

*Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis:  
document intern*

---

<O:\Organitzacio i planificacio\Avaluacio carta serveis\2012>

**PRESENTACIÓ:**

Aquest any la Biblioteca de Catalunya presenta els resultats de grau de compliment de la *Carta de serveis* i es comparen els resultats de les realitzades durant els anys anteriors. Aquests resultats es complementen amb les dades dels resultats de les enquestes, queixes i suggeriments.

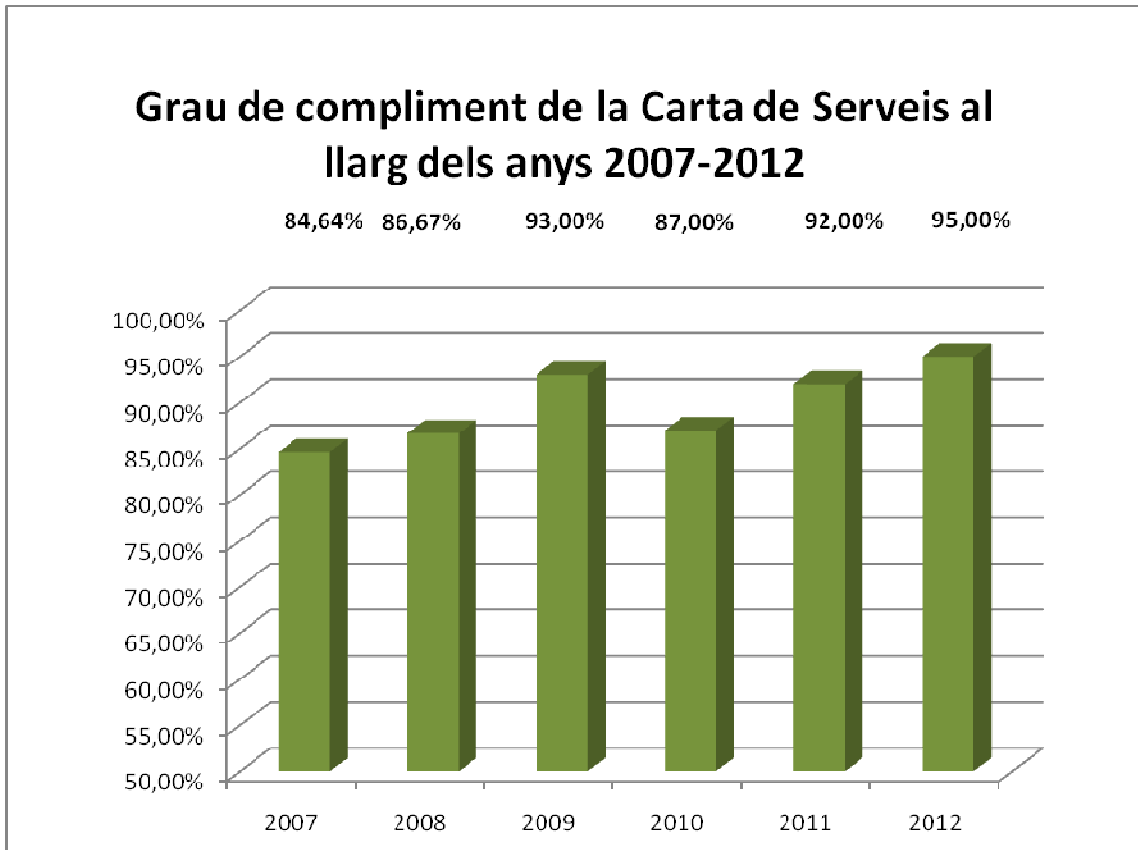
Amb aquesta eina la BC vol revisar el grau de compliment de compromisos adquirits i establerts a través de la carta de serveis.  
En general els resultats són prou satisfactoris.

**METODOLOGIA:**

Se segueix la mateixa metodologia d'avaluació dels anys anteriors, en alguns casos es disposa de totes les dades exhaustives i en altres casos es parteix d'un mostreig.

