

Taller

RUTLLA Bibliobusos

2014

Informe final

Octubre de 2014



**Diputació
Barcelona**

Gerència de Serveis de Biblioteques
Àrea de Presidència

Tallers RUTLLA

1. Presentació	3
2. El document <i>Dades per a l'avaluació</i>	5
3. Metodologia dels tallers	7
4. Participants als tallers i taules de treball.....	10
5. Avaluació de la jornada	11
6. Conclusions	12
Annex 1: Documents finals	13
Annex 2: Models de quadre OM/AM	18

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 contemplen 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 *Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari* i convoca als municipis de més de 20.000 habitants al Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques, projecte que 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 en aquest projecte està restringida als municipis més grans de la província, la GSB ha impulsat els Tallers RUTLLA dirigits a municipis de menys de 20.000 habitants. D'aquesta manera, la GSB impulsa l'avaluació dels serveis bibliotecaris a tots els municipis amb biblioteca.

Activitat/Projecte	Any d'inici	Periodicitat	Àmbit
Estudis d'usuaris XBM	2001	cada 4 anys	XBM
Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques	2003	anual	Municipis > 20.000 h.
Estudis d'usuaris locals	2003	cada 4 anys	Municipis > 30.000 h.
Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari (DAVA)	(1994) 2012	anual	Totes les biblioteques / municipis
Tallers Rutlla	2012	anual	Municipis > 5.000 i < 20.000 h.
Estudi de valor social	2013	puntual	XBM
Estudi de Retorn a la Inversió	2013	puntual	XBM

Els Tallers RUTLLA contemplen, com en el cas del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques, l'ús d'un quadre de comandament, de tècniques d'anàlisi i espais per a la reflexió que afavoreixen els processos d'aprenentatge i de millora, partint de l'informe *Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari 2013*.

El projecte es desenvolupa a partir d'una anàlisi de dades estadístiques presentades en forma d'indicadors. Aquests indicadors s'estructuren en un quadre de comandament, on 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.

2. EL DOCUMENT DADES PER A L'AVALUACIÓ

Per a l'anàlisi de les dades de l'any 2013 s'elabora una proposta de Quadre de Comandament per a bibliobusos que apareixerà en la propera edició del document *Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari*.

El Quadre de Comandament consta de **27 indicadors** distribuïts en 5 àmbits diferents

- Orientació a l'usuari
- Anàlisi de la col·lecció
- Anàlisi econòmica
- Ús del bibliobús
- Recursos Humans

DADES PER A L'AVALUACIÓ DEL SERVEI BIBLIOTECARI 2013					
Proposta de Quadre de comandament del bibliobús Bibliobús Pedraforca					
QUADRE DE COMANDAMENT DEL BIBLIOBÚS					
ID	Nom de l'indicador	Valor 2012	Valor 2013	Mitjana dels bibliobús	PF/OM
ORIENTACIÓ A L'USUARI					
1	Percentatge d'usuari actiu sobre els usuaris inscrits	45,37%	45,06%	38,24%	●
2	Percentatge d'usuari PETITS LECTORS sobre els usuaris totals	2,52%	2,64%	2,11%	●
3	Percentatge d'usuari INFANTS sobre els usuaris totals	22,09%	22,13%	29,72%	●
4	Percentatge d'usuari JUVENES sobre els usuaris totals	25,40%	25,22%	23,20%	●
5	Percentatge d'usuari ADULTS 1 sobre els usuaris totals	20,34%	19,56%	14,33%	●
6	Percentatge d'usuari ADULTS 2 sobre els usuaris totals	21,21%	21,54%	22,12%	●
7	Percentatge d'usuari GENT GRAN sobre els usuaris totals	7,62%	7,98%	6,51%	●
8	Percentatge d'usuari ALTRES sobre els usuaris totals	0,87%	0,94%	2,00%	●
9	Percentatge d'usuari estrangers inscrits respecte al total d'usuaris inscrits	5,38%	5,34%	6,22%	●
10	Percentatge d'usuari inscrits l'any anterior (2012) amb un préstec o més el 2013	ND	77,52%	65,74%	●
11	Nombre de perfils, blogs i comptes a les xarxes socials del bibliobús	ND	0,00	0,89	●
12	Nombre de seguidors als perfils de xarxes socials per bibliobús	ND	0,00	366,70	●
ANÀLISI DE LA COL·LECCIÓ					
13	Percentatge de renovació del fons	1,82%	5,06%	6,53%	●
14	Préstecs per document (parca B)	2,40	2,23	2,50	●
15	Percentatge de documents ingressats l'any anterior (2012) amb un préstec o més el 2013	ND	69,24%	73,25%	●
16	Percentatge de la col·lecció que ha canviat de préstec	61,58%	42,60%	47,78%	●
ANÀLISI ECONÒMICA					
17	Despesa per visita	13,65 €	13,78 €	18,95 €	●
18	Despesa per préstec	3,26 €	4,55 €	5,04 €	●
19	Despesa en fons documental per préstec	0,26 €	0,32 €	0,33 €	●
20	Percentatge de despesa en manteniment sobre la despesa total	22,48%	26,49%	29,57%	●

