

Projecte **RUTLLA**

Informe final

Novembre de 2012

Gerència de Serveis de Biblioteques
Àrea de Coneixement i de Noves Tecnologies
Diputació de Barcelona

Informe final

Projecte RUTLLA

1. Presentació	3
2. El document Dades per a l'avaluació	5
3. Metodologia dels tallers	7
4. Participants als tallers	10
5. Avaluació de la jornada	11
6. Conclusions	12
Annex 1: Documents finals	13
Annex 2: Llistat d'accions de millora	26
Annex 3: Models de quadre OM/AM	30

1. PRESENTACIÓ

La 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 (altrament molt ben valorat) està restringida als municipis més grans de la província, la GSB ha impulsat el Projecte RUTLLA, inicialment dirigit a municipis d'entre 8.500 i 15.000 habitants.

El Projecte RUTLLA contempla, 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 2011*.

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
Projecte Rutlla	2012	pilot (anual)	Municipis > 8.500 i < 15.000 h.

Amb l'objectiu de donar major suport en avaluació i gestió, i pensat principalment per a municipis que actualment no participen al Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques, des de la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) es proposa poder construir un quadre de comandament que ajudi a l'anàlisi.

A més, la voluntat és que aquest Quadre de Comandament es complementi amb unes jornades de treball en grup que impulsin la innovació i la qualitat dels serveis bibliotecaris.

Inicialment el Projecte RUTLLA ha estat pensat i dirigit a municipis de la província de Barcelona amb biblioteca de la XBM i amb una població d'entre 8.500 i 15.000 habitants, doncs actualment ja existeix un altre activitat d'avaluació en la que hi participen els municipis més grans: el Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques.

No obstant, des de la GSB existeix una clara voluntat de continuïtat amb aquest projecte i és per això que es planteja ampliar els municipis que participaran a aquells amb una població d'entre 3.000 i 8.500 habitants. Així, la intenció és que en anys alternatius participin en el Projecte RUTLLA els municipis d'entre 8.500 i 15.000 habitants i els municipis d'entre 3.000 i 8.500 habitants.

El Projecte RUTLLA té com a finalitat última compartir experiències entre les diferents biblioteques participants als tallers, analitzar oportunitats de millora destacades i proposar accions de millora al voltant d'aquestes que puguin ser aplicades per les biblioteques de la XBM.

2. EL DOCUMENT DADES PER A L'AVALUACIÓ

Per a l'anàlisi de les dades de l'any 2011 s'elabora un nou document: **Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari** que, a més de suposar la fusió dels 2 anteriors models, aporta algunes novetats destacades:

- En **un sol document** s'analitzen les dades de l'equipament bibliotecari, les dades agregades del municipi i les dades de la Xarxa de Biblioteques Municipals
- Recull i analitza **més dades** que en els documents anteriors: usuaris actius de la biblioteca, usuaris del servei de Wi-Fi, usuaris inscrits per municipi de residència i per nacionalitat,...
- Existeix una versió específica pels **bibliobusos** que conté dades de població amb carnet, població activa i préstecs per cada municipi amb parada de bibliobús.
- S'ha inclòs en el document un **Quadre de Comandament** del servei bibliotecari municipal on es destaquen els Punts Forts i les Oportunitats de Millora

El Quadre de Comandament consta de **31 indicadors** distribuïts en 6 àmbits diferents