**RESUM DELS RESULTATS**

<b>Compromís</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
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	100%	100%	96%	98%	92%	91%
Consulta de documents (30 minuts per a dipòsits de BC-Hospital; 40 minuts per a BC-Hospital-reserva; 48 hores per documents de dipòsits externs)	72% (promig de tots els dipòsits)	80% (promig de tots els dipòsits)	62% (promig de tots els dipòsits)**  **Nou programa	48%	Canvi: Màxim una hora 86%	89,9%
Fer les reproduccions de forma immediata fins a un límit de 20 unitats (fotocòpies, escàners, imatges digitals). Màxim 48 hores. Per a casos de més unitats, atenció en funció de les comandes. Màxim 15 dies.	100 % (paper) 100 % digital fins a 20 u.  88 % digital més de 20 u.	100% (paper) 100% digital fins a 20 u.  44% digital fins a 15 dies i 56% digital >15 dies	100% paper 100% digital  100% encàrrecs /paper i digital	100% paper 97% digital  100% paper 83% digital	95% Canvi en l'enunciat  100% paper i digital baixa resolució	100%  98%
Informar i comunicar un pressupost en un màxim de 3 dies. Avisar els usuaris en casos de peticions laborioses.	76%	100%	100%	90 %	100% (unificació amb tramitar préstec interbibliotecari)	91%
Enviar les reproduccions en un màxim de 15 dies un cop rebut el pagament. Informar als usuaris en casos de peticions especials	Sense indicadors	88%	97%	100%	100%	100%
Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils. Informar de les incidències als usuaris.	85%	92%	92%	81%	100% (unificació amb pressupostos)	91%
Calendari i actes. Informar als usuaris en un termini de 15 dies.	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors	Sense indicadors
Queixes i reclamacions: Respondre en un termini de 3 dies	47%	80%	81%	54%	57%	91%
<b>Promig de grau d'execució</b>	<b>84,63%</b>	<b>86,67%</b>	<b>93%</b>	<b>87%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</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 2012: **7.438**

Promig de carnets expedits al dia: **25**

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: El promig d'atenció a cada usuari és de cinc minuts.

No es detecten ni cues ni queixes.

- **Acció de millora**

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 2012: **11.830**

Positives: **11.685**

Negatives: **48**

Exitoses: **93**

Queixes: **4**

**TOTAL: 11.830**

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, el promig màxim de temps d'espera és de cinc minuts.

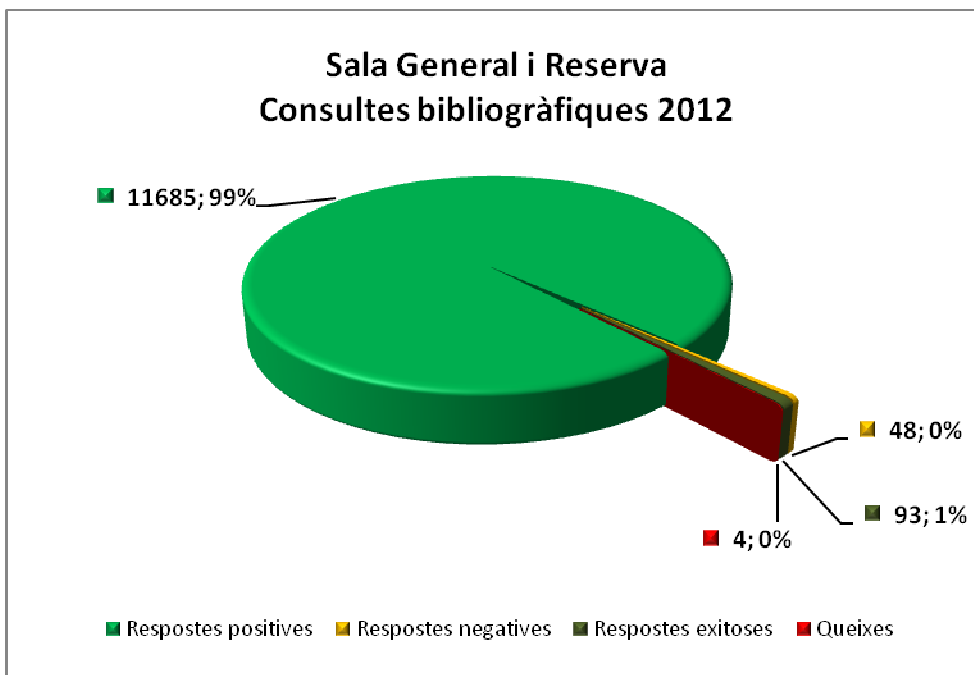
Nivell de resolució de les consultes:

