

Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis 2019

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

Compromís	2015	2016	2017	2018	2019
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	94,2%	93,6%	93,1%	94,1%	90,9%
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)	92,4%	92,7%	90,8%	93,6%	94,77%
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% reproduccions immediates	100%	100%	100%	100%
	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100%	100%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	100%	100%	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	74,1%	81,4%	86,9%	87,5%	72%
Mitjana de grau d'execució	95,6%	96,4%	96,7%	97,2%	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 2019: **3.955**

Mitjana de carnets expedits al dia (289 dies laborables): **13,7**

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 2019.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	2.526
Informació general BC	131
Serveis als usuaris	2.210
TOTAL	4.867

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 **1.253** preguntes per correu electrònic o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2019.

Temps de resposta		
1-3 dies	1.139	90,9%
4-15 dies	94	7,5%
Sense data	20	1,6%
TOTAL	1.253	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 **90,9%** de les preguntes. Un 7,5% 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 1,6% 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 **24 d'octubre al 8 de novembre de 2019**. La mostra recull **1.835** peticions en total i s'han analitzat els terminis de lliurament.

DIPÒSIT GENERAL I BIBLIOTEQUES TÈCNIQUES		
Servides dins del termini	1.120	95,40%
Servides fora del termini	54	4,60%
TOTAL	1.174	100%

De les 1.174 peticions se n'han revisat 20.

DIPÒSIT DE RESERVA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)	306	88,70%
Servides fora del termini	39	11,30%
TOTAL	345	100%

DIPÒSITS GENERAL I RESERVA		
Servides dins del termini	1.426	93,878%
Servides fora del termini	93	6,12%
TOTAL	1.519	100%

DIPÒSIT DE L'HOSPITALET		
Servides dins del termini (fins 48h)	303	99,01%
Servides fora del termini (més de 48h)	3	0,99%
TOTAL	306	100%

TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC		
Servides dins del termini	1.739	94,77%
Servides fora del termini	96	5,23%
TOTAL	1.835	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, del **23 octubre al 13 novembre de 2019**.

Reproduccions immediates

Paper 954 unitats

Digital captura automàtica 1.077 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 152 unitats

Digital captura automàtica 1.937 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 130 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, del **23 d’octubre al 13 de novembre de 2019**. Total de: 149 peticions, 122 com a biblioteca subministradora i 27 com a biblioteca peticionària.

Tramitació com a biblioteca subministradora: 122 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	122	100%
+ 3 dies	0	0%
TOTAL	122	100%

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Tramitació com a biblioteca peticionària: 27 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	27	100%
+ 3 dies	0	0%
TOTAL	27	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.

De les 122 peticions que s’han rebut com a biblioteca subministradora, 84 han requerit pressupost.

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Fins a 14 dies	122	100%
Més de 14 dies	0	0%
TOTAL	122	100%

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 2019 s’han rebut 25 queixes, de les quals se n’han respost 18 dins el termini i 7 s’han respost més enllà de 5 dies.

QUEIXES I SUGGERIMENTS		
Terminis resposta	TOTAL	%
5 dies	18	72%
> 5 dies	7	28%
TOTAL	25	100%

5 de febrer de 2020