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

DADES PER A L'AVALUACIÓ DEL SERVEI BIBLIOTECARI 2011																																																																															
Quadre de comandament																																																																															
QUADRE DE COMANDAMENT DEL SERVEI BIBLIOTECARI MUNICIPAL																																																																															
ID	Nom de l'indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM																																																																											
ACCESSIBILITAT A LES BIBLIOTEQUES																																																																															
OM-1	Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants	35,58	35,58	↓ 65,93 OM																																																																											
OM-2	Punts documental per habitant	3,32	3,42	↑ 3,28																																																																											
OM-3	Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants	0,42	0,42	↓ 0,70 OM																																																																											
OM-4	Punts de lectura per cada 1.000 habitants	5,65	5,64	↓ 9,39 OM																																																																											
ANÀLISI DE LA COL·LECCIÓ																																																																															
OM-5	Adquisicions per cada 1.000 habitants	204,35	147,75	↓ 185,24																																																																											
OM-6	Creixement de la col·lecció	4,90%	2,57%	↓ 3,81% OM																																																																											
RECURSOS HUMANS																																																																															
OM-7	Personal per cada 10.000 habitants	3,14	3,13	↓ 3,47																																																																											
OM-8	Visites per treballador / hora de servei	11,32	11,28	↓ 8,79 PF																																																																											
OM-9	Préstecs per treballador / hora de servei	9,08	8,62	↓ 6,93																																																																											
ANÀLISI ECONÒMICA																																																																															
OM-10	Despesa per habitant	4,36 €	4,03 €	↓ 5,71 € OM																																																																											
OM-11	Percentatge de la despesa corresponent a l'ajuntament	59,26%	51,66%	↓ 42,05%																																																																											
OM-12	Percentatge de la despesa destinat a personal	53,26%	58,24%	↑ 57,93%																																																																											
OM-13	Percentatge de la despesa destinat a adquisicions de fons documental	14,69%	12,80%	↓ 12,15%																																																																											
OM-14	Percentatge de la despesa destinat a comunicació	0,71%	0,60%	↓ 0,12% PF																																																																											
OM-15	Percentatge de la despesa destinat a activitats culturals	5,16%	3,98%	↓ 1,38% PF																																																																											
OM-16	Percentatge de la despesa destinat a manteniment i altres despeses	25,05%	24,38%	↓ 28,76%																																																																											
OM-17	Despesa per visita	3,77 €	3,61 €	↓ 5,95 € PF																																																																											
OM-18	Despesa per préstec	4,70 €	4,73 €	↑ 7,66 € PF																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">USU DE LES BIBLIOTEQUES</th> </tr> <tr> <th>ID</th> <th>Indicador</th> <th>Valor 2010</th> <th>Valor 2011</th> <th>PF OM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OM-19</td> <td>Visites per habitant</td> <td>5,24</td> <td>5,20</td> <td>↓ 4,12 PF</td> </tr> <tr> <td>OM-20</td> <td>Préstecs per habitant</td> <td>4,20</td> <td>3,97</td> <td>↓ 3,26</td> </tr> <tr> <td>OM-21</td> <td>Nombre total d'activitats culturals per biblioteca</td> <td>73,00</td> <td>45,00</td> <td>↓ 109,65 OM</td> </tr> <tr> <td>OM-22</td> <td>Visites per m²</td> <td>147,23</td> <td>146,28</td> <td>↓ 71,70 PF</td> </tr> <tr> <td>OM-23</td> <td>Préstecs per visita</td> <td>0,80</td> <td>0,76</td> <td>↓ 0,84</td> </tr> </tbody> </table>					USU DE LES BIBLIOTEQUES					ID	Indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM	OM-19	Visites per habitant	5,24	5,20	↓ 4,12 PF	OM-20	Préstecs per habitant	4,20	3,97	↓ 3,26	OM-21	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	73,00	45,00	↓ 109,65 OM	OM-22	Visites per m ²	147,23	146,28	↓ 71,70 PF	OM-23	Préstecs per visita	0,80	0,76	↓ 0,84																																								
USU DE LES BIBLIOTEQUES																																																																															
ID	Indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM																																																																											
OM-19	Visites per habitant	5,24	5,20	↓ 4,12 PF																																																																											
OM-20	Préstecs per habitant	4,20	3,97	↓ 3,26																																																																											
OM-21	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	73,00	45,00	↓ 109,65 OM																																																																											
OM-22	Visites per m ²	147,23	146,28	↓ 71,70 PF																																																																											
OM-23	Préstecs per visita	0,80	0,76	↓ 0,84																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">ORIENTACIÓ A L'USUARI</th> </tr> <tr> <th>ID</th> <th>Indicador</th> <th>Valor 2010</th> <th>Valor 2011</th> <th>PF OM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OM-24</td> <td>Percentatge de població amb carnet</td> <td>57,94%</td> <td>40,47%</td> <td>↑ 44,96%</td> </tr> <tr> <td>OM-25</td> <td>Percentatge de població amb carnet d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>79,41%</td> <td>84,00%</td> </tr> <tr> <td>OM-26</td> <td>Percentatge de població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>55,41%</td> <td>58,90%</td> </tr> <tr> <td>OM-27</td> <td>Percentatge de població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>41,41%</td> <td>36,96%</td> </tr> <tr> <td>OM-28</td> <td>Percentatge de població amb carnet d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>42,41%</td> <td>40,35%</td> </tr> <tr> <td>OM-29</td> <td>Percentatge de població amb carnet d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>45,32%</td> <td>43,19%</td> </tr> <tr> <td>OM-30</td> <td>Percentatge de població amb carnet de més de 65 anys que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>48,35%</td> <td>40,32%</td> </tr> <tr> <td>OM-31</td> <td>Percentatge de població amb carnet que ha fet ús de la biblioteca</td> <td>ND</td> <td>46,35%</td> <td>45,81%</td> </tr> </tbody> </table>					ORIENTACIÓ A L'USUARI					ID	Indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM	OM-24	Percentatge de població amb carnet	57,94%	40,47%	↑ 44,96%	OM-25	Percentatge de població amb carnet d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	79,41%	84,00%	OM-26	Percentatge de població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	55,41%	58,90%	OM-27	Percentatge de població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	41,41%	36,96%	OM-28	Percentatge de població amb carnet d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	42,41%	40,35%	OM-29	Percentatge de població amb carnet d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	45,32%	43,19%	OM-30	Percentatge de població amb carnet de més de 65 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	48,35%	40,32%	OM-31	Percentatge de població amb carnet que ha fet ús de la biblioteca	ND	46,35%	45,81%																									
