.

Sobre les 45 sol·licituds que han requerit pressupost 2 han estat cancel·lades per els peticionaris.

<b>PIB (BC com a biblioteca subministradora)</b>		
<b>Tramitació peticions</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Fins a 14 dies	47	100%
Més de 14 dies	0	0%
Cancel·lades	2	
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

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

## **7. Respostes queixes i suggeriments**

***“Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 5 dies hàbils”***

Durant l’any 2017 s’han rebut 23 queixes, de les quals se n’han respost 20 dins el termini i 3 s’han respost més enllà de 5 dies.

<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>		
<b>Terminis resposta</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
5 dies	20	86,9%
> 5 dies	3	13,1%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

30 de gener de 2018