**98,7%** respostes positives

**0,4%** respostes negatives (no s'ha pogut resoldre ni reorientar)

**0,7%** respostes exitoses

**0,03%** queixes



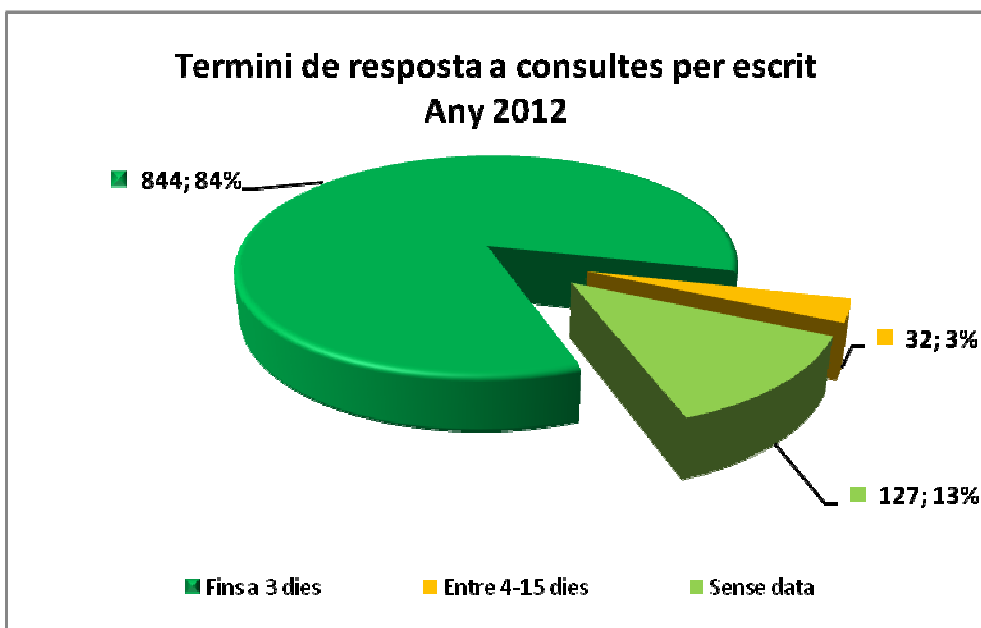
El resultat es manté en la línia dels anys anteriors.

### 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 **1003** preguntes a través del programa QuestionPoint, o bé per correu electrònic, fax o carta des de gener fins al 31 de desembre de 2012.

La Carta de serveis estableix 3 dies de termini per donar resposta a les preguntes per escrit. Aquest termini s’ha complert en un 91% de les preguntes. Un 9% s’ha respost en un termini de quinze dies perquè han requerit la intervenció d’un expert. L’usuari n’ha estat informat. Hi ha un 13 % 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. S’ha de continuar millorant aquest treball.

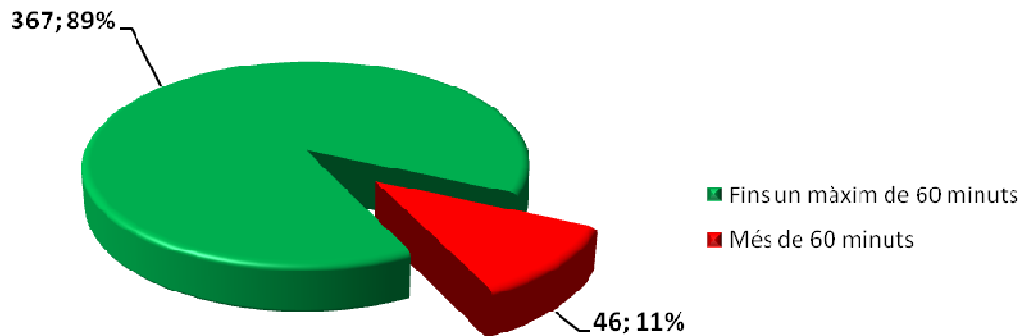


#### 4. Temps d'espera de documents de dipòsit

« 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 etc. s'atendrà en la mesura que sigui possible »

