

# El programa de petició de documents de la Biblioteca de Catalunya

Karibel Pérez. Àrea de Tecnologia de la Informació de la Biblioteca de Catalunya

Ramon Novoa. Àrea de Tecnologia de la Informació de la Biblioteca de Catalunya

Núria Altarriba. Servei d'Accés i Obtenció de Documents de la Biblioteca de Catalunya

Marga Losantos. Servei d'Accés i Obtenció de Documents de la Biblioteca de Catalunya

Elvira Permanyer. Servei d'Emmagatzemament, Preservació i Conservació de la Biblioteca de Catalunya

Eugènia Serra. Coordinació General de la Biblioteca de Catalunya



## CONTINGUT

- 1. PER QUÈ ENCARA TENÍEM PETICIÓ MANUAL DE DOCUMENTS**
- 2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE PETICIÓ I LLIURAMENT DE DOCUMENTS DE LA BC**
- 3. PROJECTE**
  - **OBJECTIUS**
  - **AVALUACIÓ DE LA SOLUCIÓ AMB MILLENNIUM**
  - **DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA**
- 4. EXEMPLE DE PETICIÓ**
- 5. BENEFICIS**
- 6. RESULTATS**
- 7. CONCLUSIONS**



1

2

3

4

5

6

7

## 1. PER QUÈ ENCARA TENÍEM PETICIÓ MANUAL DE DOCUMENTS

**Fins fa poc no s'ha finalitzat el procés de reconversió del catàleg manual**

**La majoria dels fons estan en dipòsits d'accés restringit: petició de documents per al préstec i per a la consulta a sala.**

**Característiques del servei de petició i lliurament de documents de la BC**



## 2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE PETICIÓ I LLIURAMENT DE DOCUMENTS DE LA BC

### **3 milions de documents en 4 edificis: Hospital, Villarroel, Hospitalet i GEPA.**

Les sales de lectura es troben a l'edifici Hospital: El temps de lliurament del document depèn de la seva localització.

**Existeix un nombre considerable de documents catalogats, sense registre d'exemplar: publicacions periòdiques, manuscrits, etc.**

3 paperetes per petició: dipòsit, sala, usuari.

**Tasques personal de les sales: comprovar dades, fer el seguiment, resoldre incidències, rebre i lliurar els documents, retornar-los als dipòsits, casar les paperetes.**

Tasques personal dipòsits: rebre papereta, buscar i enviar documents o paperetes incorrectes a les sales, guardar els documents retornats.

**Control estadístic del procés: ús de documents per tipologia documental i per matèries genèriques, fons més consultats per a gestionar els espais de dipòsit i el possible moviment de fons entre dipòsits.**

### 3. PROJECTE: OBJECTIUS

#### **Donar la màxima accessibilitat al fons i serveis a través de la web.**

Garantir als usuaris la usabilitat de la interfície i aconseguir la gestió integrada de programaris.

**Millorar el servei de reserves prèvies existent: informar als usuaris de l'estat de les seves peticions i donar una forma única de petició per a tots els usuaris i per a tots els documents.**

Millorar els circuits de la petició.

**Disposar d'una base de dades amb la informació dels documents més consultats i obtenir indicadors exactes del funcionament del servei (incidències, temps de lliurament de documents, etc.).**

Superar reptes històrics:

- Els usuaris no es ressentiran del temps d'espera.
- Mantenir la seguretat i el control dels documents durant tot el procés.
- Els treballadors podran resoldre prèviament i, sense l'usuari al davant, les possibles incidències.
- Disminuir el consum de paper, en la impressió de les butlletes.

