

Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis 2021

PRESENTACIÓ

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats del seguiment de la *Carta de serveis*, per l'any 2021. Tot i que enguany la biblioteca ha obert tots els dies, ha reduït l'horari d'atenció al públic i els dissabtes. Les circumstàncies excepcionals fan que la comparativa amb els anys anteriors a la pandèmia, pel que fa a les dades anuals, no sigui real.

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.

RESUM DELS RESULTATS

Compromís	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Informació immediata sobre accés, fons o serveis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atendre al moment les consultes sobre els fons	100%	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	93,6%	93,1%	94,1%	90,9%	90,2%	83,3%
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	92,7%	90,8%	93,6%	94,77%	96,2%	97,6%
Fer les reproduccions de forma immediata 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%	100%	100%	100%	100%	100
	100% encàrrecs	100%	100%	100%	100%	100
Tramitar les	100%	100%	100%	100%	100%	100

peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.						
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%	100
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 5 dies	81,4%	86,9%	87,5%	72%	100%	83,4%
Mitjana de grau d'execució	96,4%	96,7%	97,2%	95,3%	98,5%	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 2021: **2098** (2020: 7.702. Al juliol es fa càrrega de membres IEC)

Mitjana de carnets expedits al dia (dies laborables): **7,7** (2020: 13,7)

Altres consultes ateses a taulell: sense indicadors

Hores d'expedició: 8h. (dill.-div.) 4h. (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.

Les hores d'expedició s'han reduït, perquè l'horari de la biblioteca és més reduït. Tanmateix, la possibilitat de demanar el passí provisional abans de venir fa que la gestió un cop venen sigui més ràpida.

Durant tot l'any el sistema d'accés ha continuat adaptat a les mesures COVID, per establir circuits diferents d'entrada i sortida. Ha funcionat correctament.

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 2021.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	1.129
Informació general BC	34
Serveis als usuaris	895
TOTAL	2.058

Hores de servei: 8 hores diàries (dill a div) i 4 hores dissabtes alterns.

A partir de l'1 d'octubre: 9 hores diàries (dill a div) i 4 hores dissabtes alterns.

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 **1.345** preguntes per correu electrònic o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2021. Com la resta d'indicadors, s'ha avaluat el temps de resposta d'un període concret, de l'1 al 30 de novembre, **108** respostes.

Temps de resposta		
1-3 dies	90	83,4%
4-15 dies	18	16,6%
Sense data	0	
TOTAL	108	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 **83,4%** de les preguntes. Un 16,6% s'ha respost en un termini màxim de quinze dies perquè han requerit la intervenció d'un expert. L'usuari n'ha estat informat.

S'ha aconseguit eliminar les respostes sense data inicial, que responien a respostes a consultes fetes per telèfon o presencials, de les quals no existeix un text inicial escrit per l'usuari.

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 **4 i el 16 d'octubre de 2021**. La mostra recull **870** peticions en total i s'han analitzat els terminis de lliurament.

DIPÒSIT GENERAL I BIBLIOTEQUES TÈCNiques		
Servides dins del termini	681	97,0%
Servides fora del termini	21	3,0%
TOTAL	702	100%

De les 681 peticions se n'han revisat 27.

DIPÒSIT DE RESERVA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)	177	96,7%
Servides fora del termini	6	3,3%
TOTAL	183	100%

DIPÒSITS GENERAL I RESERVA		
Servides dins del termini	858	96,9%
Servides fora del termini	27	3,1%
TOTAL	885	100%

DIPÒSIT DE L'HOSPITALET		
Servides dins del termini (fins 48h)	250	100%

Servides fora del termini (més de 48h)	0	0%
TOTAL	250	100%

TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC		
Servides dins del termini	1.108	97,6%
Servides fora del termini	27	2,4%
TOTAL	1.135	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 tres setmanes, del 8 al 26 de novembre de 2021.

Reproduccions immediates

Paper 1.274 unitats

Digital captura automàtica 415 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 0 unitats

Digital captura automàtica 3.393 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 0 unitats

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 tres setmanes, del **8 al 26 de novembre de 2022**. Total de: 146 peticions, 141 com a biblioteca subministradora i 5 com a biblioteca peticionària.

Tramitació com a biblioteca subministradora: 141 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	141	100%
+ 3 dies	0	0%
TOTAL	141	100%

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Tramitació com a biblioteca peticionària: 5 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	5	100%
+ 3 dies	0	0%
TOTAL	5	100%

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.

7. Respostes queixes i suggeriments

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

Durant l'any 2021 s'han rebut 12 queixes, de les quals se n'han respost 10 dins el termini i 2 s'han respost més enllà de 5 dies.

QUEIXES I SUGGERIMENTS		
Terminis resposta	TOTAL	%
5 dies	10	83,4%
> 5 dies	2	16,6%
TOTAL	12	100%

10 febrer de 2022