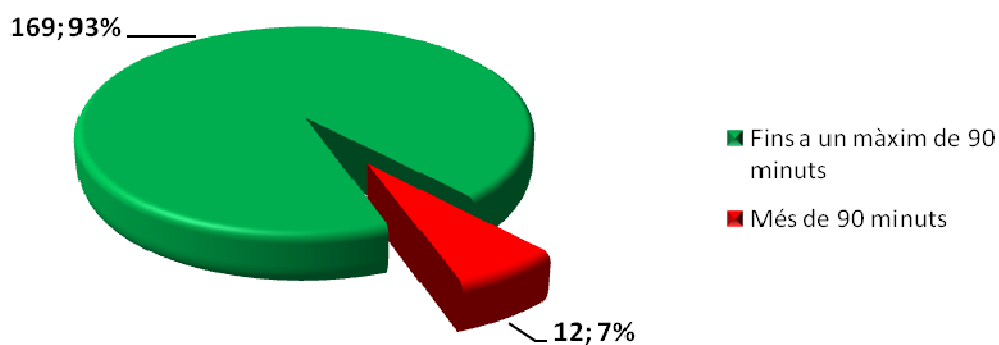
S'ha analitzar al detall una mostra de peticions fetes entre el **20 i el 26 de novembre 2012**. La mostra recull **657** peticions electròniques en total i s'han analitzat els horaris de servei.

### 2012 (Novembre). Dipòsit General i Biblioteques Tècniques



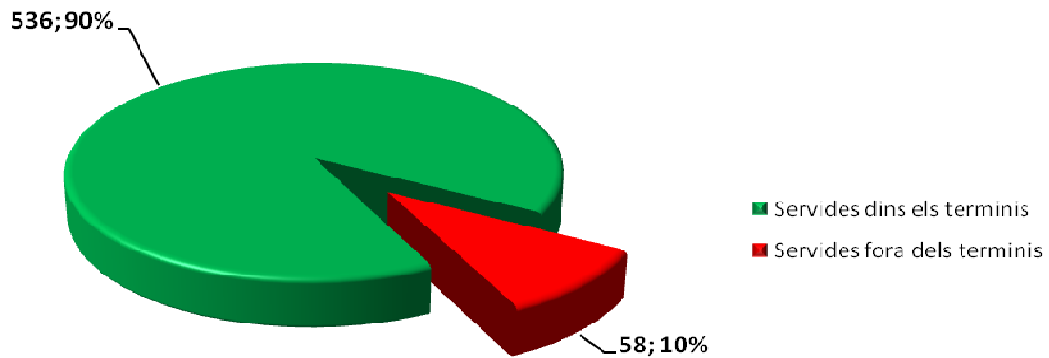
Total 413 peticions. 24 peticions (5,81%) han estat revisades

### 2012 (Novembre). Dipòsit de Reserva



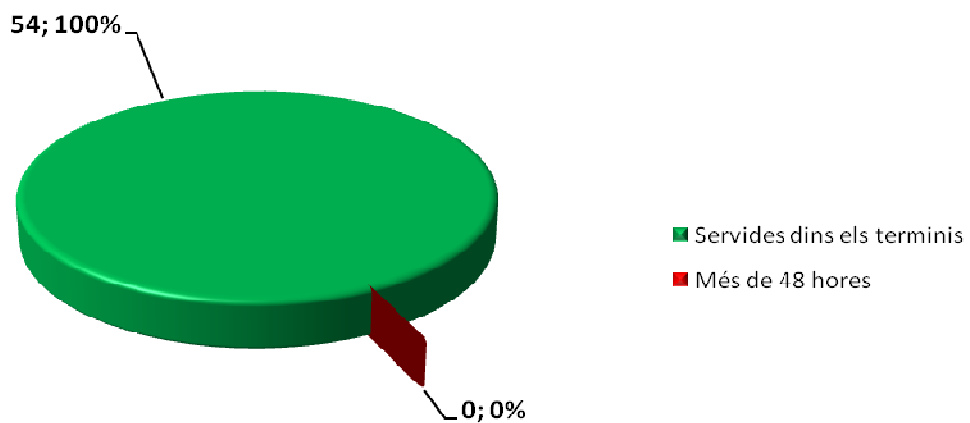
Total 181 peticions. 12 peticions (6,63%) ha estat revisades