DADES PER A L'AVALUACIÓ DEL SERVEI BIBLIOTECARI 2013					
Proposta de Quadre de comandament del bibliobús Bibliobús Pedraforca					
ÚS DEL BIBLIOBÚS					
ID	Descripció	Valor 2012	Valor 2013	Mitjana dels bibliobús	PF/OM
21	Percentatge d'usuari inscrits que fan feus del servei de préstec	43,33%	43,05%	35,69%	●
22	Visites al bibliobús per dia de servei	50,70	55,85	42,75	●
23	Préstecs per dia de servei	212,76	169,13	159,48	●
24	Ús dels serveis d'Internet (ús afínic) per dia de servei	0,13	0,18	0,65	●
RECURSOS HUMANS					
25	Visites per dia de servei i treballador	25,39	27,92	21,38	●
26	Préstecs per treballador i hora de servei	106,38	84,56	79,74	●
27	Hores anuals de formació per treballador	ND	12,50	20,69	●

● PUNT FORT: L'indicador del bibliobús està un 25% o més per sobre la mitjana.
 ● OPORTUNITAT DE MILLORA: L'indicador del bibliobús està entre un 25% i un 50% per sota la mitjana.
 ● OPORTUNITAT DE MILLORA: L'indicador del bibliobús està un 50% o més per sota la mitjana.
 *Els indicadors de l'Àmbit econòmic són inversos: quan més baix és el valor més positiu, el resultat.

RESUM DE PUNTS FORTS I OPORTUNITATS DE MILLORA DEL SERVEI DE BIBLIOBÚS

PF-1	Percentatge d'usuari PETITS LECTORS sobre els usuaris totals	OM-1	Percentatge d'usuari INFANTS sobre els usuaris totals
PF-2	Percentatge d'usuari ADULTS 1 sobre els usuaris totals	OM-2	Percentatge d'usuari ALTRES sobre els usuaris totals
PF-3	Despesa per visita	OM-3	Nombre de perfils, blogs i comptes a les xarxes socials del bibliobús
PF-4	Visites al bibliobús per dia de servei	OM-4	Nombre de seguidors als perfils de xarxes socials per bibliobús
PF-5	Visites per dia de servei i treballador	OM-5	Ús dels serveis d'Internet (ús afínic) per dia de servei
		OM-6	Hores anuals de formació per treballador

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

- **Valor 2012:** valor de l'indicador l'any anterior
- **Valor 2013:** 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)

IND	Nom de l'indicador	Valor 2012	Valor 2013	▲	Mitjana dels bibliobusos	PF/OM
ORIENTACIÓ A L'USUARI						
IND-1	Percentatge d'usuaris actius sobre els usuaris inscrits	45,97%	45,06%	↓	38,24%	
IND-2	Percentatge d'usuaris PETITS LECTORS sobre els usuaris totals	2,52%	2,64%	↑	2,11%	●
IND-3	Percentatge d'usuaris INFANTS sobre els usuaris totals	22,05%	22,13%	↑	29,72%	●

El valor de l'indicador **disminueix** respecte l'any anterior

Aquest és el **valor mitjà** de l'indicador en els municipis del mateix tram de població

- **OM** (Oportunitat de Millora): el valor de l'indicador està més d'un 50% per sota la mitjana
- **OM** (Oportunitat de Millora): el valor de l'indicador està entre un 25% i un 50% per sota la mitjana
- **PF** (Punt Fort): el valor de l'indicador està un 25% o més per sobre la mitjana

3. METODOLOGIA DELS TALLERS

Anàlisi Oportunitat de Millora

Es formen 2 grups de treball de 4/5 directors/es de bibliobús que treballaran sobre una temàtica comuna a partir d'oportunitats de millora detectades en els quadres de comandament dels municipis participants. Aquests grups de treball han estat prèviament establerts per l'organització del taller.