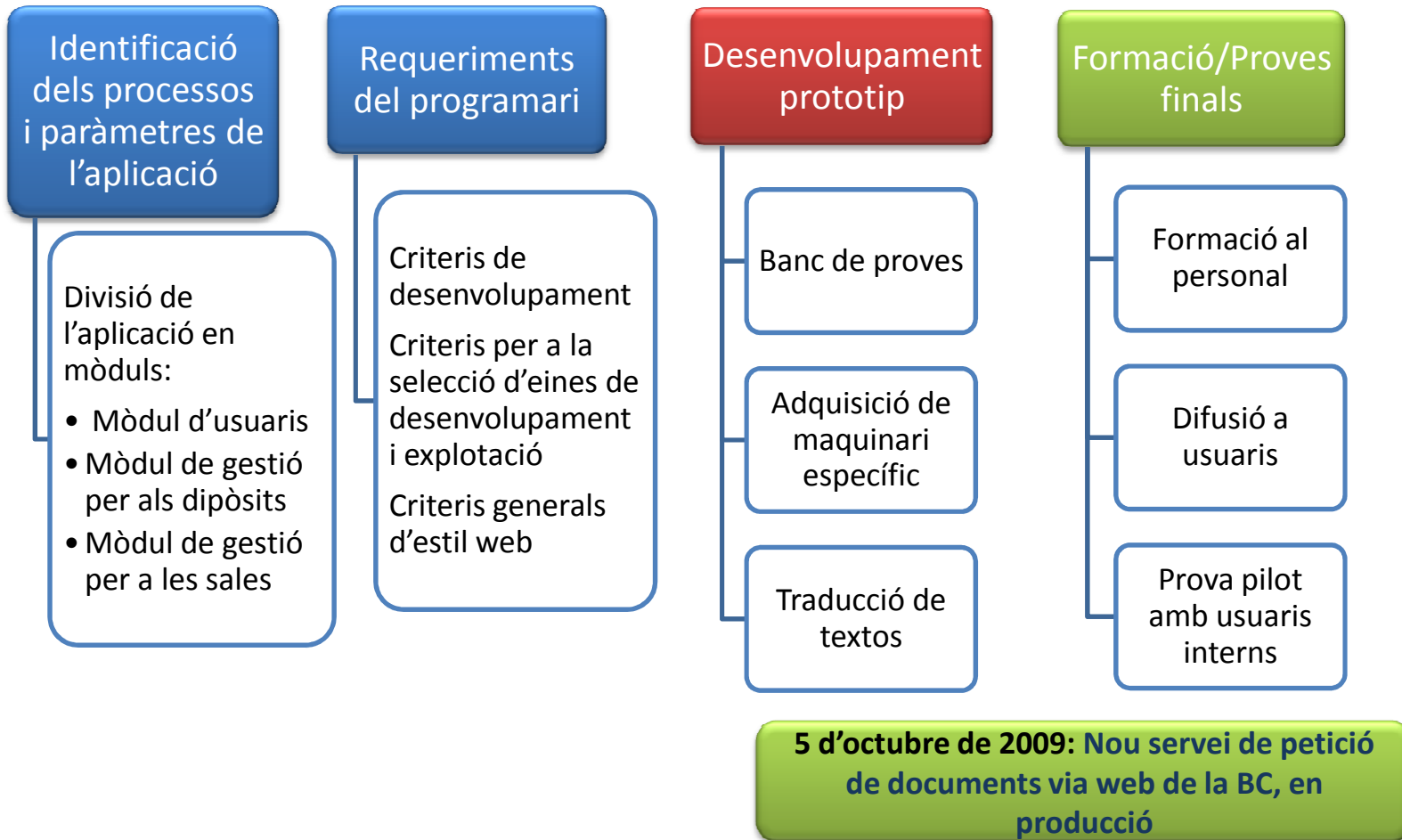


### 3. PROJECTE: AVALUACIÓ DE LA SOLUCIÓ MILLENNIUM

| Primera idea         | Fer servir el programari Millennium per a la petició de documents   |
|----------------------|---|
| Implicacions         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Activar el préstec per a tots els documents inclosos els exclosos de préstec</li><li>• Mantenir un procediment manual per als documents sense exemplar: publicacions periòdiques, inventaris descriptius de manuscrits, etc.</li><li>• Acceptar el format de papereta generada per Millennium, sense possibilitat de canvis</li></ul> |
| <b>Decisió final</b> | <b>Es desestima Millennium i es decideix desenvolupar un programari propi que s'ajusti el màxim possible a les necessitats del servei a la BC</b>   |

### 3. PROJECTE: DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA

Novembre de 2008: Anem a desenvolupar un programari per a la petició de documents, via web



## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ.

Usuari peticionari: *Karibel Pérez*

Document: *Poesia completa / Joan Maragall*

Localització: *Dipòsit General*





## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. L'usuari cerca el document al catàleg i el demana

Pàgina de resultats:

**Autor** Maragall, Joan, 1860-1911  
**Títol** Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d'Enric Bou  
**Publicació** Barcelona : Empúries, 1986  
**Descripció** 238 p. ; 22 cm  
**Col·lecció** Obres completes / Joan Maragall ; 1

**Serveis addicionals**

- Petició de documents
- Cerqueu a altres catàlegs
- Voleu una reproducció?
- Préstec interbibliotecari
- PREGUNTEU...**
- RefWorks**

**Exemplars** **Registre Complet** *Enllaç permanent a aquest títol*

| Localització        | Topogràfic                       | Volum Còpia | Consulta       | Tipus de préstec | Nota  |
|---------------------|----------------------------------|-------------|----------------|------------------|---|
| Dipòsit General     | 2006-8-24535                     | c.4         | SALA GENERAL   | NO ES PRESTA     | Ex-libris: Biblioteca President Pujol ... (+) |
| Dipòsit General     | 2010-8-3491                      | c.5         | SALA GENERAL   | PRÉSTEC          |   |
| DG Hospitalet       | G 84-8º-2798                     |             | SALA GENERAL   | PRÉSTEC          |   |
| Arxiu Joan Maragall | mrgll-BCrit. 849.9-1"19"Mar(082) | c.2         | ARXIU MARAGALL | NO ES PRESTA     | Arx. 2-2 (top. antic). Fons Maragall          |
| Arxiu Joan Maragall | mrgll-BCrit. 849.9-1"19"Mar(082) |             | ARXIU MARAGALL | NO ES PRESTA     | Arx. 2-2 (top. antic). Fons Maragall          |

**Temps d'espera**



## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. El sistema li permet triar l'exemplar

**SERVEI DE PETICIÓ DE DOCUMENTS** [Catàleg](#) | [e-cercador](#) | [Serveis en línia](#)

Karibel Perez Villalba: [Desconnectar-se](#) | [Consultar les meves peticions](#) | [Català](#) | [Castellano](#) | [English](#)

### Nova petició

**Dades d'usuari:** Karibel Perez Villalba **Data:** 22-03-2010

**Codi de barres:** 2000001065 **Telèfon:**  **Correu electrònic:**

**Dades del document**

Tipus de material:

**Títol:**

**Autor:**

**Col·lecció:**

**Lloc de publicació:**  **Editorial:**  **Any:**

**Dades de l'exemplar**

| Topogràfic                                      | Localització    | Tipus de préstec | Volum | Còpia |
|---|-----------------|------------------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> 2006-8-24535           | Dipòsit General | No es presta     |       | c.4   |
| Nota <input type="text"/>                       |                 |                  |       |       |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2010-8-3491 | Dipòsit General | Disponible       |       | c.5   |
| Nota <input type="text"/>                       |                 |                  |       |       |
| <input type="checkbox"/> G 84-8º-2798           | DG Hospitalet   | Disponible       |       |       |
| Nota <input type="text"/>                       |                 |                  |       |       |



4. EXEMPLE DE PETICIÓ. L'usuari pot consultar les peticions realitzades

**SERVEI DE PETICIÓ DE DOCUMENTS** [Catàleg](#) | [e-cercador](#) | [Serveis en línia](#)

Karibel Perez Villalba: [Desconnectar-se](#) | [Consultar les meves peticions](#) | [Català](#) | [Castellano](#) | [English](#)

Les meves peticions

Total 2 peticions. 1 - 2 de 2

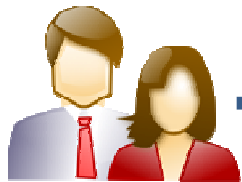
- Tornar al catàleg 
 Petició fora catàleg 
 Actualitzar llista 
 Veure peticions arxivades 
 Enviar missatge

| Títol   | Autor                | Topogràfic  | Localització    | Data i Hora      | Estat       | Accions |
|---|----------------------|-------------|-----------------|------------------|-------------|---------|
| Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d | Maragall, Joan, 1860 | 2010-8-3491 | Dipòsit General | 22-03-2010 09:40 | Demanat     |         |
| Gramàtica de la lengua catalana / per Pompeu Fabr | Fabra, Pompeu, 1868- | Bad-8-3154  | Dipòsit General | 04-03-2010 13:11 | Cancel·lada |         |

