

Informe projecte **RUTLLA**

Novembre de 2017



**Diputació
Barcelona**

| *Xarxa de Biblioteques
Municipals*

Gerència de Serveis de Biblioteques
Àrea de Cultura, Educació i Esports

Sumari

| | |
|--|----|
| 1. Presentació | 5 |
| 2. El document BibData XBM | 7 |
| 3. Metodologia del taller | 9 |
| 4. Participants al taller i taules de treball | 12 |
| 5. Resum dels tallers | 13 |
| | |
| Annex 1: Avaluació dels tallers | 15 |
| Annex 2: Documents finals | 19 |
| Annex 3: Llistat d'accions de millora | 31 |
| Annex 4: Models de quadres OM/AM | 39 |

1. Presentació

La Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB), en el seu paper de donar suport als serveis bibliotecaris locals, promou el coneixement i l'ús d'eines de gestió que contemplin la consideració de dades d'estructura, de gestió, d'entorn i d'opinió i satisfacció dels serveis.

La GSB promou la realització d'estudis d'usuaris, elabora anualment l'informe **BibData XBM** i convoca als municipis de més de 15.000 habitants al *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques*. Aquest projecte és una fita en aquest paper de suport a la gestió atès que permet vincular les dades recollides a la planificació del servei mitjançant l'ús de quadres de comandament, tècniques d'anàlisi i processos d'aprenentatge, intercanvi i millora.

Degut a que la participació al projecte de *Cercles* està restringida als municipis més grans de la província, l'any 2012 la GSB impulsa els Tallers RUTLLA dirigits inicialment a municipis de menys de 20.000 habitants i des de l'edició d'enguany a municipis de fins a 15.000 habitants. D'aquesta manera, la GSB estimula l'avaluació dels serveis bibliotecaris a tots els municipis amb biblioteca o amb bibliobús dins la demarcació de Barcelona.

Projectes d'avaluació impulsats des de la GSB

| Activitat/projecte | Any inici | Àmbit |
|---|------------------|---------------------------------------|
| Estudis d'usuaris XBM | 2001 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| Estudis locals d'usuaris | 2003 | Per a municipis de > 30.000 habitants |
| Estudi del valor social de les biblioteques | 2013 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| Estudi del retorn a la inversió | 2013 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| Estudi de joves: actituds i expectatives vers la BP | 2013 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| Estudi d'ús, satisfacció i expectatives del servei de bibliobús | 2014 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| Avaluació de l'impacte dels tallers de capacitació digital | 2016 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| Avaluació de l'impacte dels Clubs de Lectura Fàcil | 2017 | Xarxa de Biblioteques Municipals |
| | | |
| Cercles de comparació Intermunicipal de biblioteques | 2003 | Per a municipis de > 20.000 habitants |
| Tallers Rutlla per a biblioteques | 2012 | Per a municipis de < 20.000 habitants |
| Tallers Rutlla per a bibliobusos | 2014 | Per a tots els bibliobusos |

Els Tallers RUTLLA també contemplen, com en el cas del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques, l'ús d'un quadre de comandament, de tècniques d'anàlisi i d'espais per a la reflexió que afavoreixen els processos d'aprenentatge i de millora, partint de l'informe anual *BibData XBM*, disponible per a tots els municipis a través de la plataforma QlikView.

El projecte es desenvolupa a partir d'una anàlisi de dades estadístiques presentades en forma d'indicadors. Aquests indicadors s'estructuren en el quadre de comandament i queden vinculats a unes línies estratègiques i de treball. Es presenten poques dades però molt significatives, de manera que s'afavoreix i es facilita l'observació i examen d'aquestes dades i indicadors.

Aquest estudi previ de les dades es complementa amb unes jornades de treball compartit entre els tècnics de la Gerència de Serveis de Biblioteques (especialistes en l'àmbit de les estadístiques i els processos de qualitat) i els directors de les biblioteques que participen al projecte, amb l'objectiu d'impulsar la innovació i la qualitat dels serveis partint d'aquesta anàlisi de dades. Enguany, com a novetat, s'ha convidat als tècnics municipals de referència a la participació i aprofitament d'aquests tallers per a enriquir-ne el resultat.

2. El document *BibData XBM*

Per a l'anàlisi de les dades anuals s'elabora des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat el document ***BibData XBM***, un document d'avaluació del servei bibliotecari municipal. D'aquest informe es destaca que:

- inclou un **Quadre de Comandament** del servei bibliotecari municipal on es ressalten els Punts Forts i les Oportunitats de Millora.
- recull i analitza **més dades** que en els documents d'avaluació anteriors, i de manera més completa: un resum de les dades d'evolució de la biblioteca (dels darrers tres anys), una avaluació de la col·lecció i un anàlisi dels costos de manteniment dels espais, entre d'altres.

El Quadre de Comandament anual de 2016 (el darrer disponible en aquest moment) consta de **32 indicadors** distribuïts en 6 àmbits diferents:

- Accessibilitat a les biblioteques
- Orientació a l'usuari
- Anàlisi de la col·lecció
- Anàlisi econòmica
- Ús de les biblioteques
- Recursos Humans