ORIENTACIÓ A L'USUARI																																																																															
ID	Indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM																																																																											
OM-24	Percentatge de població amb carnet	57,94%	40,47%	↑ 44,96%																																																																											
OM-25	Percentatge de població amb carnet d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	79,41%	84,00%																																																																											
OM-26	Percentatge de població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	55,41%	58,90%																																																																											
OM-27	Percentatge de població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	41,41%	36,96%																																																																											
OM-28	Percentatge de població amb carnet d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	42,41%	40,35%																																																																											
OM-29	Percentatge de població amb carnet d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	45,32%	43,19%																																																																											
OM-30	Percentatge de població amb carnet de més de 65 anys que ha fet ús de la biblioteca	ND	48,35%	40,32%																																																																											
OM-31	Percentatge de població amb carnet que ha fet ús de la biblioteca	ND	46,35%	45,81%																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">RESUM DE PUNTS FORTS I OPORTUNITATS DE MILLORA DEL SERVEI BIBLIOTECARI</th> </tr> <tr> <th>ID</th> <th>Indicador</th> <th>Valor 2010</th> <th>Valor 2011</th> <th>PF OM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PF-1</td> <td>Visites per treballador / hora de servei</td> <td>11,32</td> <td>11,28</td> <td>↓ 8,79 PF</td> </tr> <tr> <td>OM-1</td> <td>Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants</td> <td>35,58</td> <td>35,58</td> <td>↓ 65,93 OM</td> </tr> <tr> <td>PF-2</td> <td>Percentatge de la despesa destinat a comunicació</td> <td>0,71%</td> <td>0,60%</td> <td>↓ 0,12% PF</td> </tr> <tr> <td>OM-2</td> <td>Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants</td> <td>0,42</td> <td>0,42</td> <td>↓ 0,70 OM</td> </tr> <tr> <td>PF-3</td> <td>Percentatge de la despesa destinat a activitats culturals</td> <td>5,16%</td> <td>3,98%</td> <td>↓ 1,38% PF</td> </tr> <tr> <td>OM-3</td> <td>Punts de lectura per cada 1.000 habitants</td> <td>5,65</td> <td>5,64</td> <td>↓ 9,39 OM</td> </tr> <tr> <td>PF-4</td> <td>Despesa per visita</td> <td>3,77 €</td> <td>3,61 €</td> <td>↓ 5,95 € PF</td> </tr> <tr> <td>OM-4</td> <td>Creixement de la col·lecció</td> <td>4,90%</td> <td>2,57%</td> <td>↓ 3,81% OM</td> </tr> <tr> <td>PF-5</td> <td>Despesa per préstec</td> <td>4,70 €</td> <td>4,73 €</td> <td>↑ 7,66 € PF</td> </tr> <tr> <td>OM-5</td> <td>Despesa per habitant</td> <td>4,36 €</td> <td>4,03 €</td> <td>↓ 5,71 € OM</td> </tr> <tr> <td>PF-6</td> <td>Visites per habitant</td> <td>5,24</td> <td>5,20</td> <td>↓ 4,12 PF</td> </tr> <tr> <td>OM-6</td> <td>Nombre total d'activitats culturals per biblioteca</td> <td>73,00</td> <td>45,00</td> <td>↓ 109,65 OM</td> </tr> <tr> <td>PF-7</td> <td>Visites per m²</td> <td>147,23</td> <td>146,28</td> <td>↓ 71,70 PF</td> </tr> </tbody> </table>					RESUM DE PUNTS FORTS I OPORTUNITATS DE MILLORA DEL SERVEI BIBLIOTECARI					ID	Indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM	PF-1	Visites per treballador / hora de servei	11,32	11,28	↓ 8,79 PF	OM-1	Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants	35,58	35,58	↓ 65,93 OM	PF-2	Percentatge de la despesa destinat a comunicació	0,71%	0,60%	↓ 0,12% PF	OM-2	Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants	0,42	0,42	↓ 0,70 OM	PF-3	Percentatge de la despesa destinat a activitats culturals	5,16%	3,98%	↓ 1,38% PF	OM-3	Punts de lectura per cada 1.000 habitants	5,65	5,64	↓ 9,39 OM	PF-4	Despesa per visita	3,77 €	3,61 €	↓ 5,95 € PF	OM-4	Creixement de la col·lecció	4,90%	2,57%	↓ 3,81% OM	PF-5	Despesa per préstec	4,70 €	4,73 €	↑ 7,66 € PF	OM-5	Despesa per habitant	4,36 €	4,03 €	↓ 5,71 € OM	PF-6	Visites per habitant	5,24	5,20	↓ 4,12 PF	OM-6	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	73,00	45,00	↓ 109,65 OM	PF-7	Visites per m ²	147,23	146,28	↓ 71,70 PF
RESUM DE PUNTS FORTS I OPORTUNITATS DE MILLORA DEL SERVEI BIBLIOTECARI																																																																															
ID	Indicador	Valor 2010	Valor 2011	PF OM																																																																											
PF-1	Visites per treballador / hora de servei	11,32	11,28	↓ 8,79 PF																																																																											
OM-1	Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants	35,58	35,58	↓ 65,93 OM																																																																											
PF-2	Percentatge de la despesa destinat a comunicació	0,71%	0,60%	↓ 0,12% PF																																																																											
OM-2	Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants	0,42	0,42	↓ 0,70 OM																																																																											
PF-3	Percentatge de la despesa destinat a activitats culturals	5,16%	3,98%	↓ 1,38% PF																																																																											
OM-3	Punts de lectura per cada 1.000 habitants	5,65	5,64	↓ 9,39 OM																																																																											
PF-4	Despesa per visita	3,77 €	3,61 €	↓ 5,95 € PF																																																																											
OM-4	Creixement de la col·lecció	4,90%	2,57%	↓ 3,81% OM																																																																											
PF-5	Despesa per préstec	4,70 €	4,73 €	↑ 7,66 € PF																																																																											
OM-5	Despesa per habitant	4,36 €	4,03 €	↓ 5,71 € OM																																																																											
PF-6	Visites per habitant	5,24	5,20	↓ 4,12 PF																																																																											
OM-6	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	73,00	45,00	↓ 109,65 OM																																																																											
PF-7	Visites per m ²	147,23	146,28	↓ 71,70 PF																																																																											