<< Anterior | Següent >>



4. EXEMPLE DE PETICIÓ. La petició arriba al dipòsit on es localitza el document



Sales



Dipòsits



#### 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. El Dipòsit comprova les dades i imprimeix la petició

Peticions per a: **DIPÒSIT**

Per Imprimir

Per Servir

Per Guardar

Totes

LLISTAT COMPLET PETICIONS

Títol ↑↓

Topogràfic ↑↓

Data ↑↓



Data petició: 22-03-2010 09:40 Topo: **2010-8-3491**

Títol: **Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d'Enric Bou**

Autor: Maragall, Joan, 1860-1911

I

R

T

Col·lecció: Obres completes / Joan Maragall ; 1

Any: Volum:

Número: c.5

Nota interna:

Nota usuari:

Data petició: 22-03-2010 09:38 Topo: **2009-8-29476**

Títol: **Picasso : amics catalans de joventut / [edició a cura de: Eduard Vallès ; textos: Eli**

Autor: Picasso, Pablo, 1881-1973

I

R

T

Col·lecció:

Any: Volum:

Número:

Nota interna:

Nota usuari:

Data petició: 22-03-2010 09:35 Topo: **2006-8-39390**

Títol: **Picasso i els seus amics catalans / Josep Palau i Fabre**

Autor: Palau i Fabre, Josep, 1917-2

I

R

T

Col·lecció: Llibres d'abril

Any: Volum:

Número:

Nota interna:

Nota usuari:



## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. El Dipòsit imprimeix 2 paperetes.



Data  
22-03-2010 09:40

Nota usuari

SÓC A SALA



Top. **2010-8-3491**

Còpia SALA

### Monografies

Autor **Maragall, Joan, 1860-1911**

Títol **Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d'Enric Bou**

Col·lecció **Obres completes / Joan Maragall ; 1** Vol.

Lloc d'edició **Barcelona** Any **1986**

### Publicacions periòdiques

Títol de la publicació

Any Vol. Núm.

Nom i cognoms **Karibel Perez Villalba**

Targeta de lector núm. **2000001065**



PEREZ VILLALBA



## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. El Dipòsit envia a revisar la petició

Peticions per a: **DIPÒSIT**

Per Imprimir

Per Servir

Per Guardar

Totes

LLISTAT COMPLET PETICIONS

Títol ↑↓

Topogràfic ↑↓

Data ↑↓



Data petició: 22-03-2010 09:40 Topo: **2010-8-3491**

Títol: **Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d'Enric Bou**

Autor: Maragall, Joan, 1860-1911



Col·lecció: Obres completes / Joan Maragall ; 1

Any: Volum:

Número: c.5

Nota interna:

Nota usuari:

Data petició: 22-03-2010 09:38 Topo: **2009-8-29476**

Títol: **Picasso : amics catalans de joventut / [edició a cura de: Eduard Vallès ; textos: Eli**

Autor: Picasso, Pablo, 1881-1973



Col·lecció:

Any: Volum:

Número:

Nota interna:

Nota usuari:

Data petició: 22-03-2010 09:35 Topo: **2006-8-39390**

Títol: **Picasso i els seus amics catalans / Josep Palau i Fabre**

Autor: Palau i Fabre, Josep, 1917-2



Col·lecció: Llibres d'abril

Any: Volum:

Número:

Nota interna:

Nota usuari:



4. EXEMPLE DE PETICIÓ. Les Sales reben la petició per esmenar errors o rebutjar-la

|            |   |                           |                                  |                  |               |   |
|------------|---|---------------------------|----------------------------------|------------------|---------------|---|
|            | Nota usuari:                                    |                           |                                  | 22-03-2010 10:26 |               |   |
| 22000      | <b>Fons Cruzet-Selecta. Dossiers Administra</b> |                           | <b>Fons Cruzet-Selecta. Doss</b> | DR Gardunya      | Servit a Sala |   |
|            | Nota usuari:                                    |                           |                                  | 22-03-2010 10:18 |               | 2 |
| 22000      | <b>Fons Cruzet-Selecta. Dossiers Administra</b> |                           | <b>Fons Cruzet-Selecta. Doss</b> | DR Gardunya      | Servit a Sala |   |
|            | Nota usuari:                                    |                           |                                  | 22-03-2010 10:17 |               | 2 |
| 2000001065 | <b>Poesia completa / Joan Maragall ; edició</b> | Maragall, Joan, 1860-1911 | <b>2010-8-3491</b>               | Dipòsit General  | En revisió    |   |
|            | Nota usuari:                                    |                           |                                  | 22-03-2010 09:40 |               |   |





4. EXEMPLE DE PETICIÓ. Les Sales reben la petició per esmenar errors o rebutjar-la

**EDITAR PETICIÓ**

**Dades d'usuari:** Karibel Perez Villalba **Data:** 22-03-2010 09:40

Codi de barres: 2000001065    Telèfon:     Correu electrònic:

**Dades del document**

Tipus de material:

**Títol:**

**Autor:**

**Col·lecció:**

**Lloc de publicació:**

**Editorial:**

**Any:**

**Dades de l'exemplar**

**Topogràfic:**

**Localització:**

**Any:**

**Volum:**

**Còpia/Número:**

**Nota:**

**Estat actual de la petició :** En revisió    **Motiu:** Comprovar topogràfic

| Històric estats de la petició |                  |
|-------------------------------|------------------|
| En revisió                    | 22-03-2010 09:42 |
| En procés de localització     | 22-03-2010 09:40 |