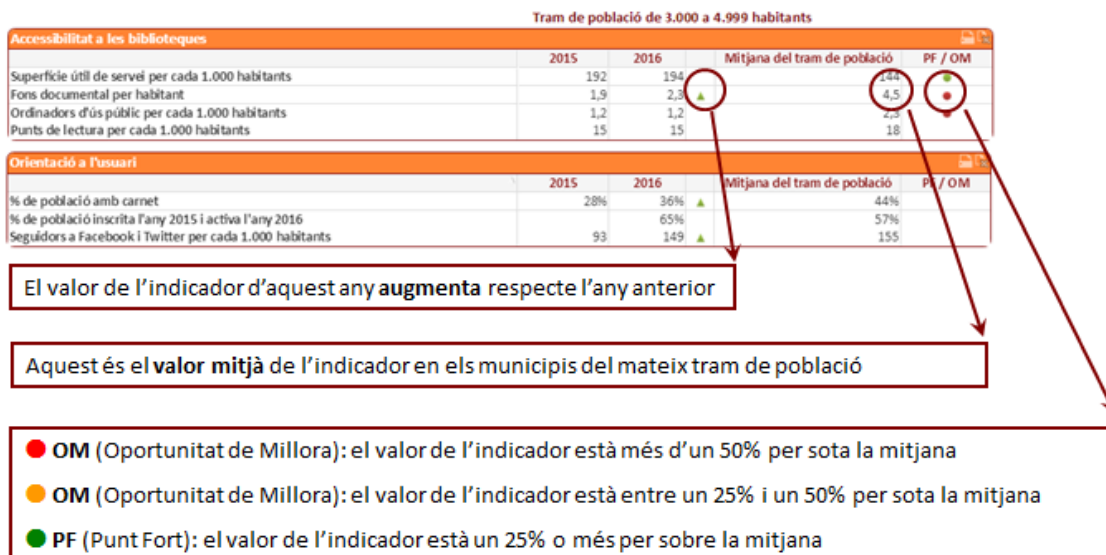
| Accessibilitat a les biblioteques | | | | | Oportunitats de millora | | | | |
|--|--------|--------|------------------------------|---------|--|---|--|--|--|
| | 2015 | 2016 | Mitjana del tram de població | PF / OM | | | | | |
| Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants | 192 | 59 | ▼ | 130 | ● | Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants | | | |
| Fons documental per habitant | 1,9 | 2,3 | ▲ | 4,5 | ● | Fons documental per habitant | | | |
| Ordinadors d'ús públic per cada 1.000 habitants | 1,2 | 1,2 | | 2,3 | ● | Ordinadors d'ús públic per cada 1.000 habitants | | | |
| Punts de lectura per cada 1.000 habitants | 15 | 15 | | 18 | ● | Despesa en manteniment per m ² | | | |
| Orientació a l'usuari | | | | | Punts forts | | | | |
| | 2015 | 2016 | Mitjana del tram de població | PF / OM | | | | | |
| % de població amb carnet | 28% | 36% | ▲ | 44% | ● | Adquisicions per cada 1.000 habitants | | | |
| % de població inscrita l'any 2015 i activa l'any 2016 | | 65% | | 57% | ● | Creixement de la col·lecció | | | |
| Seguidors a Facebook i Twitter per cada 1.000 habitants | 93 | 149 | ▲ | 153 | ● | Préstecs per document | | | |
| Anàlisi de la col·lecció | | | | | % de la col·lecció que ha sortit en préstec | | | | |
| | 2015 | 2016 | Mitjana del tram de població | PF / OM | | | | | |
| % de la col·lecció que ha sortit en préstec | 68% | 54% | ▼ | 24% | ● | Despesa en fons documental per habitant | | | |
| Adquisicions per cada 1.000 habitants | 1.756 | 482,1 | ▼ | 295,0 | ● | Despesa en manteniment per m ² | | | |
| Creixement de la col·lecció | 41% | 25% | ▼ | 2% | ● | Despesa operativa per visita | | | |
| Préstecs per document | 1,7 | 2 | ▲ | 0,7 | ● | Despesa operativa per préstec | | | |
| Anàlisi econòmica | | | | | % de la despesa operativa corresponent a l'Ajuntament | | | | |
| | 2015 | 2016 | Mitjana del tram de població | PF / OM | | | | | |
| Despesa operativa per habitant | 34,77€ | 37,89€ | ▲ | 35,88€ | ● | Despesa en fons documental per habitant | | | |
| Despesa en fons documental per habitant | 2,56€ | 5,22€ | ▲ | 4,10€ | ● | Despesa operativa per visita | | | |
| Despesa en manteniment per m ² | 30,87€ | 96,70€ | ▼ | 64,32€ | ● | Despesa operativa per préstec | | | |
| Despesa operativa per visita | 5,75€ | 4,02€ | ▼ | 6,04€ | ● | Hores anuals de formació per treballador | | | |
| Despesa operativa per préstec | 10,95€ | 7,69€ | ▼ | 11,41€ | ● | Hores de voluntaris per cada 100 hores dels treballadors de plantilla | | | |
| % de la despesa operativa corresponent a l'Ajuntament | 53% | 48% | ▼ | 43% | ● | Visites per treballador | | | |
| Ús de la biblioteca | | | | | % de la col·lecció que ha sortit en préstec | | | | |
| | 2015 | 2016 | Mitjana del tram de població | PF / OM | | | | | |
| % de la població del municipi que fa ús dels serveis de la biblioteca | 22% | 23% | ▲ | 20% | ● | Despesa en fons documental per habitant | | | |
| Visites presencials per habitant | 6,0 | 9,4 | ▲ | 5,9 | ● | Despesa operativa per visita | | | |
| Visites per cada usuari actiu de la biblioteca | 28 | 41 | ▲ | 29 | ● | Despesa operativa per préstec | | | |
| Visites al web per habitant | 0,5 | 0,8 | ▲ | 0,9 | ● | Hores anuals de formació per treballador | | | |
| Préstecs per habitant | 3,2 | 4,9 | ▲ | 3,1 | ● | Hores de voluntaris per cada 100 hores dels treballadors de plantilla | | | |
| Préstecs per cada resident al municipi que ha fet ús del servei de préstec | 155 | 195 | ▲ | 160 | ● | Visites per treballador | | | |
| Nombre total d'activitats culturals per biblioteca | 39 | 73 | ▲ | 81 | ● | Visites presencials per habitant | | | |
| % de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural | 8% | 9% | ▲ | 10% | ● | Visites per cada usuari actiu de la biblioteca | | | |
| % de visites que fan ús del servei de préstec | 17% | 16% | ▼ | 16% | ● | Préstecs per habitant | | | |
| % de visites que fan ús del servei de Wi-Fi | 7% | 6% | ▼ | 7% | ● | | | | |
| % de visites que fan ús del servei d'Internet i + | 8% | 6% | ▼ | 8% | ● | | | | |
| Recursos humans | | | | | | | | | |
| | 2015 | 2016 | Mitjana del tram de població | PF / OM | | | | | |
| Treballadors per cada 1.000 habitants | 0,6 | 0,6 | | 0,7 | ● | | | | |
| Hores anuals de formació per treballador | 69,3 | 51,7 | ▼ | 19,4 | ● | | | | |
| Hores de voluntaris per cada 100 hores dels treballadors de plantilla | 3,6 | 2,0 | ▼ | 1,4 | ● | | | | |
| Visites per treballador | 10.099 | 15.553 | ▲ | 8.986 | ● | | | | |

El Quadre de Comandament conté les següents dades per a cadascun dels indicadors:

- **Valor 2015:** valor de l'indicador l'any anterior
- **Valor 2016:** valor de l'indicador l'any de l'avaluació
- **▲:** marca de l'evolució de l'indicador respecte l'any anterior (↑ puja; ↓ baixa)
- **Mitjana del tram de població:** valor mitjà de l'indicador en els municipis del mateix tram de població
- **PF/OM:** en el cas que el valor de l'indicador del municipi analitzat estigui un 25% per sobre del valor mitjà, aleshores parlem d'un Punt Fort (PF). Si està un 25% per sota del valor mitjà, aleshores parlem d'una Oportunitat de Millora (OM)

La relació entre l'evolució de l'indicador i el que es destaca com a PF/OM pot ser directa (com més augmenta el valor de l'indicador respecte l'any anterior millor) o inversa (com més disminueix, millor. Passa sobretot en valors econòmics). També pot resultar que s'hagi millorat respecte l'any anterior però que continuï essent una OM perquè s'està força per sota de la mitjana del tram, com el cas que s'il·lustra:

QUADRE DE COMANDAMENT 2015 - 2016



Ja fa uns anys que aquest informe ja no es publica ni es distribueix en format paper sinó que s'ofereix a totes les biblioteques de la XBM en format virtual a través de l'Accés Restringit del web de la Diputació de Barcelona, mitjançant el programari QlikView. El fet que aquest programa sigui en format electrònic permet una major interacció amb les dades i una personalització de l'informe. L'entorn visualment atractiu facilita la lectura de les dades i indicadors que s'hi ofereixen d'una manera més amigable. A més, es possibilita el reaprofitament de les dades que s'hi presenten per a elaborar altres documents o informes d'interès per a la direcció de la biblioteca.

3. Metodologia del taller

Anàlisi Oportunitat de Millora

Es formen grups de treball de 4 o 5 municipis (direccions de biblioteca i tècnics municipals) que treballen sobre una temàtica comuna a partir d'oportunitats de millora detectades en alguns o tots els quadres de comandament dels municipis participants. Aquests grups de treball i les oportunitats de millora han estat prèviament establerts per l'organització del taller.