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

- **Valor 2010:** valor de l'indicador l'any anterior
- **Valor 2011:** 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 2010	Valor 2011	▲	Mitjana del tram de població	PF OM
ACCESSIBILITAT A LES BIBLIOTEQUES						
IND-1	Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants	35,58	35,53	↓	65,93	OM
IND-22	Visites per m ²	147,23	146,28	↓	71,70	PF

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

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

OM (Oportunitat de Millora): el valor de l'indicador està un 25% o menys 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 grups de treball de 5 o 6 persones que treballaran sobre una temàtica comuna (col·lecció, usuaris i usos i serveis) 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 3 grups de treball de 5 o 6 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 Coneixement i Noves Tecnologies
 Xarxa de Biblioteques Municipals

Oportunitat de millora	
Individualment, anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada	
Classe 1	
Classe 2	
Classe 3	
Classe 4	
Classe 5	
Classe 6	

2. Es reparteix 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															
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 votarà cadascuna de les 6 causes amb els criteris d'importància i capacitat d'intervenció.

- Importància: es vota de l'1 al 3. 1 = Poca importància, 3 = Molta importància
- Capacitat d'intervenció (recursos econòmics, recursos humans, temps, etc.): es vota de l'1 al 5. 1 = Poca capacitat d'intervenció, 5 = Molta capacitat d'intervenció

Resultat de la votació: el resultat final de la votació, que marcarà quines són les causes més destacades, s'obtindrà 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 3 causes més destacades.

Quadre d'accions de Millora

A partir de les 3 causes seleccionades, amb una votació més gran, es procedirà a treballar el Quadre d'accions de Millora:

1. Individualment, en uns 20 minuts, cada participant omplirà 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'omplirà el Quadre general de la taula, cada participant aportarà 1 acció de millora diferent, omplint així el Quadre.
3. Es recolliran els Quadres d'accions de Millora treballats en els 3 grups els 2 dies de taller i es farà un retorn als participants per tal que totes les biblioteques puguin aprofitar la feina feta en totes les taules.