**Gestionar la petició**

Gestor Actual: Sala General

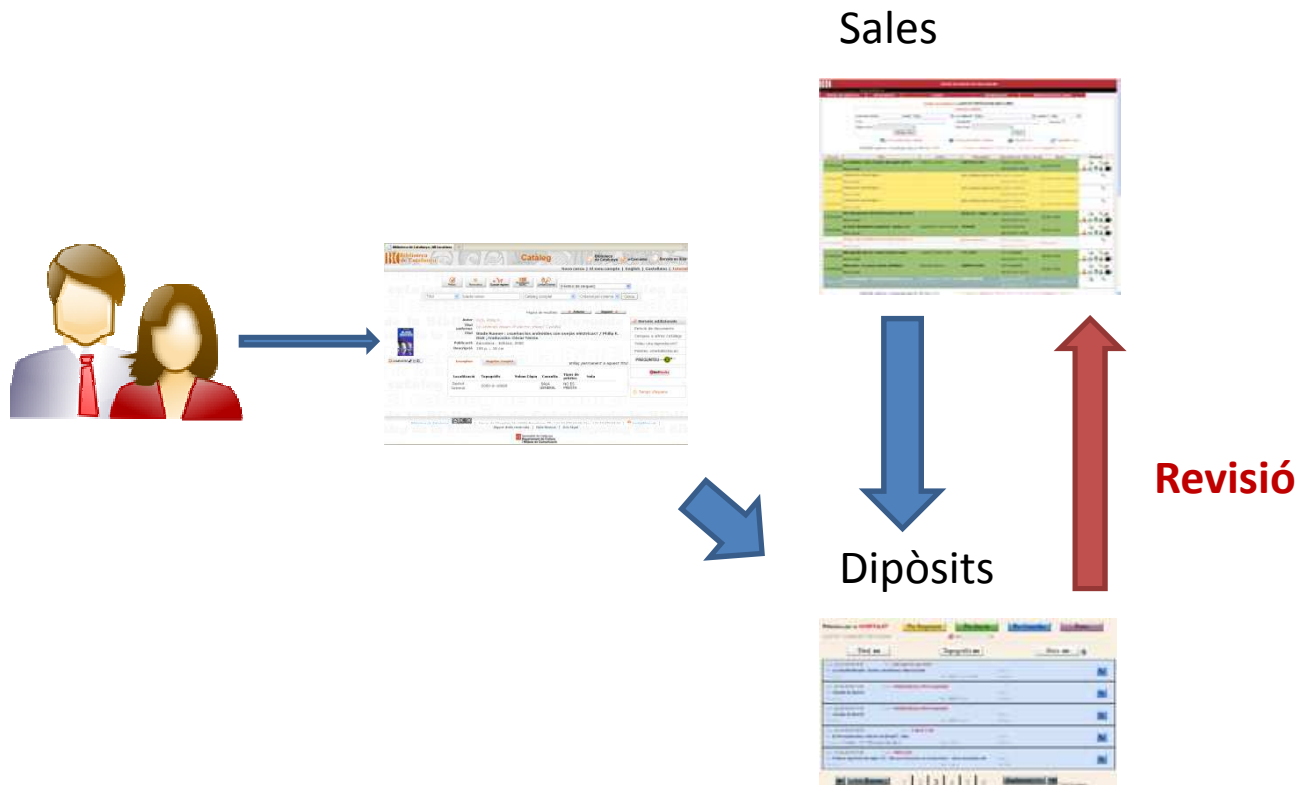
**Motiu de Rebuig:**

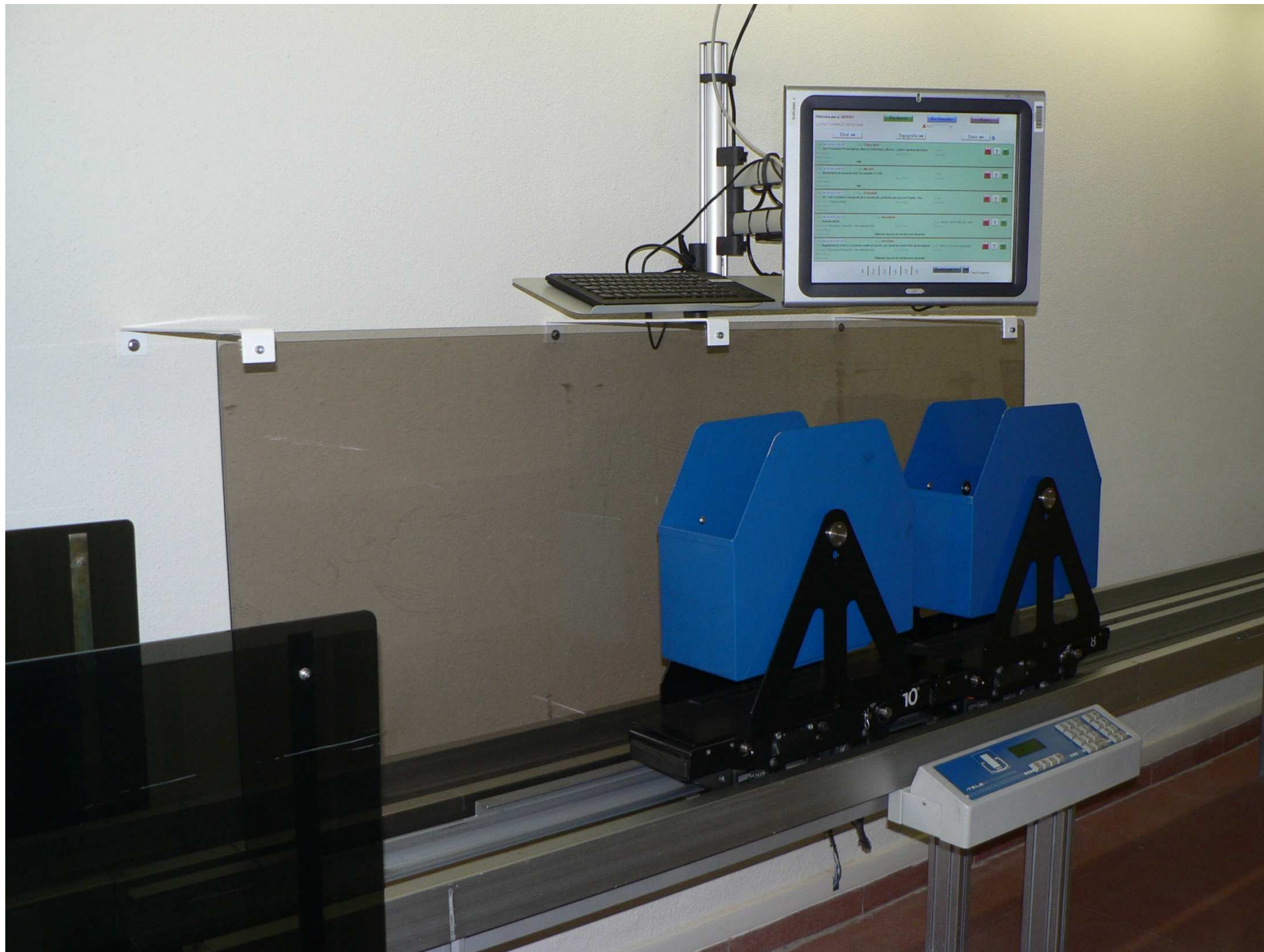
**Nota interna:**

Desar    Cursar    Rebutjar    Cancel·lar

