AJUNTAMENT DE REUS

Cristina Garreta Girona
Directora

En relació amb la revisió de la Carta de Serveis de les Biblioteques Municipals de Reus

INFORMO.

Que el Ple de l'Ajuntament de Reus, en data 12 de maig de 2017, va aprovar la Carta de Serveis de les Biblioteques Municipals de Reus, carta publicada al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona núm. 143 de 25 de juliol de 2017 i que preveu, al seu punt cinquè, que aquesta serà revisada com a mínim cada 2 anys.

Que mitjançant la Carta l'Ajuntament de Reus vol expressar la seva voluntat i màxim compromís de servir a les persones en relació als serveis que presta i adquireix i fan públic de forma explícita amb els seus usuaris els compromisos de qualitat que s'estipulen a la Carta.

Que per part de les Biblioteques Municipals s'han vingut realitzant les actuacions previstes a la Carta, amb les especificacions que a continuació detallarem, i en aquest sentit s'emet aquest informe, tot considerant l'excepcionalitat dels exercicis 2020 i 2021 pel que fa al funcionament ordinari de les Biblioteques. Els efectes de la pandèmia s'ha deixat notar de forma important en la prestació del nostre servei, sobretot si es té en compte que es tracta d'una prestació directa a l'usuari.

Que malgrat aquesta excepcionalitat, i prenent com a referència els indicadors de la Carta i d'altres dades relatives al funcionament de les biblioteques, com ara el número d'usuaris o les activitats realitzades, considerem que l'acompliment de la Carta ha estat satisfet de forma molt notable.

Que seguint les instruccions de la nostra Assessoria Jurídica, es van analitzar els següents punts:

1.- Anàlisi dels indicadors de compliment dels compromisos:

En aquest sentit els nostres indicadors son:

.- Informació sobre noves adquisicions
.- Peticions de compra criteri anual. No trimestral
.- Préstec Interbibliotecari.
.- Lots per entitats.
.- Visites guiades
.- Cessió d'espais
.- Programació d'activitats conjuntes
.- Accés a els tecnologies.

En tots els indicadors relacionats s'han aconseguit els valors establerts, excepte en el del préstec interbibliotecari. La proposta era d'aconseguir un 90% d'efectivitat i no s'ha aconseguit. Un dels possibles motius és l'externalització del servei de transport del material entre biblioteques. Aquesta tasca ha estat encarregada a una sense ànim de lucre dedicada a la inserció sociolaboral. Així mateix aquesta entitat fa servir mitjans de transport sostenibles, la qual cosa encaixa amb el compromís de sostenibilitat i responsabilitat social impulsat des de les Biblioteques Municipals i l'Ajuntament de Reus. Per això, s'ha valorat rebaixar l'estàndard de qualitat en detriment del temps del servei del préstec interbibliotecari. D'aquesta manera, el compromís continua sent de 48 hores per al servei, però es permet no complir en un 25% dels serveis i no en un 10% tal com preveia la carta aprovada.

Per altra banda, també proposa canviar la periodicitat trimestral a anual del control dels indicadors del compromís número 2 sobre l'adquisició de llibres a petició dels usuaris, ja que el ritme d'adquisició està vinculat a factors externs a la gestió de les biblioteques i no és regular durant l'any.

2.- Queixes i suggeriments rebuts, sobre la carta i/o arran del servei.

En relació amb les queixes presentades, cal destacar que es tracten de molt poques tant des d'un punt de vista absolut com des d'un punt de vista percentual. En números absoluts estem parlant de 3 queixes al 2021, 2 al 2022 i 3 al 2019. La majoria d'elles estan relacionades amb el tancament d'alguna de les biblioteques en dies concrets, com ara ponts, laborables entres festius, o similars. Des del punt de vista percentual, considerant el número d'usuaris que fan servir el servei, les quantitats resultants són, matemàticament parlant, ínfimes, al voltant del 0,001%. Durant l'any 2019 van atendre a un total de 186.552 usuaris, 58.522 al 2020 i 93.567 al 2021.

Malgrat aquesta poca incidència, les queixes i suggeriments presentats ens han servit per millorar determinats aspectes del nostre funcionament.

3.- Informació rellevant derivada de les enquestes de satisfacció.

Durant aquest espai de temps no s'han realitzar enquestes de satisfacció. Per tant no podem extreure conclusions al respecte.
Probablement una proposta seria fixar la necessitat de realitzar aquesta mena d'enquestes per tal de valorar l'evolució del servei.

4.- Canvis en el servei i la seva gestió que facin necessària l'actualització de la carta de serveis.

Tal i com ja s'ha comentat, únicament considerem necessari modificar l'indicador del préstec interbibliotecari. Pel que fa a la resta de compromisos, considerem que la seva dimensió continua estant vigent i que no es justifica un canvi a la Carta.

5.- Millores introduïdes en el servei arran de l'anàlisi dels indicadors de la carta de serveis, les enquestes, les queixes i els suggeriments rebuts per part del ciutadà

Les millores introduïdes han estat en base a les queixes i suggeriments, com ara incrementar la informació sobre els dies de tancament de forma excepcional (més cartelleria) i una major difusió dels nostres horaris.

6.- Novetats normatives que incideixen en la normativa relacionada al punt 1.7 de la carta de serveis o que incideixen en la prestació del servei.

No hi ha novetats normatives.

Per altra banda, a la proposta de canvis exposada s'hi afegeixen les revisions i modificacions proposats a la Comissió Tècnica de Transparència que va tractar la nostra proposta de revisió, en la sessió del passat 4 d'octubre, que es basen principalment en els següents punts:

- Revisió per a l'ús de llenguatge no sexista
- Informació relativa a les mesures de reparació en cas que no es compleixin els estàndards de qualitat compromesos en la carta (clàusula 2.3)
- Informació relativa a la suspensió temporal dels estàndards de qualitat per raons sobrevingudes (clàusula 2.4)
- Eliminació de l'explicitació en la carta del valor reglamentari del document
- Altres qüestions transversals d'estil i estructura

Que en base a tot allò exposat, com a directora de les Biblioteques Municipals proposo la revisió de la Carta en el sentit exposat.

Cristina GARRETA GIRONA - DNI 39870245K (TCAT)

Signat digitalment per Cristina GARRETA GIRONA - DNI 39870245K (TCAT)
Data: 2022.11.04 12:21:30 +01'00'