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA


 Diputació Barcelona | Àrea de Coneixement i Noves Tecnologies
 Xarxa de Biblioteques Municipals

OPORTUNITAT DE MILLORA	
Causa 1	Acció de millora 1
	Acció de millora 2
	Acció de millora 3
	Acció de millora 4
Causa 2	Acció de millora 1
	Acció de millora 2
	Acció de millora 3
	Acció de millora 4
Causa 3	Acció de millora 1
	Acció de millora 2
	Acció de millora 3
	Acció de millora 4

4. PARTICIPANTS ALS TALLERS

Taller 1. Dimecres 24 d'octubre

Abrera
Badia del Vallès
Canet de Mar
Cervelló
Llinars del Vallès
Montgat
Palafolls
Piera
La Roca del Vallès
Sant Andreu de Llavaneres
Sant Joan de Vilatorrada
Sant Vicenç de Castellet
Santa Maria de Palautordera
Vallirana

Taller 2. Dimarts 30 d'octubre

Alella
Arenys de Mar
Arenys de Munt
Bigues i Riells
Castellbisbal
Corbera de Llobregat
La Llagosta
Lliçà d'Amunt
Matadepera
Montmeló
Pallejà
Premià de Dalt
Sant Sadurní d'Anoia
Santa Margarida de Montbui
Torelló
Vilanova del Camí

5. AVALUACIÓ DE LA JORNADA

- a) Valoreu sisplau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller 8,29
d) Valoreu sisplau entre 0 i 10 cadascun dels aspectes següents:

ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades.....	8,19
Informació prèvia (convocatòries...) suficient.....	8,59
Lloc de realització adient.....	8,19
Documentació entregada apropiada.....	8,78
Ajust a l'horari previst.....	9,22

METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena	8,78
S'ha afavorit la participació	9,11
S'ha promogut el treball en grup.....	9,15
S'ha treballat de forma pràctica i activa.....	9,00

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat.....	8,74
El dinamitzador és competent en els temes que tracta.....	8,93
En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer.....	8,89
S'han admès observacions i suggeriments.....	8,93

RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements	8,00
Em seran útils per l'activitat professional	8,33
Poden ser aplicats amb facilitat	7,56

6. CONCLUSIONS

Durant els tallers realitzats els dies 24 i 30 d'octubre al CERC (Pati Manning) s'han analitzat 6 oportunitats de millora proposades per la GSB:

- Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca
- Elevada despesa per préstec
- Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca
- Baix nombre de visites per habitant
- Baix % de la població amb carnet (15-24 anys) que ha fet ús de la biblioteca
- Baix índex de renovació del fons

Aquest anàlisi de les oportunitats de millora ha acabat generant un total de 89 accions de millora. Tot i que moltes d'aquestes accions de millora són transversals, es proposa una classificació en diferents àmbits d'actuació de la biblioteca, que es pot consultar en l'Annex 2 d'aquest mateix document.

ÀMBIT D'APLICACIÓ DE L'ACCIÓ DE MILLORA	NOMBRE D'ACCIONS
Anàlisi d'usuaris/serveis	16
Col·lecció	19
Difusió	14
Gestió	14
Relacions institucionals	26
TOTAL	89

La voluntat del Projecte RUTLLA és que aquest exercici d'anàlisi i avaluació s'emmarqui dins un procés de millora contínua del servei bibliotecari, així s'entèn que d'aquest treball puguin sortir idees o accions concretes que les biblioteques pogueu incorporar als vostres Plans d'actuació anual.

ANNEX 1

DOCUMENTS FINALS

Baix nombre d'activitats culturals per 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	
Causa 1	Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca	3	2	1	3	2			36	4	5	2	3	4			480	17.280
Causa 2	Poc recolzament per part de l'ajuntament	2	3	3	2	3			108	5	2	3	4	2			240	25.920
Causa 3	Manca de relació amb entitats culturals del municipi	1	1	2	1	2			4	4	3	5	4	3			720	2.880
Causa 4	Excessiva oferta cultural del municipi	3	1	3	3	2			54	1	1	1	3	3			9	486
Causa 5	Manca de personal a la biblioteca	2	3	3	3	2			108	2	1	2	2	2			16	1.728
Causa 6	Manca d'espais adequats per realitzar activitats culturals	1	3	3	2	2			36	2	1	2	4	2			32	1.152

Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca

<p>Causa 1</p> <p>Poc recolzament per part de l'ajuntament</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Establir reunions periòdiques amb el tècnic de cultura i/o regidor</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Implicar a l'ajuntament en les línies estratègiques de la biblioteca</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Implicar i fer partícips els polítics de l'ajuntament en les activitats culturals de la biblioteca (presència en actes, entrega de premis,...)</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Presentació dels resultats de gestió de la biblioteca als responsables municipals</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Pensar una estratègia perquè l'ajuntament es faci seu el servei bibliotecari</p>
<p>Causa 2</p> <p>Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Establir un calendari amb una programació cultural estable</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Elaborar un protocol dins l'equip que impliqui tot el personal de la biblioteca (inclòs agents externs)</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Establir una dinàmica de reunions internes per implicar i vincular tot el personal</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Fer una definició clara de la funció de la biblioteca en relació a les necessitats del municipi i de la segmentació d'usuaris</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Planificació conjunta d'activitats culturals amb la resta de biblioteques de la comarca</p>
<p>Causa 3</p> <p>Manca de relació amb entitats culturals del municipi</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Convidar a les entitats a que participin en els cicles d'activitats culturals</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Organitzar una visita guiada als representants de les entitats per donar a conèixer la biblioteca</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Oferir els espais de la biblioteca a les entitats del municipi</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Oferir fons documental d'interès a les entitats del municipi (en préstec o fons obsolet)</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Identificació de les entitats i de les seves necessitats</p>

Elevada despesa per 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	
Causa 1	Manca de política de col·lecció formalitzada	2	2	3	2	2			48	4	5	5	5	4			2.000	96.000
Causa 2	Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca	3	3	2	3	3			162	5	5	5	5	5			3.125	506.250
Causa 3	Usuaris que s'emporten pocs documents en préstec	1	1	1	1	1			1	3	2	3	3	3			162	162
Causa 4	Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec	1	3	3	3	2			54	2	3	2	1	3			36	1.944
Causa 5	Cost de funcionament d'hores i dies d'obertura	3	2	2	3	2			72	1	1	1	1	1			1	72
Causa 6	La dotació pressupostària per comprar fons ha disminuït	3	2	2	2	3			72	1	1	2	2	1			4	288

Elevada despesa per préstec

<p>Causa 1</p> <p>Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Revisar el fons i fer una avaluació de la política actual</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Analitzar les necessitats d'informació de la comunitat</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Coordinació de polítiques amb altres biblioteques</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Promocionar la política de desiderates i donatius</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Reforçar la relació amb els serveis tècnics municipals</p>
<p>Causa 2</p> <p>Manca de política de col·lecció formalitzada</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Crear petits espais amb temàtiques que varien periòdicament i també fora de la biblioteca</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Relacionar diferents suports de documents afins (Llibre, CD, pel·lícula)</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Creació de perfils d'usuari per a la Difusió Selectiva d'Informació</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Elaboració de guies de lectura periòdicament, guies de novetats i difusió en paper i en format electrònic</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Vinculació temàtica de revistes a entitats del municipi</p>
	<p>Acció de millora 6</p> <p>Accions puntuals de promoció del fons vinculades a activitats</p>
	<p>Acció de millora 7</p> <p>Recordar en les reunions d'equip que cal promocionar i incentivar el préstec del fons</p>
<p>Causa 3</p> <p>Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Anàlisi d'aquests altres usos i usuaris</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Programar activitats amb implicació dels usuaris i vincular-les a la col·lecció</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Vincular fons específics a activitats (promoció de la lectura)</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Crear un protocol d'utilització d'espais</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Promoció del fons a eines 2.0 i "missatges locals"</p>

Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet 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		
Causa 1	Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci	2	2	3	3			36	3	3	2	3				54	1.944
Causa 2	Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)	1	3	3	3			27	4	4	4	5				320	8.640
Causa 3	Manca d'oferta específica per aquest sector: d'activitats, fons i materials	2	3	2	2			24	2	3	2	4				48	1.152
Causa 4	Usos invisibles (que no computen estadísticament o perquè usen altres carnets)	2	2	1	1			4	3	5	2	1				30	120
Causa 5	Dificultats en l'ús de les TIC. Manca de capacitat	2	2	2	1			8	2	3	4	4				96	768
Causa 6	Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)	3	3	3	1			27	2	2	4	4				64	1.728

Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	
<p>Causa 1</p> <p>Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Visites comentades i presentació de serveis</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Millorar la col·lecció amb temes atractius per l'edat</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Acció d'acollida personalitzada en el moment de fer-se el carnet</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Difusió selectiva adreçada a aquest sector a través de les entitats i serveis de gent gran</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>"Aparadors" o centres d'interès específics per aquesta edat</p>
<p>Causa 2</p> <p>Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Potenciar el coneixement mutu amb aquestes entitats per tal de poder identificar sinergies de treball</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Coordinació dels calendaris d'activitats</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Oferir l'espai de la biblioteca a entitats/serveis de gent gran</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Préstec de lots de documents al casal d'avis</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Fer, com a mínim, una acció conjunta a l'any amb els altres centres que ofereixen serveis a la gent gran</p>
<p>Causa 3</p> <p>Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Repensar la normativa respecte el silenci (analitzar la "flexibilitat" de les normatives)</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Adequar el mobiliari d'acord amb les necessitats de consulta (específicament l'àrea de revistes)</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Promocionar, pels usuaris d'aquesta edat, l'ús de la biblioteca en horari de matí i a primera hora de la tarda</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Incorporar eines facilitadores: cadires, teclats,...</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Anàlisi de les possibles barreres: senyalització, mobilitat,...</p>

Baix nombre de visites per habitant

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	Recollida de dades d'assistència poc fiable	1	1	3	3			9	1	2	2	5			20	180
Causa 2	Problemes d'accés físic (transport, població dispersa, situació dins del municipi, senyalització)	3	3	3	1			27	1	1	1	1			1	27
Causa 3	Limitacions de l'espai	1	2	3	3			18	1	1	1	3			3	54
Causa 4	Competència d'altres serveis similars	1	1	1	2			2	4	2	2	3			48	96
Causa 5	Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca	3	3	3	2			54	5	5	4	4			400	21.600
Causa 6	Poc coneixement del que volen els usuaris	3	3	3	2			54	2	4	4	2			64	3.456
Causa 7	Limitacions horàries de la biblioteca	1	2	1	3			6	5	2	2	4			80	480

Baix nombre de visites per habitant

<p>Causa 1</p> <p>Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Augmentar la presència a les xarxes socials i a la premsa</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <p>Proposar que l'espai web de la Biblioteca Virtual de la biblioteca tingui una URL que permeti ser el web de la biblioteca</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <p>Programar activitats vinculades amb la realitat local (amb persones de la comunitat)</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <p>Treballar la identitat corporativa de la biblioteca</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p> <p>Pla de visites escolars sistemàtica (fer lectors per demà)</p>
<p>Causa 2</p> <p>Poc coneixement del que volen els usuaris</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Realitzar una enquesta de satisfacció sobre les necessitats dels usuaris</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <p>Realitzar una enquesta als no-usuaris de la biblioteca</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <p>Incorporar els indicadors de qualitat en les activitats i serveis que ofereix la biblioteca</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <p>Incorporar una bústia de suggeriments i altres mecanismes per reconèixer les demandes d'usuaris (i procedimentar la resposta)</p>
<p>Causa 3</p> <p>Limitacions horàries de la biblioteca</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Reduir les hores de treball intern i ampliar l'horari d'obertura. Replantegar l'horari d'estiu i d'hivern</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <p>Optimitzar i flexibilitzar les hores d'obertura de la biblioteca</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <p>Potenciar els serveis virtuals i altres serveis amb la biblioteca tancada (bústia de retorn, etc.) per suplir les restriccions horàries</p>

Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza 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			
Causa 1	L'espai de la biblioteca no és adequat pel públic jove	3	3	3	3				81	1	1	1	1				1	81
Causa 2	La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	2	2	2	2				16	4	3	3	4				144	2.304
Causa 3	Existència d'altres equipaments al municipi que tenen oferta pel públic jove	1	3	1	1				3	4	3	3	3				108	324
Causa 4	Molts joves es desplacen a altres municipis per estudiar i s'hi queden tot el dia	2	2	2	2				16	1	1	1	1				1	16
Causa 5	Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	1	1	1	3				3	5	4	4	5				400	1.200
Causa 6	Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	3	2	3	3				54	4	4	3	4				192	10.368

Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	
Causa 1 Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	Acció de millora 1 Contactar amb les associacions de joves del municipi per detectar els seus interessos
	Acció de millora 2 A través de mitjans 2.0, preguntar als usuaris joves què esperen de la biblioteca i per què no hi van?
	Acció de millora 3 Contactar amb el Punt Jove del municipi per conèixer quins són els interessos concrets del joves del municipi
	Acció de millora 4 Elaborar un document a nivell de la biblioteca sobre la tipologia, estructura i interessos de la població jove del municipi
	Acció de millora 5 Proposar una formació pel personal de la biblioteca enfocada a conèixer les necessitats del públic jove
Causa 2 La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	Acció de millora 1 Comprar duplicats de les novel·les d'èxit
	Acció de millora 2 Adquirir la bibliografia que demanen els joves i escurçar el temps de resposta en la compra
	Acció de millora 3 Fer enquestes entre els joves del municipi sobre quina col·lecció els hi agradaria tenir a la biblioteca
	Acció de millora 4 Fer una anàlisi de la col·lecció, fer esporga i comparar fons amb altres biblioteques
	Acció de millora 5 Proposar a la Gerència de Serveis de Biblioteques crear un grup de treball sobre compra de fons per a joves
Causa 3 Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	Acció de millora 1 Col·laborar amb el Punt Jove del municipi per fer difusió dels serveis de la biblioteca
	Acció de millora 2 Fer una campanya de difusió general i temàtica per on es mouen els joves (Polisportiu, Punt Jove, etc.)
	Acció de millora 3 Fer una campanya de difusió a través de la xarxa
	Acció de millora 4 Col·laborar amb altres entitats municipals que treballin amb joves
	Acció de millora 5 Planificar un treball conjunt amb els instituts del municipi