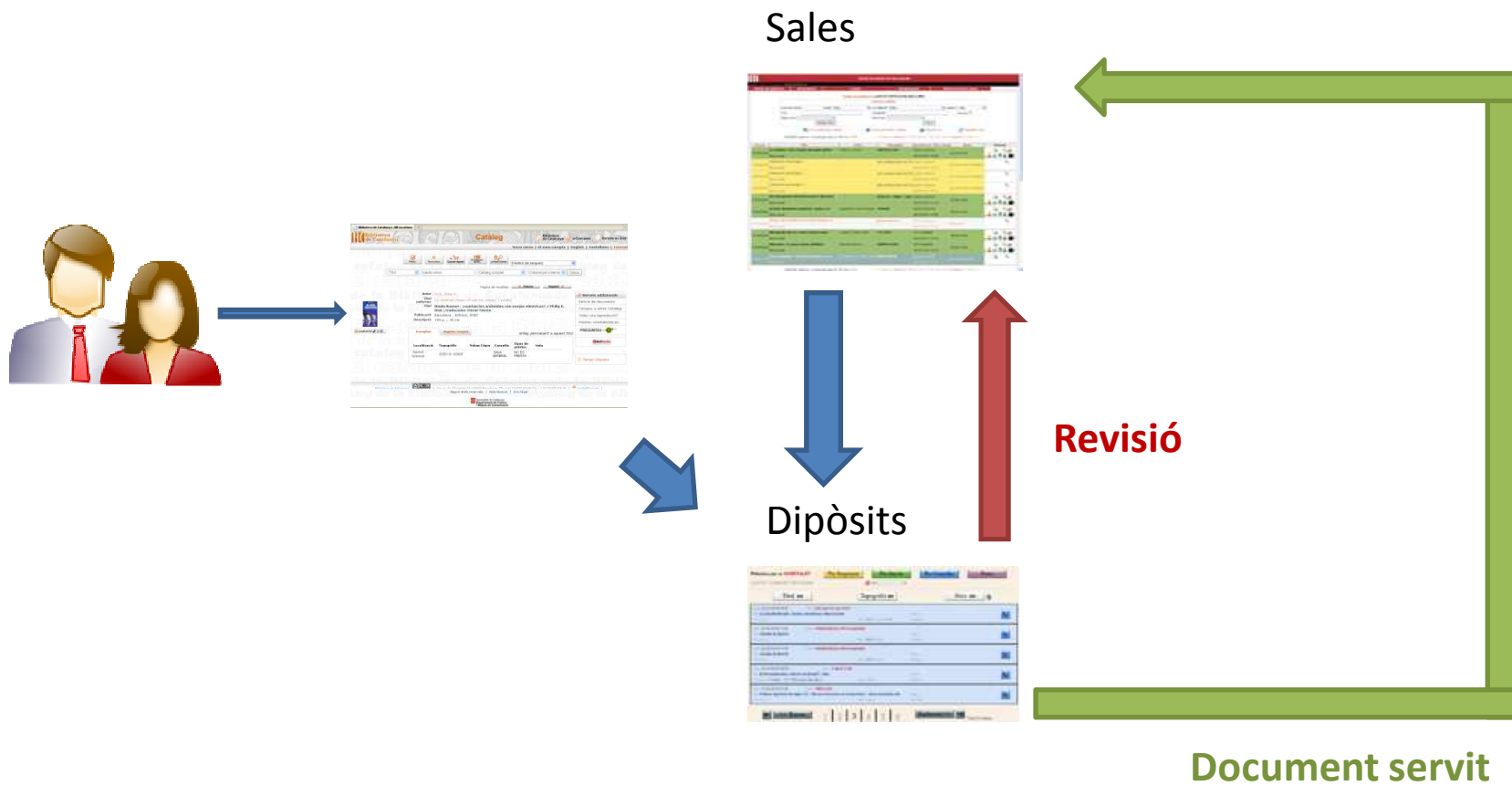


4. EXEMPLE DE PETICIÓ. Esmenats els errors, es retorna la petició al dipòsit





## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. Document arriba a les sales



