

## **Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis 2022**

---

### **PRESENTACIÓ**

La Biblioteca de Catalunya presenta els resultats del seguiment de la *Carta de serveis*, per l'any 2022. A partir del mes de març la biblioteca va recuperar el seu horari habitual, obrint de dilluns a divendres de 9 a 20h i els dissabtes de 9 a 14h.

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	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	93,1%	94,1%	90,9%	90,2%	83,3%	88,2%
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)	90,8%	93,6%	94,77%	96,2%	97,6%	95,9%
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.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fer les reproduccions a partir de 20 unitats (còpies paper, imatge digital baixa resolució, imatges alta qualitat) en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	100%	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%	100%
Queixes i reclamacions: Màxim 5 dies	86,9%	87,5%	72%	100%	83,4%	100%
<b>Mitjana de grau d'execució</b>	<b>96,7%</b>	<b>97,2%</b>	<b>95,3%</b>	<b>98,5%</b>	<b>96,3%</b>	<b>98,2%</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 2022: **3011** (2021: 2098)

Mitjana de carnets expedits al dia (288 dies laborables): **10,4**

Altres consultes ateses a taulell: sense indicadors

Hores d'expedició: 11h. (dill.-div.) 5h. (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 passi provisional abans de venir fa que la gestió un cop venen sigui més ràpida.

**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 2022.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	1.557
Informació general BC	193
Serveis als usuaris	1.692
<b>TOTAL</b>	<b>3.442</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 avis a l'usuari de l'estat de la seva consulta”***

S'han respost un total de **1.249** preguntes per correu electrònic o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2022.

Temps de resposta		
1-3 dies	1.102	88,2%
4-15 dies	147	11,8%
Sense data	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1.249</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 **88,2%** de les preguntes. Un 11,8% 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 **3 i el 22 d'octubre de 2022**. La mostra recull **1.780** peticions en total i s'han analitzat els terminis de lliurament.

DIPÒSIT GENERAL		
Servides dins del termini	998	97,1%
Servides fora del termini	30	2,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1028</b>	<b>100%</b>

De les 1028 peticions se n'han revisat 19.

DIPÒSIT DE RESERVA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)	400	90,7%
Servides fora del termini	41	9,3%
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>	<b>100%</b>

<b>DIPÒSITS HOSPITAL (General i Reserva)</b>		
Servides dins del termini	1.398	95,2%
Servides fora del termini	71	4,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.469</b>	<b>100%</b>

<b>DIPÒSIT DE L'HOSPITALET</b>		
Servides dins del termini (fins 48h)	309	99,4%
Servides fora del termini		
<b>TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC</b>		
Servides dins del termini	1.707	95,9%
Servides fora del termini	73	4,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.780</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 tres setmanes, del 7 al 26 de novembre de 2022.

### **Reproduccions immediates**

Paper 750 unitats

Digital captura automàtica 168 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 350 unitats

Digital captura automàtica 6.190 unitats

**Servei d'Accés i Obtenció de Documents**

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**

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

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

**Tramitació com a biblioteca peticionària: 5 peticions**

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

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

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

Durant l’any 2022 s’han rebut 3 queixes, les quals s’han respost dins del termini.

<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>		
<b>Terminis resposta</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
5 dies	3	100%
> 5 dies	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

9 febrer de 2023