### 2012 Novembre. Peticions Edifici C. Hospital



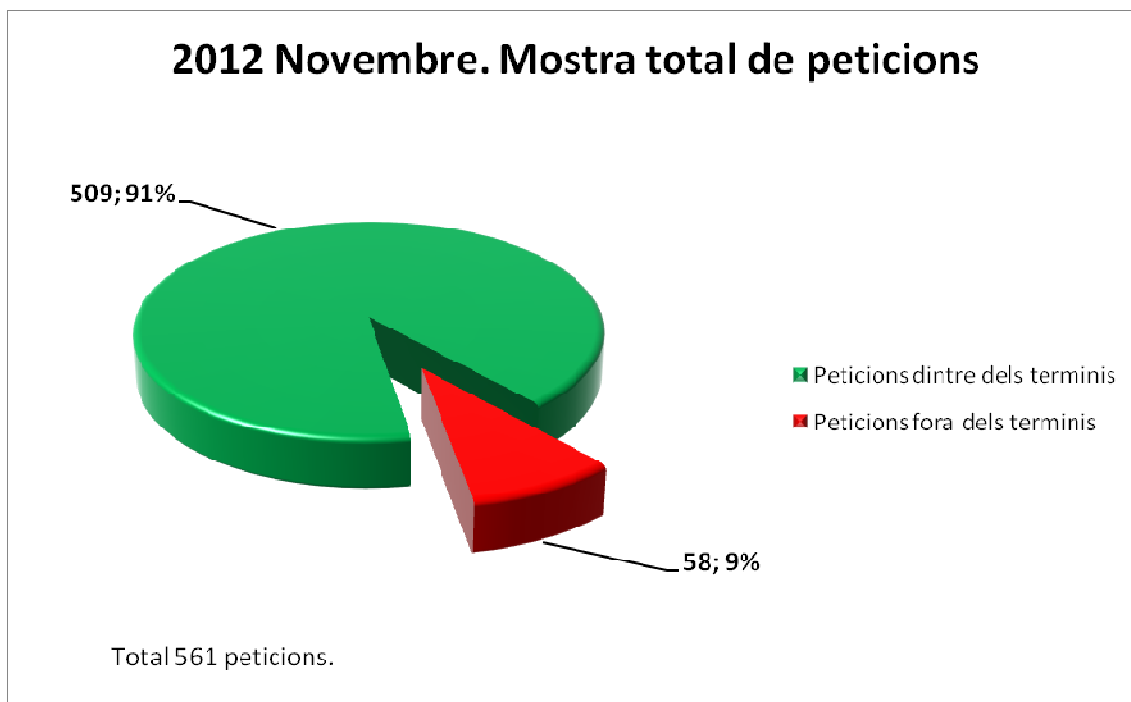
Total 594 peticions.