4. EXEMPLE DE PETICIÓ. Sales reben el document i el serveixen a l'usuari.

Gestió de peticions: LLISTAT PETICIONS EN CURS

Aplicació de filtres

Codi de barres  Estat Totes  Localització Totes  Gestors Tots

Títol  Topogràfic  En cua

Data inicial: 19-03-2010  Data final: 23-03-2010

Nova petició per catalog

Nova petició fora catalog

Exportar csv

Actualitzar llista

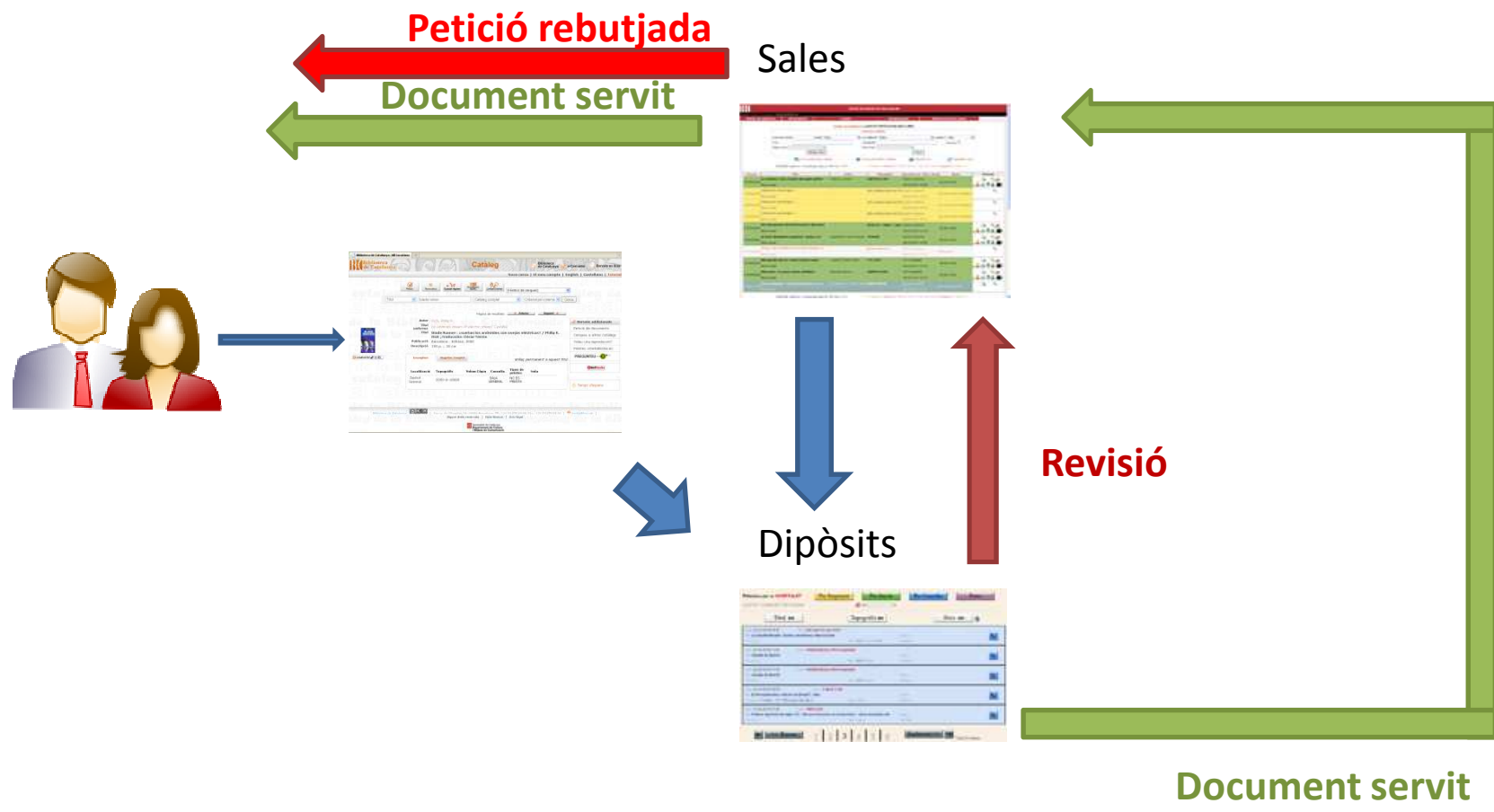
Total 32 peticions. Visualitzant peticions 11 fins a 20

<< Primera < Anterior | 1 | 2 | 3 | 4 Següent > Última >>

| Usuari     | Títol                                    | Autor                     | Topogràfic                | Localització / Data i Hora | Estat            | Accions |
|------------|--|---------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------|---------|
| 22000      | Fons Cruzet-Selecta. Dossiers Administra |                           | Fons Cruzet-Selecta. Doss | DR Gardunya                | Servit a Sala    |         |
|            | Nota usuari:                             |                           |                           | 22-03-2010 10:18           |                  | 2       |
| 22000      | Fons Cruzet-Selecta. Dossiers Administra |                           | Fons Cruzet-Selecta. Doss | DR Gardunya                | Servit a Sala ★  |         |
|            | Nota usuari:                             |                           |                           | 22-03-2010 10:17           |                  | 2       |
| 2000001065 | Poesia completa / Joan Maragall ; edició | Maragall, Joan, 1860-1911 | 2010-8-3491               | Dipòsit General            | Servit a Sala    |         |
|            | Nota usuari:                             |                           |                           | 22-03-2010 09:40           |                  | 0       |
| 22000      | Diario de Barcelona ★                    |                           | 07(46.71Bar)Dia Fol       | Dipòsit General            | Retornat de Sala |         |
|            | Nota usuari:                             |                           |                           | 19-03-2010 19:00           |                  |         |



4. EXEMPLE DE PETICIÓ. Document servit a l'usuari o petició rebutjada



## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. L'usuari pot consultar l'estat de la seva petició

Karibel PÉREZ VILLALBA: Desconnectar-se | Consultar les meves peticions | Català

### Les meves peticions

Total 2 peticions. 1 - 2 de 2

Tornar al catàleg
 Petició fora catàleg
 Actualitzar llista
 Veure peticions arxivades
 Enviar missatge

| Títol   | Autor                | Topogràfic  | Localització    | Data i Hora      | Estat         | Accions |
|---|----------------------|-------------|-----------------|------------------|---------------|---------|
| Obres completes / Joan Maragall                   | Maragall, Joan, 1860 | RiA-8-170   | Dipòsit General | 12-03-2010 09:41 | Servit a Sala |         |
| Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d | Maragall, Joan, 1860 | 2010-8-3491 | Dipòsit General | 12-03-2010 09:39 | Prestat       |         |