- Es formen els grups de treball (dos o tres)
 - S'assigna una taula a cada grup
 - S'assigna un moderador a cada grup, amb el suport tècnic de personal especialista de la GSB
 - Es decideix un interlocutor per a cada grup (consensuat a cada taula)
 - S'assigna una temàtica i una oportunitat de millora a cada grup
 - S'explica el treball a realitzar:
1. Es reparteix un Quadre d'Oportunitats de Millora en el que, individualment i en un temps de 10 minuts, cada participant ha de reflexionar sobre les possibles causes que ocasionen l'Oportunitat de Millora seleccionada per la taula. Es proposa un mínim de 2/3 causes per participant.

| QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA | | Diputació Barcelona | Àrea de Presidència |
|--|--|------------------------|---------------------|
| Oportunitat de millora | | | |
| Individualment, anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | | |
| Causa 1 | | | |
| Causa 2 | | | |
| Causa 3 | | | |
| Causa 4 | | | |
| Causa 5 | | | |
| Causa 6 | | | |

2. Es treballa conjuntament un Quadre d'Oportunitats de Millora general, en el que es consensuen les causes que expliquen l'oportunitat de millora analitzada. Cada participant fa les seves aportacions, fins a omplir les 6 causes (o més) del Quadre.

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|--|-------|--|--|--|--|--|--|-------|
| A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | | Total |
| Causa 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Causa 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Causa 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Causa 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Causa 5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Causa 6 | | | | | | | | | | | | | | | |

3. Es voten cadascuna de les 6 causes amb els criteris d'importància i capacitat d'intervenció.
- Importància: es vota de l'1 al 3, on 1 = Poca importància i 3 = Molta importància.
 - Capacitat d'intervenció (recursos econòmics, recursos humans, temps, etc.): es vota de l'1 al 5, on 1 = Poca capacitat d'intervenció i 5 = Molta capacitat d'intervenció.

Resultat de la votació: el resultat final de la votació (el que marca quines són les causes més destacades) s'obté multiplicant el valor total de la importància amb el valor total de la capacitat d'intervenció. Per obtenir el valor total de la importància i el valor total de la capacitat d'intervenció es multipliquen les puntuacions obtingudes. Per exemple:

| Importància de la causa (1 a 3) | | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | | Total | |
|---------------------------------|---|---|---|---|--|-------|--|---|---|---|---|--|-------|--------|
| 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | | 36 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | | 480 | 17.280 |

4. D'aquesta votació en resulten les 3 causes més destacades.

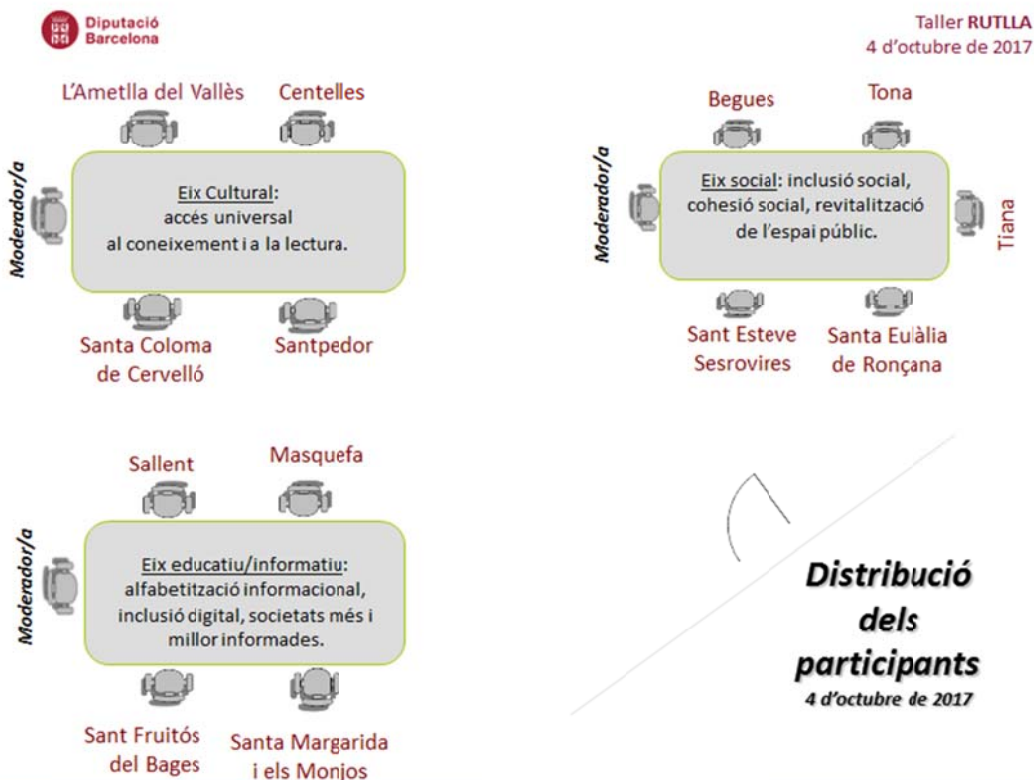
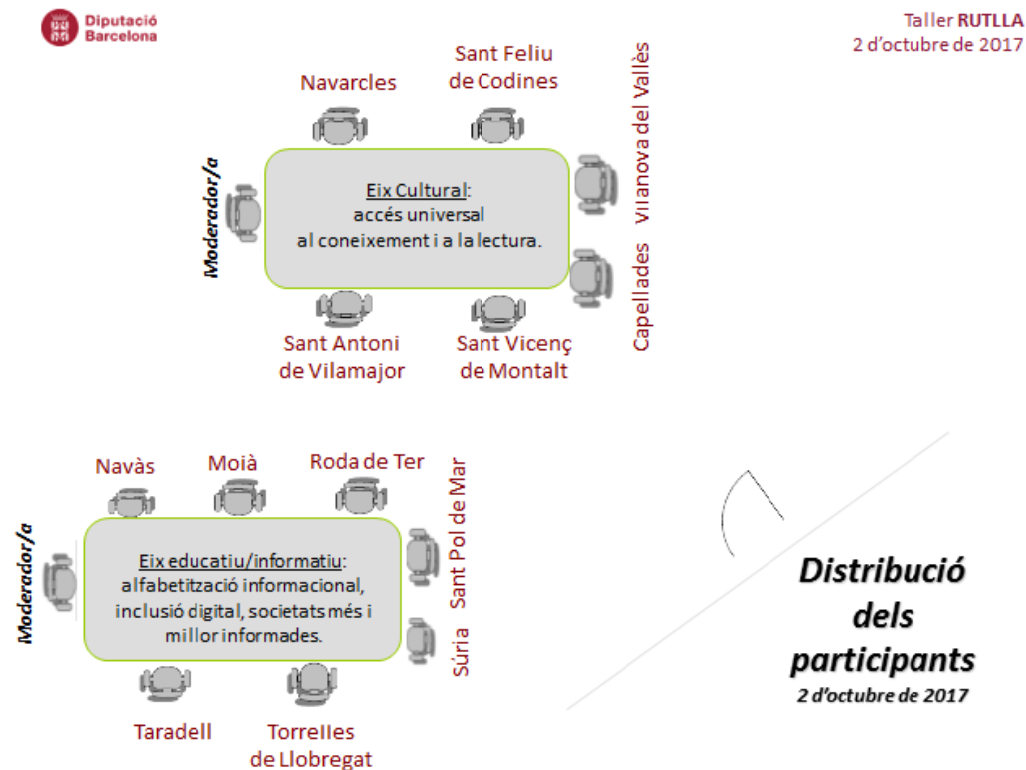
Quadre d'accions de Millora

