

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 tendència a l'alça en gairebé tots els aspectes.

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	2011	2012	2013	2014	2015
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	92%	91%	90%	91,2%	94,2% 
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)	Canvi: Màxim una hora 86%	89,9%	87%	86%	92,4% 
Fer les reproduccions de forma immediata fins a un límit de 20 unitats (còpies paper, imatge digital baixa resolució). Màxim 48 hores. Per a casos de més unitats, atenció en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	95% Canvi en l'enunciat 100% paper i digital baixa resolució	100% Reproduccions immediates	100% reproduccions immediates	100% reproduccions immediates	100% reproduccions immediates
		98% encàrrecs	100% encàrrecs	100% encàrrecs	100% encàrrecs
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils.	100% (unificació amb pressupostos)	91%	92,7%	99,7%	100% 

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%
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	57%	91%	88.2%	94%	74,1% 
Mitjana de grau d'execució	92%	95%	95,3%	96,3%	95,6% 

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 2015: **5.317**

Mitjana de carnets expedits al dia (289 dies laborables): **18,4**

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 2015.

Tipus de resposta	
Informació bibliogràfica	5.356
Informació general BC	327
Serveis als usuaris	4.796
TOTAL	10.479

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 **1.377** preguntes per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2015.

Temps de resposta		
1 dia	1.130	82,1%
2-3 dies	166	12,1%
3-15 dies	40	2,9%
Sense data	41	3,0%
TOTAL	1.377	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 **94,2%** de les preguntes. Un 2,9% 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% 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 »

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

S'ha analitzar al detall una mostra de peticions fetes entre el **26 d'octubre al 8 de novembre de 2015**. La mostra recull **1.597** 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	606	45%
Entre 40 i 60 minuts	449	33%
TOTAL	1.055	92,4%
Servides fora del termini	87	7,6%
TOTAL	1.142	100%

De les 1.142 peticions se n'han revisat 13

DIPÒSIT DE RESERVA I GARDUNYA		
Servides dins del termini (fins a 1 hora)		
	367	92%
Servides fora del termini	32	8%
TOTAL	399	100%

De les 399 se n'han revisat 1

DIPÒSITS GENERAL I RESERVA		
Servides dins del termini		
	1.422	92,3%
Servides fora del termini	119	7,7%
TOTAL	1.541	100%

DIPÒSIT DE L'HOSPITALET		
Servides dins del termini (fins 48h)		
	54	96,4%
Servides fora del termini (més de 48h)	2	3,6%
TOTAL	56	100%

De les 56 peticions se n'ha revisat 1

TERMINIS DE LLIURAMENT DIPÒSITS BC		
Servides dins del termini	1.476	92,4%
Servides fora del termini	121	7,6%
TOTAL	1.597	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 (26 octubre – 21 novembre).

Reproduccions immediates

Paper 6.990 unitats

Digital captura automàtica 1.629 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 1.822 unitats

Digital captura automàtica 2.941 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 (26 d’octubre – 22 de novembre). Total de: 143 peticions, 128 com a biblioteca subministradora i 15 com a biblioteca peticionària.

Tramitació com a biblioteca subministradora: 168 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
0-3 dies	128	100%
+ 3 dies	0	0%
TOTAL	128	100%

Compliment terminis establerts: 100%

Fora de terminis: 0

Tramitació com a biblioteca peticionària: 24 peticions

PIB (BC com a biblioteca subministradora)		
Tramitació peticions	TOTAL	%
Mateix dia	3	20%
1 dia	11	73,4%
2 dies	1	6,6%
TOTAL	15	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 128 peticions que s’han rebut com a biblioteca subministradora, 50 han requerit pressupost.

Sobre les 50 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	43	100%
Més de 14 dies	0	0%
Cancel·lades	7	
TOTAL	50	100%

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 (128):

Fins a 3 dies: 115 (90%)
4-10 dies: 12 (9%)
+ de 10 dies: 1 (1%)

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 2015 s'han rebut 31 queixes, de les quals se n'han respost 23 dins el termini i 8 s'han respost més enllà de tres dies.

QUEIXES I SUGGERIMENTS		
Terminis resposta	TOTAL	%
3 dies	23	74%
> 3 dies	8	26%
TOTAL	31	100%

2 de febrer de 2016