### 2012 (Novembre). Dipòsit G. Hospitalet



Total 54 peticions. 1 petició (1,89 %) ha estat revisada

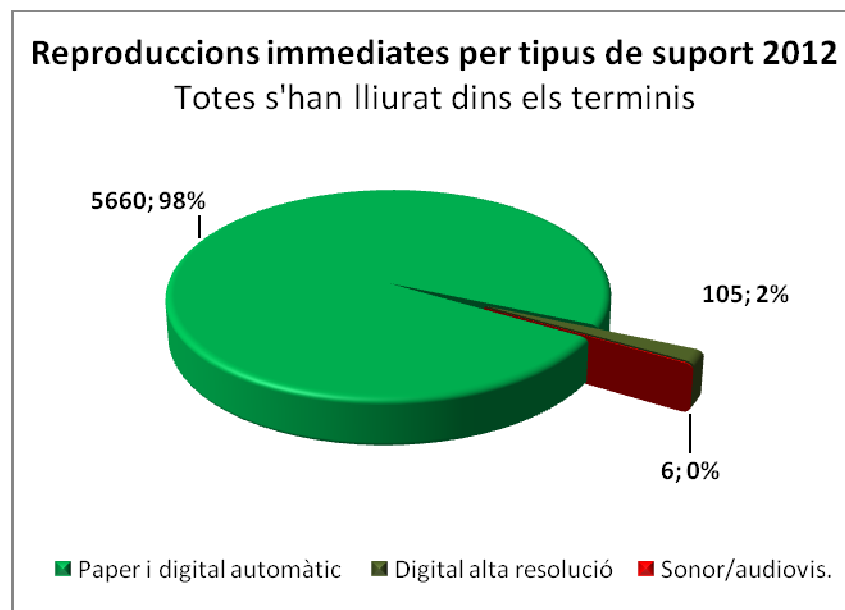


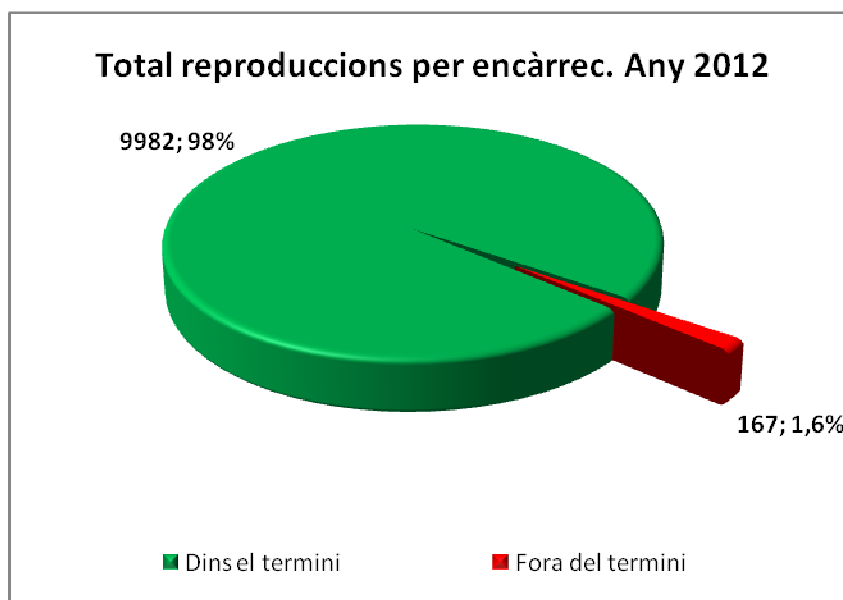
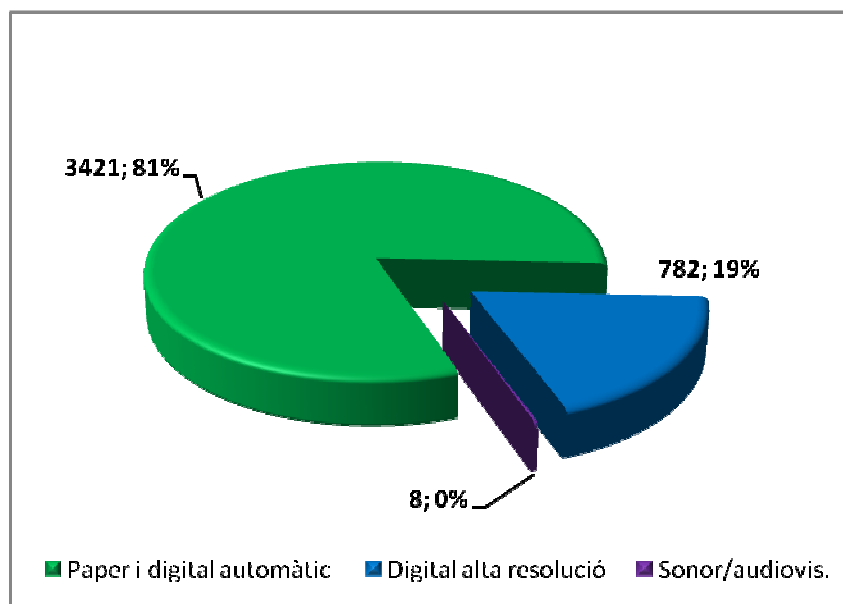


## 5. Reproduccions

*“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 s’ha fet una mostra d’una quinzena (8-18 de novembre). Per als encàrrecs de reproduccions digitals s’ha valorat una mostra (tot el mes d’octubre).