A partir de les 3 causes seleccionades, les que han quedat amb un resultat més gran, es procedeix a treballar el Quadre d'accions de Millora:

1. Individualment, en uns 20 minuts, cada participant omple el Quadre amb les accions de millora que creu oportunes i viables per a cadascuna de les causes seleccionades.
2. En els 40 minuts restants s'omple el Quadre general de la taula, cada participant aporta 1 acció de millora diferent, omplint així el Quadre a través d'un diàleg enriquidor amb la resta de participants.
3. Es recullen els Quadres d'accions de Millora treballats en els 3 grups els 2 dies de taller per tal de poder fer un retorn als participants de manera que totes les biblioteques puguin aprofitar la feina feta en totes les taules.

| QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA | |
|-----------------------------|--------------------|
| OPORTUNITAT DE MILLORA | |
| Causa 1 | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |
| Causa 2 | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |
| Causa 3 | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |

4. Participants al taller i taules de treball



5. Resum dels tallers

Els dies 2 i 4 d'octubre de 2017 es van realitzar al CERC (Pati Manning) els Tallers RUTLLA de 2017, que van comptar amb la participació dels directors/es de biblioteques de 28 municipis d'entre 5.000 i 8.500 habitants, per primera vegada acompanyats dels tècnics municipals¹.

Aquesta és la cinquena edició dels Tallers RUTLLA, l'evolució de la convocatòria dels quals ha estat la que segueix en aquest esquema:

| Tallers RUTLLA | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------|------|------------------------------|------|
| Bibliobusos | | | 2014 | | | 2017 |
| Municipis de menys de 5.000 habitants | | | 2014 | 2015 | No es van fer tallers Rutlla | |
| Municipis d'entre 5.000 i 8.500 habitants | | 2013 | | | | 2017 |
| Municipis d'entre 8.500 i 15.000 habitants | 2012 | | | 2015 | | |
| Municipis d'entre 15.000 i 20.000 habitants* | | 2013 | | 2015 | | 2017 |

* s'inclouen al projecte CCI-B a partir de 2017

| Taller 2 d'octubre 2017: municipis entre 5.000 i 6.500 habitants | Taller 4 d'octubre 2017: municipis entre 6.501 i 8.500 habitants |
|---|---|
| Artés | Ametlla del Vallès, L' |
| Capellades | Begues |
| Moià | Cabrils |
| Navarces | Centelles |
| Navàs | Masquefa |
| Roda de Ter | Polinyà |
| Sant Antoni de Vilamajor | Sallent |
| Sant Feliu de Codines | Sant Esteve Sesrovires |
| Sant Pol de Mar | Sant Fruitós de Bages |
| Sant Vicenç de Montalt | Santa Coloma de Cervelló |
| Súria | Santa Eulàlia de Ronçana |
| Taradell | Santa Margarida i els Monjos |
| Teià | Santpedor |
| Torrelles de Llobregat | Tiana |
| Vacarisses | Tona |
| Vilanova del Vallès | Viladecavalls |

En la primera fase del taller, l'objectiu és donar a conèixer quins són els principals projectes d'avaluació que es duen a terme en l'actualitat a la GSB i transmetre la importància de que els participants coneguin a fons les eines i els recursos que estan al seu abast (la majoria a [Intrabib > Biblioteques > Planificació i avaluació](#)). A la vegada, s'ha pogut prendre nota sobre la utilització i els suggeriments al voltant de les principals eines d'avaluació que es posen a disposició de les biblioteques (com ara el **BibData XBM**, entre d'altres).

¹ La participació s'ha vist greument afectada pels fets sociopolítics de l'1 d'octubre, lògicament. És per això que contrasta l'assistència dels 28 directors/es versus els 5 tècnics municipals que finalment els va ser possible venir.

La segona fase del taller se centra en l'anàlisi de 3 oportunitats de millora (el detall de les quals trobareu a l'annex 2) proposades per la GSB:

- Eix Cultural: Accés universal al coneixement i a la lectura
- Eix Social: Inclusió social. Cohesió social. Revitalització de l'espai públic.
- Eix Educatiu/Informatiu: Alfabetització informacional. Inclusió digital. Societats més i millor informades.

Aquesta anàlisi de les oportunitats de millora han acabat generant un total de 72 accions de millora diferents en tots els àmbits tractats, que trobareu a l'annex 3.

Més enllà de les accions de millora resultants dels tallers, la trobada ha destacat per ser un punt d'intercanvi d'opinions i experiències difícil d'experimentar-se en altres moments de l'any. A més de poder debatre sobre els àmbits de treball proposats entre els directors i les directores de les biblioteques participants, hi ha hagut un intercanvi de reflexions entre les biblioteques, els referents municipals i la Gerència de Serveis de Biblioteques, sobretot pel què fa a l'àmbit de l'avaluació i recollida de dades estadístiques. Aquesta relació entre biblioteques i la Gerència ha estat sempre molt ben valorada (i enguany també) pels professionals que han assistit als Tallers RUTLLA, ja que possibilita poder posar en comú temes que preocupen i poder cercar solucions compartides.

La voluntat dels Tallers RUTLLA és que aquest exercici d'anàlisi i d'avaluació s'emmarqui dins un procés de millora contínua del servei bibliotecari. Així, s'entén que d'aquest treball compartit puguin sortir idees o accions concretes que les biblioteques puguin incorporar als seus plans d'actuació anuals, alhora que les aportacions de les biblioteques poden constituir projectes per al pla d'actuació de la GSB.

ANNEX 1

AVALUACIÓ DELS TALLERS

Avaluació global de les dues jornades

Valoreu si us plau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller 8,11

Valoreu si us plau entre 0 i 10 cadascun dels aspectes següents:

ORGANITZACIÓ

| | |
|---|------|
| Dates de realització adequades ² | 6,04 |
| Informació prèvia (convocatòries...) suficient..... | 8,19 |
| Lloc de realització adient | 8,59 |
| Documentació entregada apropiada..... | 8,59 |
| Ajust a l'horari previst..... | 8,56 |

METODOLOGIA

| | |
|--|------|
| La sessió ha estat variada i amena | 8,26 |
| S'ha afavorit la participació | 8,96 |
| S'ha promogut el treball en grup..... | 9,04 |
| S'ha treballat de forma pràctica i activa..... | 8,96 |

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

| | |
|---|------|
| El desenvolupament del taller ha estat l'adequat..... | 8,44 |
| El dinamitzador és competent en els temes que tracta..... | 8,93 |
| En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer..... | 8,52 |
| S'han admès observacions i suggeriments..... | 9,08 |

RESULTATS

| | |
|---|------|
| Ha suposat l'adquisició de nou coneixements | 8,00 |
| Em seran útils per l'activitat professional | 8,15 |
| Poden ser aplicats amb facilitat | 7,81 |

² Enguany la valoració d'aquest aspecte s'ha vist clarament afectat pels fets sociopolítics de l'1 d'octubre.