Karibel Perez Villalba: Desconnectar-se | Consultar les meves peticions | Català

### Les meves peticions

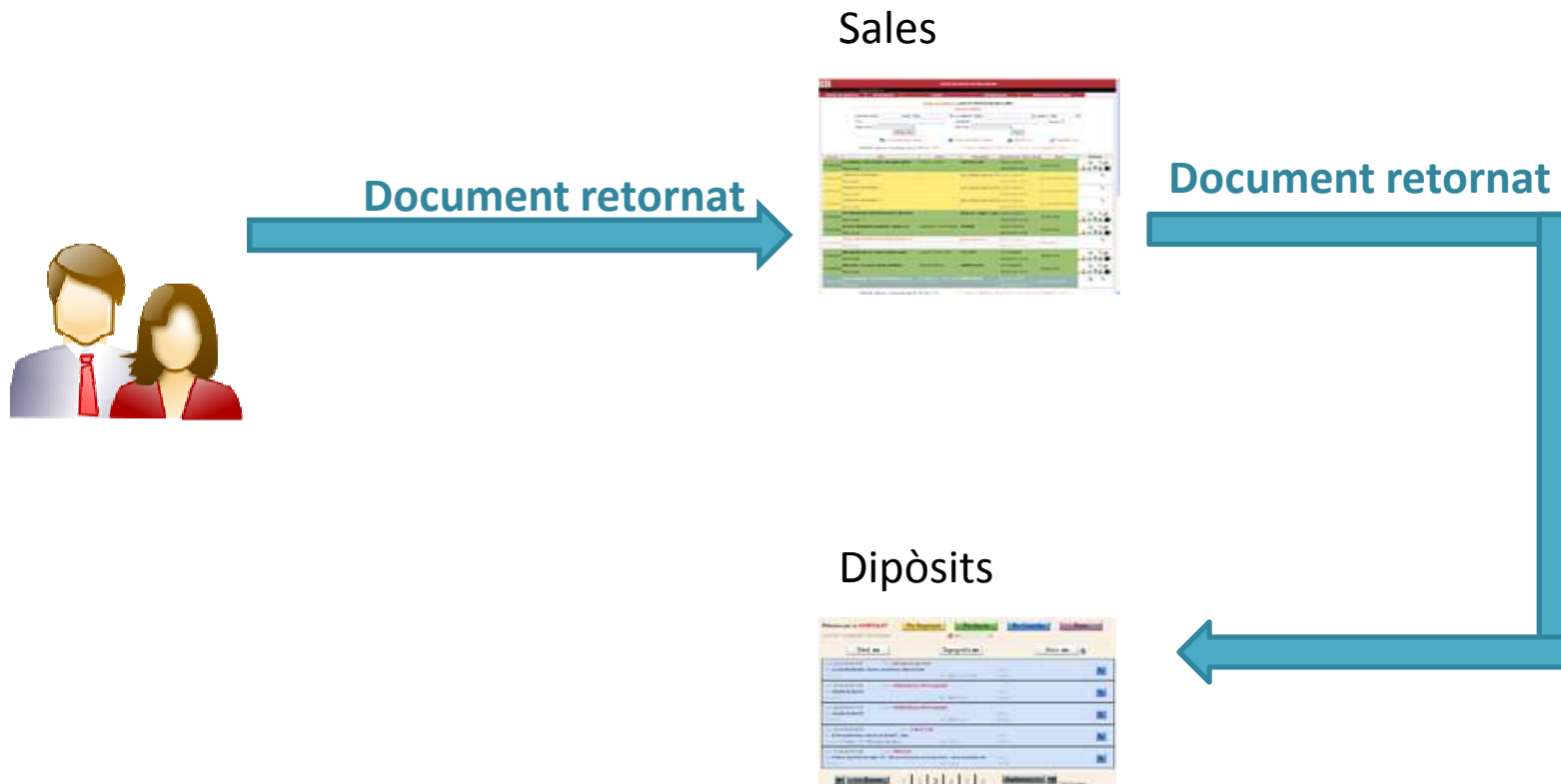
Total 2 peticions. 1 - 2 de 2

Tornar al catàleg
 Petició fora catàleg
 Actualitzar llista
 Veure peticions arxivades
 Enviar missatge

| Títol  | Autor                | Topogràfic  | Localització    | Data i Hora      | Estat       | Accions |
|--|----------------------|-------------|-----------------|------------------|-------------|---------|
| Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d  | Maragall, Joan, 1860 | 2010-8-3491 | Dipòsit General | 22-03-2010 09:40 | Rebutjada   |         |
| Gramàtica de la llengua catalana / per Pompeu Fabr | Fabra, Pompeu, 1868- | Bad-8-3154  | Dipòsit General | 04-03-2010 13:11 | Cancel·lada |         |



## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. L'usuari retorna el document







## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. El dipòsit guarda el document

Peticions per a: **DIPÒSIT** **Per Imprimir** **Per Servir** **Per Guardar** **Totes**

PETICIONS PENDENTS DE GUARDAR  Tot  DG  DR

Títol ↑↓ Topogràfic ↑↓ Data ↑↓

|   |                          |                                  |   |
|---|--------------------------|----------------------------------|---|
| Data petició: 22-03-2010 09:40  | Topo: <b>2010-8-3491</b> |                                  |    |
| Títol: <b>Poesia completa / Joan Maragall ; edició a cura d'Enric Bou</b>                           |                          | Autor: Maragall, Joan, 1860-1911 |   |
| Col·lecció: Obres completes / Joan Maragall ; 1   | Any: Volum: 1            | Número: c.5                      |   |
| Nota interna:   |                          |                                  |   |
| Nota usuari:  |                          |                                  |   |
| Data petició: 22-03-2010 09:12  | Topo: <b>2008-8-1415</b> |                                  |    |
| Títol: <b>Pintura y escultura en Francia : 1700-1789 / Michael Levey ; [traducció: Jerónima Ga</b>  |                          | Autor: Levey, Michael            |   |
| Col·lecció: Manuales arte Cátedra   | Any: Volum:              | Número:                          |   |
| Nota interna:   |                          |                                  |   |
| Nota usuari:  |                          |                                  |   |
| Data petició: 20-03-2010 19:28  | Topo: <b>83-8-C 87/3</b> |                                  |  |
| Títol: <b>Apuntes poeticos, y medios indispensables, para que la empobrecida y desmoralizada Es</b> |                          | Autor:                           |   |
| Col·lecció:   | Any: Volum:              | Número:                          |   |
| Nota interna:   |                          |                                  |   |
| Nota usuari:  |                          |                                  |   |

## 4. EXEMPLE DE PETICIÓ. L'usuari pot consultar l'històric de peticions

**SERVEI DE PETICIÓ DE DOCUMENTS** [Catàleg](#) | [e-cercador](#) | [Serveis en línia](#)

Karibel Perez Villalba: [Desconnectar-se](#) | [Consultar les meves peticions](#) | [Català](#) | [Castellano](#) | [English](#)