- Es formen 2 grups de treball de 4/5 persones
- S'assigna una taula a cada grup
- S'assigna un moderador a cada grup
- 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 individual 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		
Individuàlment, anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada		
Causa 1		
Causa 2		
Causa 3		
Causa 4		
Causa 5		
Causa 6		

2. Es reperteix un Quadre d'Oportunitats de Millora general, en el que es consensuaran 6 causes que expliquin l'oportunitat de millora analitzada. Cada participant farà les seves aportacions, fins a omplir les 6 causes 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 (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 multiplicaran 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 resultaran les 3 causes més destacades.

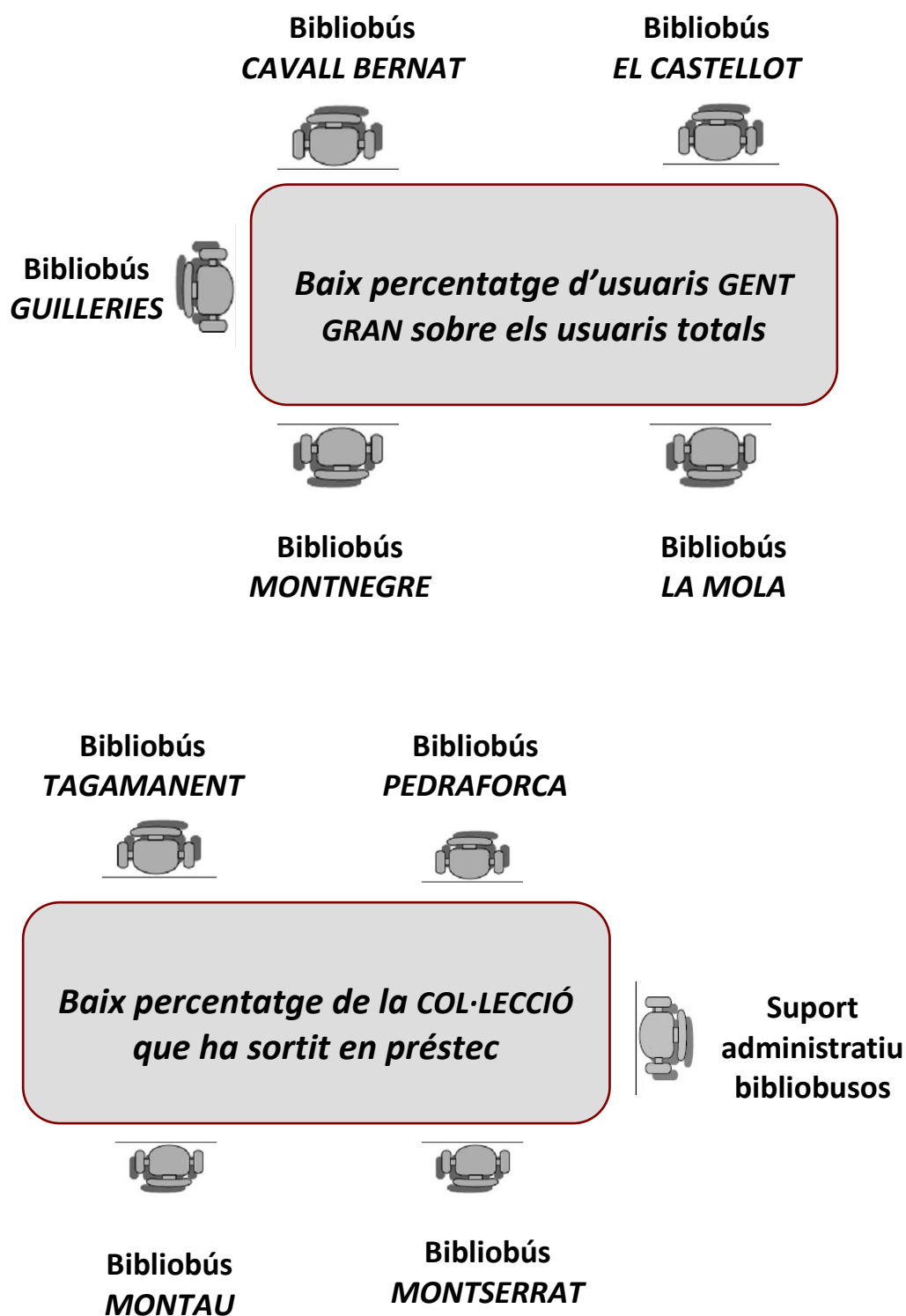
Quadre d'accions de Millora

A partir de les 3 causes seleccionades, amb una votació 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.
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 per tal que totes els bibliobusos pugui 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 ALS TALLERS I TAULES DE TREBALL