ANNEX 2

DOCUMENTS FINALS

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|---|---|-------|--|---|---|---|---|---|---|-------|-------|---------|-------------|
| A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | | | Total | Total | | |
| Causa 1 | Col·lecció obsoleta. Manca de criteris d'expurga, esporga positiva. Manca de política de desenvolupament de la col·lecció | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 432 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 120.000 | 51.840.000 |
| Causa 2 | Teixit associatiu desenvolupat amb recursos que competeixen amb la biblioteca | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 12.000 | 48.000 |
| Causa 3 | El Municipi té poca tradició bibliotecària | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 648 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2.304 | 1.492.992 |
| Causa 4 | Desconeixement del servei que s'ofereix i de les condicions del servei | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.187 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 76.800 | 167.961.600 |
| Causa 5 | Biblioteca jove que encara està formant la col·lecció. Col·lecció inicial que en el moment de la inauguració estava ja obsolet | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 216 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 14.400 | 3.110.400 |
| Causa 6 | Internet fa competència a determinats formats i continguts: música, coneixements... | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 648 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 192 | 124.416 |
| Causa 7 | Col·lecció molt fragmentada perquè l'estructura de la biblioteca és en moltes plantes | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 96 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 144 | 13.824 |
| Causa 8 | Hi ha una part de la col·lecció que no es belluga, la col·lecció està poc exposada | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 432 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3.840 | 1.658.880 |
| Causa 9 | La col·lecció no arriba a col·lectius que no es desplacen a la biblioteca | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.916 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 15.360 | 44.789.760 |
| Causa 10 | Poc pressupost municipal dedicat a la col·lecció | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3.645 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3.240 | 11.809.800 |
| Causa 11 | Poca col·laboració amb entitats del municipi | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.187 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 96.000 | 209.952.000 |

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA
Taller Rutlla (dia 2 d'octubre de 2017)

| OPORTUNITAT DE MILLORA | Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura. |
|--|---|
| Causa 1 Desconeixement del servei que s'ofereix i de les condicions del servei | Acció de millora 1 Incloure la biblioteca com a servei municipal per a les persones que s'instal·len al municipi o per als nounats Acció de millora 2 Extensions bibliotecàries: serveis socials, mercat, CAP, bars, esplai gent gran deixant-hi revistes, novel·les a les perruqueries Acció de millora 3 Fer activitats per residències de gent gran. Parades a fires d'entitats Acció de millora 4 Benvinguda a l'usuari empàtica, acollidora, explicant espai personal Acció de millora 5 Posar el logo i el vincle a la pàgina de les entitats. Fer servir prestatges virtuals Acció de millora 6 Codis QR Acció de millora 7 Que des del Facebook de l'Ajuntament i a la pàgina web de l'Ajuntament surti periòdicament informació de la biblioteca |
| Causa 2 Poca col·laboració amb entitats del municipi | Acció de millora 1 Identificar les entitats del municipi i visitar a les entitats en persona. Començar a treballar amb la que resulti més fàcil Acció de millora 2 Organitzar activitats conjuntament amb entitats. Establir vincles personals amb les persones que les integren Acció de millora 3 Exposicions i activitats de la temàtica de les entitats Acció de millora 4 Convidar les entitats a fer les seves activitats a la biblioteca Acció de millora 5 Implicar de la biblioteca en els esdeveniments culturals del municipi Acció de millora 6 Delegar la gestió d'algunes activitats de la biblioteca a les entitats |
| Causa 3 Col·lecció obsoleta. Manca de criteris d'expurga, espurga positiva. Manca de política de desenvolupament de la col·lecció | Acció de millora 1 Seleccions més flexibles Acció de millora 2 Identificar els centres d'interès dels ciutadans |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura. El fons documental per habitant | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|-------|--|---|---|---|---|-------|---------|--|
| | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | Total | Total | |
| A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | | | | | | | | | | | | | | |
| Causa 1 | Espai: tenim dificultats per encabir el fons. Requereix una esporga molt exhaustiva. | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 108 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 675 | 72.900 | |
| Causa 2 | Espai: tenim dificultats per encabir el fons (biblioteca expositiva) | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 108 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 72 | 7.776 | |
| Causa 3 | Falta de pressupost municipal | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 243 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 12 | 2.916 | |
| Causa 4 | Falta assessorament quant a gestió de pressupost (fons, activitats, manteniment, etc) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 243 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 12 | 2.916 | |
| Causa 5 | Manca de coneixements en matèries concretes (per esporgar i després renovar fons) | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 162 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 324 | 52.488 | |
| Causa 6 | Proveïdors: dificultat d'accedir a proveïdors econòmics, han de desplaçar-se a BCN a comprar | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 162 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1.296 | |
| Causa 7 | Volen comprar fons infantil de coneixements i no se'n troba al mercat. Impossibilitat de RN fons infantil (no ficció) | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 243 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 243 | |
| Causa 8 | Política de donatius: què fer amb els donatius, cal acceptar-ne o no? | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 960 | 23.040 | |
| Causa 9 | Deteriorament: si tens molta rotació de fons es malmet força i cal RN (sobretot en PT, DVD, etc) | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 72 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 | 2.304 | |
| Causa 10 | Duplicats: a vegades es dupliquen demandes (Selpart i SAP) i la gestió per separat fa perdre molt temps | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 36 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 162 | 5.832 | |
| Causa 11 | Selecció Selpart: aniria bé tenir més informació de les obres que es porten a proposta (dins Selpart i Sap) per a què les biblioteques puguin triar amb criteri | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 243 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 486 | |
| Causa 12 | Caldria millorar la difusió de les novetats | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 162 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1.280 | 207.360 | |
| Causa 13 | Espai/esporga: El format del document influeix en l'esporga (en el cas de DVD, com que tenim espai no esporguem) | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 288 | 4.608 | |

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA
Taller Rutlla (dia 4 d'octubre de 2017)