## 6. Tràmits i facturació: actualitzat 2012

### 6.1. "Tramitar les peticions de reproducció i préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils i informar de les incidències als usuaris."

Mostreig d'un mes (15 de novembre-15 de desembre de 2012). Total de: 202 peticions, de les quals 26 han requerit pressupost com a biblioteca subministradora i 17 com a biblioteca peticionària.

#### Tramitació com a biblioteca subministradora:

Mateix dia: 106 (52,4%%)

1 dia : 67 (33,1 %)

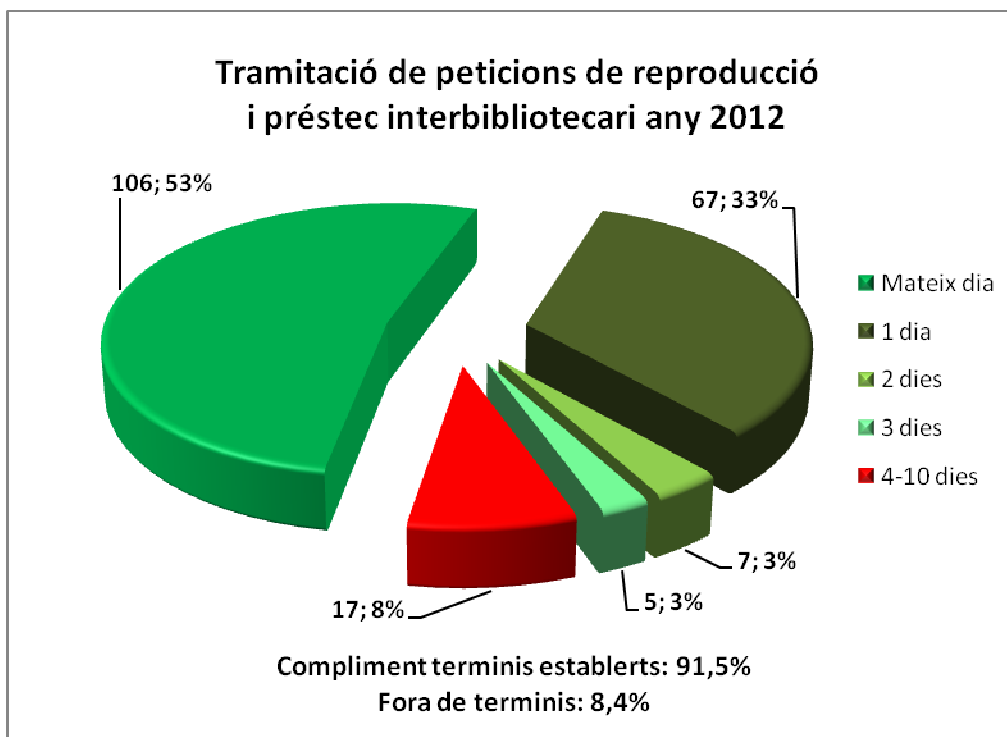
2 dies : 7 (3,4 %)

3 dies : 5 (2,4%)

4-10 dies: 17 (8,4%)

Compliment terminis establerts: 91,5%

Fora de terminis: 8,4%



**6.2. “*Enviar les reproduccions d’acord amb els temps de servei enunciats un cop rebut el pagament.*”** El termini màxim enunciat és de 15 dies.

Sobre les 26 sol·licituds que han requerit pressupost 6 han estat cancel·lades per l’usuari. D’aquests 20 com a biblioteca subministradora els terminis han estat:

Servit el mateix dia: 3 (15%)