5. AVALUACIÓ DE LA JORNADA

Valoreu sisplau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller..... 8,4

Valoreu sisplau entre 0 i 10 cadascun dels aspectes següents:

ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades..... 7,6

Informació prèvia (convocatòries...) suficient..... 7,9

Lloc de realització adient 7,4

Documentació entregada apropiada..... 8,4

Ajust a l'horari previst..... 9,1

METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena 8,5

S'ha afavorit la participació 8,9

S'ha promogut el treball en grup..... 9,1

S'ha treballat de forma pràctica i activa..... 8,6

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat..... 8,4

El dinamitzador és competent en els temes que tracta..... 9,1

En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer..... 8,8

S'han admès observacions i suggeriments..... 8,8

RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements 7,6

Em seran útils per l'activitat professional 7,9

Poden ser aplicats amb facilitat 6,4

6. CONCLUSIONS

El Taller RUTLLA Bibliobusos de 2014 ha comptat amb la participació de 7 directors/es de bibliobusos més el personal de la GSB directament implicat amb els bibliobusos. 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.

Així, no només els directors i directores dels bibliobusos participants han pogut debatre sobre els àmbits de treball proposats, sinó que la trobada ha permès un intercanvi de reflexions entre bibliobusos i la Gerència de Serveis de Biblioteques, sobretot pel que fa a l'àmbit de l'avaluació i recollida de dades estadístiques.

Des de la GSB s'ha pogut transmetre quins són els principals projectes d'avaluació que es duen a terme en l'actualitat i, a la vegada, s'ha pogut prendre nota sobre la utilització i les suggerències al voltant de les principals eines d'avaluació que es posen a disposició de les biblioteques.

La voluntat dels Tallers RUTLLA és que aquest exercici d'anàlisi i avaluació s'emmarqui dins un procés de millora contínua del servei bibliotecari, així s'entén que d'aquest treball puguin sortir idees o accions concretes que els bibliobusos puguin incorporar als plans d'actuació anual.

No obstant, s'ha de destacar la demanda de més espais de treball específics per a bibliobusos i la dificultat per aplicar moltes de les accions de millora proposades en aquesta jornada degut a la manca de temps per a treball intern de que disposen els directors/es de bibliobús.

ANNEX 1

DOCUMENTS FINALS

OPORTUNITAT DE MILLORA 01/10/2014		BAIX PERCENTATGE D'USUARIS GENT GRAN SOBRE EL TOTAL D'USUARIS																
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	Dispersió geogràfica del municipi i dificultat de trasllat de la població gent gran fins el punt de la parada. Periodicitat de parada no setmanal.	2	3	3	3	2			108	2	2	2	2	1			16	1.728
Causa 2	No existeix als municipis un centre o espai específic per a gent gran. No hi ha cap referent al municipi pel què fa a gent gran.	2	3	2	2	3			72	3	3	3	3	3			243	17.496
Causa 3	Desconeixement per part del personal del bibliobús de la distribució demogràfica en els municipis amb parada i dels moviments migratoris que es produeixen.	3	2	3	2	3			108	4	2	4	4	4			512	55.296
Causa 4	Accessibilitat als interiors dels bibliobusos.	2	2	3	1	2			24	1	1	1	1	1			1	24
Causa 5	La col·lecció està poc adaptada als usuaris gent gran.	1	3	1	2	1			6	4	4	5	3	3			720	4.320
Causa 6	Desconeixement i desinformació sobre els serveis que ofereix el bibliobús.	3	2	3	3	3			162	5	4	4	5	4			1.600	259.200