| OPORTUNITAT DE MILLORA | Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura. El fons documental per habitant |
|--|--|
| Causa 1 Caldria millorar la difusió de les novetats | Acció de millora 1 Fer més activitats relacionades amb el fons (per exemple, laboratoris de lectura en família) Acció de millora 2 Promoure que des de Gerència es servís un butlletí de novetats individualitzat per cada biblioteca Acció de millora 3 Buscar una formació per millorar el disseny i creació d'aparadors Acció de millora 4 Exposar "les novetats del darrer semestre" (o del darrer trimestre). Fer un punt de llibre, potser, i una exposició (fer fotocòpies de les portades i exposar-les) (imprimir el butlletí electrònic de Diba) Acció de millora 5 Personalitzar la difusió per franges d'edat, en paper i via electrònica, per arribar als JO i GG Acció de millora 6 Millorar l'acció de difusió en xarxes socials Acció de millora 7 Fer cartells o accions de difusió temàtiques (a forns de pa, CAP, etc.) |
| Causa 2 Espai: tenim dificultats per encabir el fons. Requereix una esporga molt exhaustiva | Acció de millora 1 Revisar fons entrat a VTLS amb 0, 1 i 2 préstecs per esporgar fons Acció de millora 2 Des de GSB, enviar un llistat de substitució (d'aquells que diuen: " <i>si seleccioneu aquest document de Selpart, podeu retirar aquests altres registres</i> "), sobretot en números complicats com ara art o història. Acció de millora 3 Fer un protocol de venda d'obsolets i donatius aprovat pel ple de l'Ajuntament Acció de millora 4 Deixar espai a sala per a novetats i passar a magatzem els clàssics (i fer esporga a magatzem) Acció de millora 5 Mirar i seguir els criteris establerts des de GSB (IntraBib) com a suport a l'esporga |
| Causa 3 Manca de coneixements en matèries concretes (per esporgar i després renovar fons) | Acció de millora 1 Demanar assessorament a experts propers (l'informàtic de l'Ajuntament, aprofitar usuaris experts, etc.) Acció de millora 2 Formació: cercar suport més puntual i concret, amb conseqüències assumibles Acció de millora 3 Serveis d'alerta: llistes de registres a retirar Acció de millora 4 Desencallar la redacció de la PDC Acció de millora 5 Equip de GSB de suport a l'esporga (itinerant) |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades. | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|-------|--|---|---|---|---|---|---|--------|------------|
| A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | | | Total | Total |
| Causa 1 | Pàgina web antiga (plantilla Ministerio), poca capacitat de gestió (externalitzada) i poca difusió | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1.458 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5.400 | 7.873.200 |
| Causa 2 | No tots els públics de la biblioteca tenen xarxes socials i es dona per fet (a Facebook pocs usuaris) | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 432 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.187 | 944.784 |
| Causa 3 | Manca de formació en l'ús de les xarxes socials | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 972 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2.304 | 2.239.488 |
| Causa 4 | Manca de personal per gestionar les xarxes, i això implica que s'actualitza poc | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1.458 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 216 | 314.928 |
| Causa 5 | Masses xarxes, eines per gestionar i canals d'informació, els usuaris acaben dispersos | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 192 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1.536 | 294.912 |
| Causa 6 | Manca de difusió dels serveis a través de les xarxes. Els usuaris prefereixen altres canals: telèfon o presencial | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 216 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5.760 | 1.244.160 |
| Causa 7 | No es disposa d'eines corporatives (mòbil, tablet) per a la gestió de les xarxes socials | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 108 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 12 | 1.296 |
| Causa 8 | Poca interacció amb els nostres "influencers" (seguidors més compromesos): als pobles funciona millor el tracte personal | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 24 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2.304 | 55.296 |
| Causa 9 | Poca cura amb els continguts que es publiquen a les xarxes socials | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 432 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 50.000 | 21.600.000 |

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA Taller Rutlla (dia 2 d'octubre de 2017)

| OPORTUNITAT DE MILLORA | Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades. |
|---|---|
| Causa 1 Poca cura amb els continguts que es publiquen a les xarxes socials | Acció de millora 1 Elaborar un pla de comunicació. Es demana que des de Gerència s'elabori un pla bàsic que serveixi de guia per realitzar-ne un de propi Acció de millora 2 Aprofitar les recomanacions d'estil publicades a IntraBib Acció de millora 3 Aprofitar continguts d'altres portals per nodrir la nostra web o xarxes socials Acció de millora 4 Editar la mida de les imatges per adequar-les a cada xarxa social Acció de millora 5 Adaptar el llenguatge que s'utilitza a les publicacions segons el públic al que vagin dirigides |
| Causa 2 Pàgina web antiga (plantilla Ministerio), poca capacitat de gestió (externalitzada) i poca difusió | Acció de millora 1 Usar gestió web que es pugui administrar des de la biblioteca Acció de millora 2 Eliminar la web actual i quedar-se amb la pàgina de la Biblioteca virtual com a pàgina de referència Acció de millora 3 Fer-ne una de nova (que ja s'està fent). Es podria externalitzar el disseny del cos de la pàgina a un cost baix Acció de millora 4 Augmentar la formació específica en edició de pàgines web o blogs Acció de millora 5 Destinar una partida a la difusió de continguts, al disseny web, etc.; que l'Ajuntament consideri destinar recursos a les noves tecnologies |
| Causa 3 Manca de formació en l'ús de les xarxes socials | Acció de millora 1 Realitzar més cursos en matèria de xarxes socials Acció de millora 2 Destinar més temps a l'autoformació dins de l'horari laboral Acció de millora 3 Fer cursos descentralitzats, per comarca... Acció de millora 4 Acompanyament des de Gerència per gestionar les xarxes socials i realitzar un pla de comunicació |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades. | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|------------|--|---|---|---|---|---|--------------|------------------|
| A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | | Total | |
| Causa 1 | Públic important de la biblioteca no té xarxes socials: molt públic infantil (edat legal per tenir-ne) i usuaris que no volen tenir-ne (sobretot gent gran) | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 144 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 192 | 27.648 |
| Causa 2 | A les xarxes socials hi ha un excés d'informació, es satura als usuaris i la informació realment important no arriba | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 324 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3.840 | 1.244.160 |
| Causa 3 | S'utilitza el mateix llenguatge per a tots els públics, sense segmentar | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 54 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3.600 | 194.400 |
| Causa 4 | Els usuaris tenen una manca de coneixements en l'ús de les xarxes socials i la web | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 486 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1.440 | 699.840 |
| Causa 5 | Arriben menys visites al web municipal perquè van a parar a la Biblioteca Virtual. En aquest sentit duplicitat d'esforços per publicar als 2 portals | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1.440 | 34.560 |
| Causa 6 | Manca de dispositius corporatius per a la gestió de les xarxes socials i manca de política de biblioteca en matèria de xarxes socials. El bon funcionament queda en mans de la persona que gestiona les xarxes: la seva habilitat per fer-ho, el temps que li pot dedicar i el coneixement del municipi | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 729 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 16 | 11.664 |
| Causa 7 | Poca participació i retorn dels usuaris a les xarxes socials | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 729 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2.304 | 1.679.616 |
| Causa 8 | Cal definir la temporalitat publicacions, quan és millor publicar? | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 72 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 576 | 41.472 |
| Causa 9 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 324 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5.120 | 1.658.880 |

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA
Taller Rutlla (dia 4 d'octubre de 2017)