### Llistat de peticions arxivades

Total 11 peticions. 1 - 10 de 11

Petició catàleg

Petició fora catàleg

Llistat de peticions

Eliminar peticions arxivades

| Títol                                    | Autor                | Topogràfic        | Localització       | Data i Hora      | Estat             |  |
|--|----------------------|-------------------|--------------------|------------------|-------------------|--|
| Poesia completa / Joan Maragall ;        | Maragall, Joan, 1860 | 2010-8-3491       | Dipòsit General    | 22-03-2010 09:40 | Guardat a Dipòsit |  |
| Obres completes / Joan Maragall          | Maragall, Joan, 1860 | RIA-8-170         | Dipòsit General    | 12-03-2010 09:41 | Guardat a Dipòsit |  |
| Con el agua al cuello / Oreste del Buono | Buono, Oreste del, 1 |                   |                    | 04-03-2010 13:08 | Cancel·lada       |  |
| Canon y gigue [Música impresa] : en Re   | Pachelbel, Johann    | DL 78-Fol-C 10/23 | Dipòsit de Reserva | 28-12-2009 10:43 | Guardat a Dipòsit |  |
| Verde acqua / Marisa Madieri             | Madieri, Marisa, 193 | 2004-8-8145       | Dipòsit General    | 10-11-2009 09:00 | Cancel·lada       |  |
| Verde acqua / Marisa Madieri             | Madieri, Marisa, 193 | 2004-8-8145       | Dipòsit General    | 10-11-2009 09:00 | Rebutjada         |  |
| Library of Congress classification. KK-K |                      | BTSnb 025.47      | Biblioteca Tècnica | 06-11-2009 14:07 | Cancel·lada       |  |
| Bes Badant [Enregistrament sonor]        |                      | 96-CD 108         | DG Hospitalet      | 09-10-2009 13:56 | Guardat a Dipòsit |  |
| La Casa verde / Mario Vargas Llosa       | Vargas Llosa, Mario  | 2007-8-14744      | Dipòsit General    | 09-10-2009 10:00 | Cancel·lada       |  |
| El Congreso de futurologia / Stanislaw   | Lem, Stanislaw       | 082.1 Bre-8º      | DG Hospitalet      | 05-10-2009 10:00 | Guardat a Dipòsit |  |



## 5. BENEFICIS

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Qualitat de la petició</b>      | <b>Els usuaris no han de copiar a mà les dades del catàleg amb la qual cosa es millora la qualitat de la informació de la butlleta</b>  |
| <b>Rapidesa</b>                    | <b>Els usuaris consulten el catàleg i fan clic per demanar el/s document/s.</b>   |
| <b>Ubiquïtat i servei 24 hores</b> | <b>Els usuaris poden demanar els documents des de qualsevol lloc i durant les 24 hores del dia.</b>   |
| <b>Estat de la petició</b>         | <b>Els usuaris coneixen l'estat de les seves peticions, de manera que se senten informats i perceben més eficàcia en el servei.</b>   |
| <b>Seguiment de la petició</b>     | <b>El programa obliga a tancar totes les peticions i incidències, sinó queden com a pendants. El responsables pertinents poden fer-ne un seguiment exacte i metòdic.</b>  |
| <b>Indicadors d'ús</b>             | <b>S'obtenen estadístiques per a valorar el moviment dels fons i els interessos dels usuaris, que permeten entre d'altres accions reorganitzar els fons als dipòsits per a minimitzar el temps d'espera, escollir la col·lecció d'accés obert a les sales, etc.</b> |
| <b>Explotació de dades</b>         | <b>L'estudi de la informació detallada permetrà una inversió correcta dels recursos en el desenvolupament i compleció de la col·lecció.</b>   |

## 6. RESULTATS

|  |  |
|--|--|
| <b>Temps d'espera</b>                    | <b>Els resultats demostren que els temps d'espera no s'han millorat en aquests 8 primers mesos. Per una altra banda, donat que el servei permet conèixer en quin moment es troben els documents disponibles per a ser recollits, aquest indicador perd, de cara a l'usuari, part de la seva importància.</b> |
| <b>Nombre de documents demanats</b>      | Els números revelen una pujada lleu, si bé la tendència a l'alça és manifesta.   |
| <b>Satisfacció dels usuaris</b>          | <b>Les primeres enquestes als usuaris revelen un grau de satisfacció alt per les millores introduïdes.</b>   |
| <b>Satisfacció del personal de la BC</b> | La unificació dels procediments de petició de documents simplifica el procés i potencia el coneixement de totes les funcionalitats. Certa resistència inicial al canvi, especialment pel desplaçament d'algunes tasques.   |



## 7. CONCLUSIONS

**El desenvolupament ens ha obligat a realitzar un estudi en profunditat dels processos de petició i localització del document, des del punt de vista de tots els actors implicats: usuaris, dipòsits i sales.**

**Ha comportat canvis en els processos interns fet que ha permès reforçar el sistema de control del servei de lliurament de documents.**

**La transició de serveis presencials a virtuals ens permet conèixer millors els interessos dels nostres usuaris, adequar-nos als seus hàbits de treball i permet incrementar la seva autonomia.**

| SERVEI DE PETICIÓ DE DOCUMENTS |  |                        |                          |                    |                           |  |
|--------------------------------|--|------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------------|--|
| 2100104846                     | El Origen perdido / Matilde Asensi       | Asensi, Matilde, 1962- | 2005-8-14373             | Dipòsit General    | Servit a Sala             |  |
|                                | Nota usuari: <i>PiB</i>                  |                        |                          | 12-03-2010 09:31   |                           |  |
| 2100104846                     | M. J. Wiss / Schichten                   |                        | 5(05)(43...55) at 4      | Dipòsit General    | En procés de localització |  |
|                                | Nota usuari: <i>PiB</i>                  |                        |                          | 12-03-2010 09:30   |                           |  |
| 2100112858                     | El Cañon rayado : periódico metralla de  |                        | RRR 05(46.71 Bar)Cañ Fol | Dipòsit General    | En revisió                |  |
|                                | Nota usuari:                             |                        |                          | 12-03-2010 09:04   |                           |  |
| 2100108426                     | Jochs florals dels Pirineus : Ribas de F |                        | Ms. 3637 (f. 12-58)      | Dipòsit de Reserva | Servit a Sala             |  |
|                                | Nota usuari:                             |                        |                          | 12-03-2010 09:02   |                           |  |

**MOLTES GRÀCIES !**