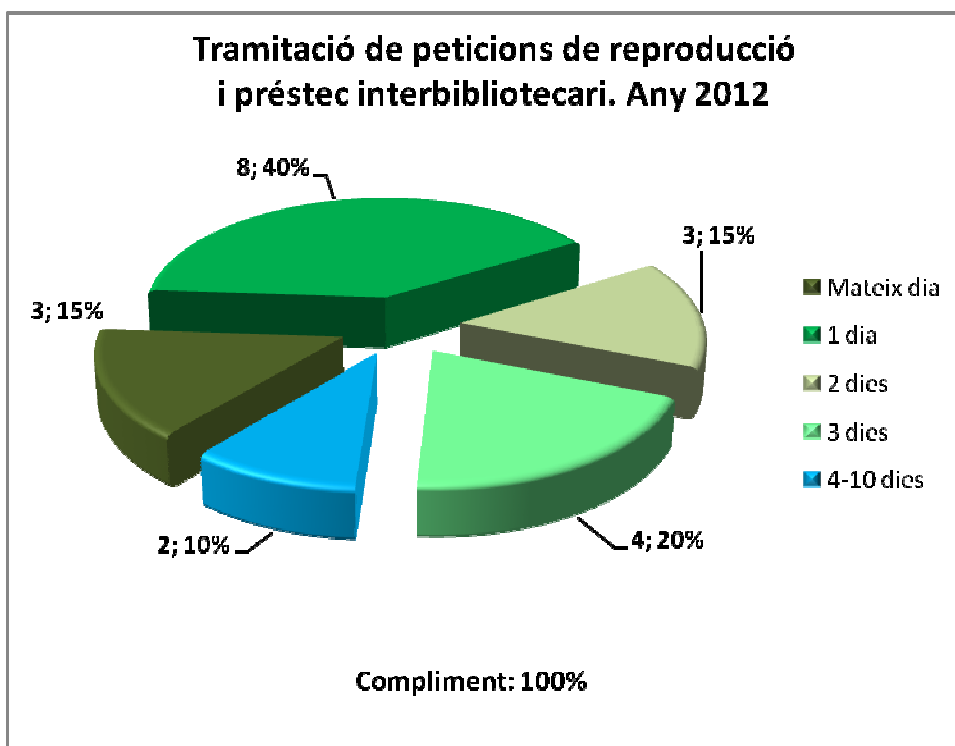
1 dia: 8 (40%)

2 dies: 3 (15%)

3 dies: 4 (20%)

Entre 4 i 9 dies: 2 (10%)

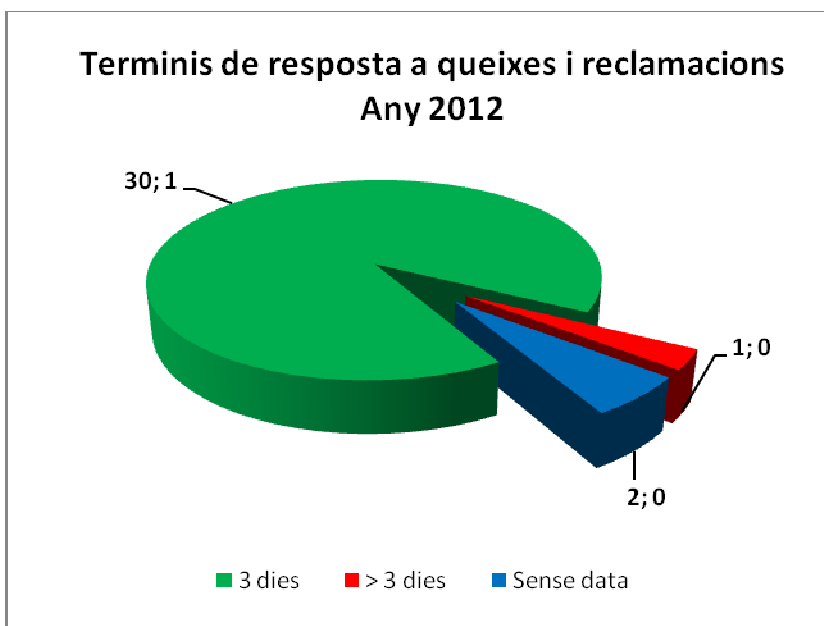
El 100% s’ha servit dins els terminis establerts



## 7. Respostes queixes i suggeriments

*«Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 3 dies »*

Durant l'any 2012 s'han rebut 33 queixes, de les quals se n'han respost 30 dins el termini, 2 s'han respost més enllà de tres dies i 1 no té data.



Núria Altarriba  
Cap del Servei d'Accés i Obtenció de Documents  
7 de febrer de 2013