| OPORTUNITAT DE MILLORA | Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades. |
|---|---|
| Causa 1 A les xarxes socials hi ha un excés d'informació, es satura als usuaris i la informació realment important no arriba | Acció de millora 1 Fer un calendari en el que es prioritzi la informació que s'ofereix als usuaris Acció de millora 2 Establir quina informació adrecem a cada xarxa social (ús i finalitat diferents) Acció de millora 3 Millorar la cooperació amb l'Ajuntament. Aquest pot fer les publicacions més institucionals i la biblioteca centrar-se en matèries de la mateixa que queden fora Acció de millora 4 Buscar un servei de comunicació externalitzat, una empresa que gestioni les xarxes socials si es disposa de pressupost Acció de millora 5 Oferir Whatsapp com a canal d'informació més immediat i personalitzat que assegurari que la informació arriba a l'usuari Acció de millora 6 Prioritzar en quines xarxes socials volem ser: no cal ser-hi a totes Acció de millora 7 Oferir informació més resumida o sintetitzada per reduir el temps que l'usuari necessita per a la seva consulta |
| Causa 2 Manca de política de biblioteca en matèria de xarxes socials. El bon funcionament queda en mans de la persona que gestiona les xarxes: la seva habilitat per fer-ho, el temps que li pot dedicar i el coneixement del municipi | Acció de millora 1 Incrementar la formació en xarxes socials de tot el personal de la biblioteca Acció de millora 2 Redactar un pla de comunicació, així si un dia falta el responsable de gestionar les xarxes qualsevol persona de l'equip ho pugui fer Acció de millora 3 Avaluar les actuacions a les xarxes socials: quin impacte han tingut, quin retorn té el que es fa? Acció de millora 4 Des de la Gerència elaborar un pla de comunicació base, una plantilla, com a punt de partida perquè cada biblioteca la pugui adaptar a la seva realitat |
| Causa 3 Cal definir la temporalitat publicacions, quan és millor publicar? | Acció de millora 1 Elaborar un protocol d'actuació (amb quina previsió es publicaran els diferents tipus de publicacions?) |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | Eix social: inclusió social, cohesió social, revitalització de l'espai públic. | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|--|---|---|---|---|-------|--|---|---|---|---|-------|--------|
| | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | Total | Total |
| Causa 1 | Manca d'implicació juvenil en les activitats de la biblioteca i del municipi | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 72 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 144 | 10.368 |
| Causa 2 | Desconeixement dels interessos dels usuaris i dels no usuaris | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 162 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 324 | 52.488 |
| Causa 3 | Perfils dels voluntaris: gent gran i "expulsats" de l'IES que es poden dedicar a tasques manuals | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 108 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 144 | 15.552 |
| Causa 4 | Nul interès de les escoles per la biblioteca | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 27 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 720 | 19.440 |
| Causa 5 | Problemes de l'adaptació a la nova llei del voluntariat | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 12 | 72 |
| Causa 6 | L'Ajuntament aposta per tot de gent voluntariosa, en tots els àmbits | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 240 | 720 |
| Causa 7 | Municipi dormitori. Costa atraure públic adult masculí | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 108 | 2.916 |
| Causa 8 | Moltes entitats però costa que s'impliquin a la biblioteca de manera regular | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 432 | 23.328 |
| Causa 9 | Cal invertir molt temps en el suport i supervisió als voluntaris i/o col·laboradors | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 24 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 36 | 864 |
| Causa 10 | Presentació de llibres de poca qualitat que "desprestigien" la tasca de la biblioteca | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 324 | 5.832 |
| Causa 11 | Molta oferta "que fa la competència" | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 72 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 72 | 5.184 |
| Causa 12 | Problemes de les expectatives creades per a processos participatius | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 54 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 72 | 3.888 |
| Causa 13 | Necessitat de perfils professionals multi-enfocament perquè cada cop el treball a la biblioteca és més divers | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 162 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 648 |
| Causa 14 | Manca de mesures estructurals i organitzatives per a la biblioteca inclusiva | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 9 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 54 |

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA
Taller Rutlla (dia 4 d'octubre de 2017)

| OPORTUNITAT DE MILLORA | Eix social: inclusió social, cohesió social, revitalització de l'espai públic. |
|---|---|
| Causa 1 Desconeixement dels interessos dels usuaris i dels no usuaris | Acció de millora 1 Fer un estudi d'usuaris i de no usuaris del municipi. Aprofitar els estudis prospectius, plans, etc. d'altres sectors culturals Acció de millora 2 Millorar l'explotació estadística Acció de millora 3 Contactar directament i regularment amb entitats i equipaments i fer les reunions a la seu d'aquestes entitats Acció de millora 4 Millorar el diàleg amb els usuaris. Protocol d'acollida amb l'usuari |
| Causa 2 Poc interès de les escoles per la biblioteca | Acció de millora 1 Integar-se en el consell escolar del municipi Acció de millora 2 Visitar totes les escoles un cop el trimestre Acció de millora 3 Portar fons a cadascuna de les aules (maletes viatgeres) Acció de millora 4 Canviar el model de visites escolars: els nens han de poder remenar i llegir a la biblioteca Acció de millora 5 Gimkanes de difusió de fons Acció de millora 6 Vincular-se a la biblioteca escolar Acció de millora 7 Fer videorecomanacions |
| Causa 3 Moltes entitats però costa que s'impliquin a la biblioteca de manera regular | Acció de millora 1 Integar-se en el consell de cultura, coordinadores d'entitats. Propostes que siguin abastables i que el protagonisme quedi repartit (entitat-biblioteca) Acció de millora 2 Implicació de la biblioteca amb altres entitats. "Especialitzar-se" en l'interès de les entitats Acció de millora 3 Buscar el compromís de l'Ajuntament i de les entitats en la programació i difusió de les activitats Acció de millora 4 Tenir una agenda única d'esdeveniments culturals a tot el municipi Acció de millora 5 Donar visibilitat a la biblioteca del què fan altres entitats: cartells a la biblioteca, espais... Acció de millora 6 Elaborar un document de cessió d'espais |

ANNEX 3

LLISTAT D'ACCIONS DE MILLORA

Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura.

| CAUSA | | ACCIÓ DE MILLORA |
|-------------------------|---|---|
| Taller 2 octubre | Desconeixement del servei que s'ofereix i de les condicions del servei | 1 Incloure la biblioteca com a servei municipal per a les persones que s'instal·len al municipi o per als nounats |
| | | 2 Extensions bibliotecàries: serveis socials, mercat, CAP, bars, esplai gent gran deixant-hi revistes, novel·les a les perruqueries |
| | | 3 Benvinguda a l'usuari empàtica, acollidora, explicant espai personal |
| | | 4 Posar el logo i el vincle a la pàgina de les entitats. Fer servir prestatges virtuals |
| | | 5 Codis QR |
| | | 6 Que des del Facebook de l'Ajuntament i a la pàgina web de l'Ajuntament surti periòdicament informació de la biblioteca |
| | | 7 Fer activitats per residències de gent gran. Parades a fires d'entitats |
| | Poca col·laboració amb entitats del municipi | 8 Identificar les entitats del municipi i visitar a les entitats en persona i començar a treballar amb la que resulti més fàcil |
| | | 9 Organitzar activitats conjuntament amb entitats. Establir vincles personals amb les persones que les integren |
| | | 10 Exposicions i activitats de la temàtica de les entitats |
| | | 11 Convidar les entitats a fer les seves activitats a la biblioteca |
| | | 12 Delegar la gestió d'algunes activitats de la biblioteca a les entitats |
| | Col·lecció obsoleta. Manca de criteris d'expurga, espurga positiva. Manca de política de desenvolupament de la col·lecció | 13 Seleccions més flexibles |
| | | 14 Identificar els centres d'interès dels ciutadans |

Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura.

| CAUSA | | ACCIÓ DE MILLORA |
|-------------------------|---|--|
| Taller 4 octubre | Caldria millorar la difusió de les novetats | 13 Fer més activitats relacionades amb el fons (per exemple, laboratoris de lectura en família) |
| | | 14 Promoure que des de Gerència es servís un butlletí de novetats individualitzat per cada biblioteca |
| | | 15 Buscar una formació per millorar el disseny i creació d'aparadors |
| | | 16 Exposar "les novetats del darrer semestre" (o del darrer trimestre). Fer un punt de llibre, potser, i una exposició (fer fotocòpies de les portades i exposar-les) (imprimir el butlletí electrònic de Diba) |
| | | 17 Personalitzar la difusió per franges d'edat, en paper i via electrònica, per arribar als JO i GG |
| | | 18 Millorar l'acció de difusió en xarxes socials |
| | | 19 Fer cartells o accions de difusió temàtiques (a forns de pa, CAP, etc.) |
| | Espai: tenim dificultats per encabir el fons. Requereix una esporga molt exhaustiva | 20 Revisar fons entrat a VTLS amb 0, 1 i 2 préstecs per esporgar fons |
| | | 21 Des de GSB, enviar un llistat de substitució (d'aquells que diuen: " <i>si seleccioneu aquest document de Selpart, podeu retirar aquests altres registres</i> "), sobretot en números complicats com ara art o història. |
| | | 22 Fer un protocol de venda d'obsolets i donatius aprovat pel ple de l'Ajuntament |
| | | 23 Deixar espai a sala per a novetats i passar a magatzem els clàssics (i fer esporga a magatzem) |
| | | 24 Mirar i seguir els criteris establerts des de GSB (IntraBib) com a suport a l'esporga |
| | Manca de coneixements en matèries concretes (per esporgar i després renovar fons) | 25 Demanar assessorament a experts propers (l'informàtic de l'Ajuntament, aprofitar usuaris experts, etc.) |
| | | 26 Formació: cercar suport més puntual i concret, amb conseqüències assumibles |
| | | 27 Serveis d'alerta: llistes de registres a retirar |
| | | 28 Desencallar la redacció de la PDC |
| | | 29 Equip de GSB de suport a l'esporga (itinerant) |

Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades.

| | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA |
|---|--|--|
| Taller 2 octubre | Poca cura amb els continguts que es publiquen a les xarxes socials | 30 Elaborar un pla de comunicació. Es demana que des de Gerència s'elabori un pla bàsic que serveixi de guia per realitzar-ne un de propi |
| | | 31 Aprofitar les recomanacions d'estil publicades a Intrabib |
| | | 32 Aprofitar continguts d'altres portals per nodrir la nostra web o xarxes socials |
| | | 33 Editar la mida de les imatges per adequar-les a cada xarxa social |
| | | 34 Adaptar el llenguatge que s'utilitza a les publicacions segons el públic al que vagin dirigides |
| | Pàgina web antiga (plantilla Ministerio), poca capacitat de gestió (externalitzada) i poca difusió | 35 Usar gestió web que es pugui administrar des de la biblioteca |
| | | 36 Eliminar la web actual i quedar-se amb la pàgina de la Biblioteca virtual com a pàgina de referència |
| | | 37 Fer-ne una de nova (que ja s'està fent). Es podria externalitzar el disseny del cos de la pàgina a un cost baix |
| | | 38 Augmentar la formació específica en edició de pàgines web o blogs |
| | | 39 Destinar una partida a la difusió de continguts, al disseny web, etc.; que l'Ajuntament consideri destinar recursos a les noves tecnologies |
| | Manca de formació en l'ús de les xarxes socials | 40 Realitzar més cursos en matèria de xarxes socials |
| | | 41 Destinar més temps a l'autoformació dins de l'horari laboral |
| | | 42 Fer cursos descentralitzats, per comarca... |
| 43 Acompanyament des de Gerència per gestionar les xarxes socials i realitzar un pla de comunicació | | |

Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades.

| | | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA |
|--|--|---|--|
| Taller 4 octubre | A les xarxes socials hi ha un excés d'informació, es satura als usuaris i la informació realment important no arriba | 44 | Fer un calendari en el que es prioritzi la informació que s'ofereix als usuaris |
| | | 45 | Establir quina informació adrecem a cada xarxa social (ús i finalitat diferents) |
| | | 46 | Millorar la cooperació amb l'Ajuntament. Aquest pot fer les publicacions més institucionals i la biblioteca centrar-se en matèries de la mateixa que queden fora |
| | | 47 | Buscar un servei de comunicació externalitzat, una empresa que gestioni les xarxes socials si es disposa de pressupost |
| | | 48 | Oferir Whatsapp com a canal d'informació més immediat i personalitzat que asseguri que la informació arriba a l'usuari |
| | | 49 | Prioritzar en quines xarxes socials volem ser: no cal ser-hi a totes |
| | | 50 | Oferir informació més resumida o sintetitzada per reduir el temps que l'usuari necessita per a la seva consulta |
| | Manca de política de biblioteca en matèria de xarxes socials. El bon funcionament queda en mans de la persona que gestiona les xarxes: la seva habilitat per fer-ho, el temps que li pot dedicar i el coneixement del municipi | 51 | Incrementar la formació en xarxes socials de tot el personal de la biblioteca |
| | | 52 | Redactar un pla de comunicació, així si un dia falta el responsable de gestionar les xarxes qualsevol persona de l'equip ho pugui fer |
| | | 53 | Avaluar les actuacions a les xarxes socials: quin impacte han tingut, quin retorn té el que es fa? |
| | | 54 | Des de la Gerència elaborar un pla de comunicació base, una plantilla, com a punt de partida perquè cada biblioteca la pugui adaptar a la seva realitat |
| Cal definir la temporalitat publicacions, quan és millor publicar? | 55 | Elaborar un protocol d'actuació (amb quina previsió es publicaran els diferents tipus de publicacions?) | |

Eix social: inclusió social, cohesió social, revitalització de l'espai públic.

| | | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA |
|------------------|--|-------|---|
| Taller 4 octubre | Desconeixement dels interessos dels usuaris i dels no usuaris | 56 | Fer un estudi d'usuaris i de no usuaris del municipi. Aprofitar els estudis prospectius, plans, etc. d'altres sectors culturals |
| | | 57 | Millorar l'explotació estadística |
| | | 58 | Contactar directament i regularment amb entitats i equipaments i fer les reunions a la seu d'aquestes entitats |
| | | 59 | Millorar el diàleg amb els usuaris. Protocol d'acollida amb l'usuari |
| | Poc interès de les escoles per la biblioteca | 60 | Integrar-se en el consell escolar del municipi |
| | | 61 | Visitar totes les escoles un cop el trimestre |
| | | 62 | Portar fons a cadascuna de les aules (maletes viatgeres) |
| | | 63 | Canviar el model de visites escolars: els nens han de poder remenar i llegir a la biblioteca |
| | | 64 | Gimkanes de difusió de fons |
| | | 65 | Vincular-se a la biblioteca escolar |
| | Moltes entitats però costa que s'impliquin a la biblioteca de manera regular | 66 | Fer videorecomanacions |
| | | 67 | Integrar-se en el consell de cultura, coordinadores d'entitats. Propostes que siguin abastables i que el protagonisme quedi repartit (entitat-biblioteca) |
| | | 68 | Implicació de la biblioteca amb altres entitats. "Especialitzar-se" en l'interès de les entitats |
| | | 69 | Buscar el compromís de l'Ajuntament i de les entitats en la programació i difusió de les activitats |
| | | 70 | Tenir una agenda única d'esdeveniments culturals a tot el municipi |
| | | 71 | Donar visibilitat a la biblioteca del què fan altres entitats: cartells a la biblioteca, espais.... |
| | | 72 | Elaborar un document de cessió d'espais |

ANNEX 4

MODELS DE QUADRES

Oportunitats de Millora/Accions de Millora

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|-------|---|
| A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | | Importància de la causa (1 a 3) | | | | | | | | | Total | Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5) | | | | | | | | | Total | Total | |
| Causa 1 | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Causa 2 | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Causa 3 | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Causa 4 | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Causa 5 | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| Causa 6 | | | | | | | | | | | 0 | | | | | | | | | | | 0 | 0 |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | Eix Cultural: accés universal al coneixement i a la lectura. |
|------------------------|--|
| <p>Causa 1</p> | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |
| | Acció de millora 6 |
| <p>Causa 2</p> | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |
| <p>Causa 3</p> | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |