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA 01/10/2014</p>	<p>BAIX PERCENTATGE D'USUARIS GENT GRAN SOBRE EL TOTAL D'USUARIS</p>
<p>Causa 1</p> <p>No existeix als municipis un centre o espai específic per a gent gran. No hi ha cap referent al municipi pel què fa a gent gran.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Fer una cerca a tots els municipis amb parada de bibliobús per localitzar els referents per a gent gran (casals, associacions, etc...)</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Contactar amb Benestar Social als municipis per demanar informació respecte la gant gran.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Contactar amb els usuaris més freqüents gent gran perquè facin de referents als municipis.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Fer difusió per correu postal a la gent gran del municipi informant dels serveis que ofereix el bibliobús.</p>
<p>Causa 2</p> <p>Desconeixement per part del personal del bibliobús de la distribució demogràfica en els municipis amb parada i dels moviments migratoris que es produeixen.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Demanar informació més concreta a la GSB sobre la distribució demogràfica per nuclis de població.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Identificar els espais d'ús que fa servir la gent gran dels municipis amb servei de bibliobús.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Identificar i participar en les activitats per a gent gran que es duen a terme als municipis amb servei de bibliobús.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Contactar amb els ajuntaments per si tenen estudis o informes sobre la demografia del municipi.</p>
<p>Causa 3</p> <p>Desconeixement i desinformació sobre els serveis que ofereix el bibliobús.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Programar activitats i sessions per informar als usuaris en els seus centres de trobada habituals (casals, etc.)</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Organitzar visites al bibliobús per informar dels serveis que s'ofereixen.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Elaborar materials de difusió adaptats a les necessitats de la gent gran (Lletra gran, calendaris, etc.)</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Fer partícips als usuaris infantils perquè agafin en préstec documents pels seus avis.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Iniciar activitats concretes dirigides a gent gran o intergeneracionals (memòria local, memòria històrica, etc.)</p>
	<p>Acció de millora 6</p> <p>Implicar als ajuntaments en la difusió dels serveis de bibliobús.</p>
	<p>Acció de millora 7</p> <p>Fer difusió dels serveis de bibliobús als centres on habitualment pot haver-hi població gran¹⁵ del municipi (CAP, Casals, etc.)</p>

OPORTUNITAT DE MILLORA 01/10/2014		BAIX PERCENTATGE DE LA COL·LECCIÓ DEL BIBLIOBÚS QUE HA SORTIT EN PRÉSTEC																
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	Manca de fons actualitzat. Pocs exemplars disponibles de les novel·les més demandades.	2	3	3	3	3			162	5	3	3	3	2			270	43.740
Causa 2	Concepció tradicional de la col·lecció del bibliobús. No s'aprofita eficientment l'existència de la XBM i de les biblioteques referents dels bibliobusos.	3	2	3	3	3			162	4	3	4	4	3			576	93.312
Causa 3	Manca de visibilitat i de comoditat del bibliobús: expositors, retolació, senyalització... Presentació poc atractiva del bibliobús.	3	3	2	3	3			162	3	3	4	5	3			540	87.480
Causa 4	Periodicitat de parada del bibliobús. Horari i connexions limitats	3	3	2	3	2			108	2	2	2	2	2			32	3.456
Causa 5	Manca de difusió del fons.	3	3	3	3	3			243	5	4	4	4	4			1.280	311.040
Causa 6	L'horari del servei limita el tipus d'usuari que va al bibliobús.	1	3	2	3	2			36	5	2	2	2	2			80	2.880

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA 01/10/2014</p>	<p>BAIX PERCENTATGE DE LA COL·LECCIÓ DEL BIBLIOBÚS QUE HA SORTIT EN PRÉSTEC</p>
<p>Causa 1</p> <p>Concepció tradicional de la col·lecció del bibliobús. No s'aprofita eficientment l'existència de la XBM i de les biblioteques referents dels bibliobusos.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Esporga del fons obsolet i/o amb poc ús</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Redefinició de la política de col·lecció dels bibliobusos.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Avançar-se a les demandes dels usuaris, sota petició de reserves.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Adquirir més exemplars dels fons més sol·licitats.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Adaptar més el fons a l'usuari.</p>
<p>Causa 2</p> <p>Manca de visibilitat i de comoditat del bibliobús: expositors, retolació, senyalització... Presentació poc atractiva del bibliobús.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Creació de centres d'interès i expositors de novetats.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Senyalització més visual (pictos).</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Formació als responsables de bibliobús en màrqueting.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Repensar la distribució dels espais del bibliobús.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Complementar els espais del bibliobús amb els espais externs.</p>
<p>Causa 3</p> <p>Manca de difusió del fons.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Major ús de les xarxes socials.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Col·laboració amb la premsa local i amb els mitjans de comunicació.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Difusió més personalitzada de la col·lecció i dels serveis a entitats i col·lectius.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Elaboració de guies de novetats, seleccions temàtiques i recomanacions.</p>

ANNEX 2

MODELS DE QUADRE OM/AM

OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 1		POBLACIÓ AMB CARNET DE MÉS DE 65 ANYS QUE FA ÚS DE LA BIBLIOTECA																	
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																			
Causa 2																			
Causa 3																			
Causa 4																			
Causa 5																			
Causa 6																			

OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 1	POBLACIÓ AMB CARNET DE MÉS DE 65 ANYS QUE FA ÚS DE LA BIBLIOTECA
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