Baix índex de renovació del fons

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	Pressupost: baixar el mòdul, retallades de la despesa en fons de l'Ajuntament i la Diputació de Barcelona	3	2	3	3	3			162	2	2	2	2	2			32	5.184
Causa 2	Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)	3	3	2	2	2			72	1	3	3	1	2			18	1.296
Causa 3	Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca	2	3	2	3	3			108	4	4	4	4	3			768	82.944
Causa 4	Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners	2	2	1	2	2			16	4	4	3	5	4			960	15.360
Causa 5	Convenis obsolets i/o que no es compleixen	3	3	3	2	3			162	1	2	2	1	1			4	648

Baix índex de renovació del fons

<p>Causa 1</p> <p>Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>A partir del document d'Intradiba de la GSB, elaborar un document propi adaptat a la realitat local</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Fer formació específica per a realitzar el document de política de la col·lecció (a través de la GSB, o no)</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Explicar a l'ajuntament la importància d'aquest document de cara a la redacció conjunta amb el referent i perquè s'aprovi pel ple de l'ajuntament</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Buscar assessorament especialitzat per matèries (l·listats GSB, experts, etc.)</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Incloure en el pla d'actuació de la biblioteca un calendari d'actuació en matèria d'esporga</p>
<p>Causa 2</p> <p>Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Comprar fons relacionat amb les activitats</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Treballar amb transversalitat amb altres regidories (p.e. Medi Ambient) perquè destinin alguna part del seu pressupost</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Buscar esponsorització privada i subvencions públiques</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Reduir una part de la despesa en activitats en benefici del fons (les menys rentables i fer activitats amb personal de la biblioteca)</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Treballar amb l'ajuntament (intervenció) perquè es puguin vincular les partides</p>
<p>Causa 3</p> <p>Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Demandar un espai extern a la biblioteca per traslladar fons (retirada d'obsolets)</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Redactar un informe justificant la necessitat d'ampliar la biblioteca (Mapa de Lectura Pública, estàndards, indicadors, etc.)</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Redistribució d'espais i àrees</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Actuació en el magatzem de la biblioteca (si no se'n tenen, posar compactes per guanyar espai a sala)</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Creació de centres d'interès</p>

ANNEX 2

LLISTAT D'ACCIONS DE MILLORA

ACCIONS DE MILLORA PROPOSADES ALS TALLERS RUTLLA
(24 i 30 OCTUBRE 2012)

Anàlisi d'usuaris/serveis	16
Col·lecció	19
Difusió	14
Gestió	14
Relacions Institucionals	26
TOTAL	89

	OPORTUNITAT DE MILLORA	CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA		
9	T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca	Fer una definició clara de la funció de la biblioteca en relació a les necessitats del municipi i de la segmentació d'usuaris	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
15	T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca de relació amb entitats culturals del municipi	Identificació de les entitats i de les seves necessitats	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
17	T1t2	Elevada despesa de préstec	Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca	Analitzar les necessitats d'informació de la comunitat	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
28	T1t2	Elevada despesa de préstec	Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec	Anàlisi d'aquests altres usos i usuaris	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
29	T1t2	Elevada despesa de préstec	Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec	Programar activitats amb implicació dels usuaris i vincular-les a la col·lecció	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
43	T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)	Repensar la normativa respecte el silenci (analitzar la "flexibilitat" de les normatives)	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
44	T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)	Adequar el mobiliari d'acord amb les necessitats de consulta (específicament l'àrea de revistes)	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
46	T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)	Incorporar eines facilitadores: cadires, teclats,...	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
47	T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)	Anàlisi de les possibles barreres: senyalització, mobilitat,...	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
53	T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Poc coneixement del que volen els usuaris	Realitzar una enquesta de satisfacció sobre les necessitats dels usuaris	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
54	T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Poc coneixement del que volen els usuaris	Realitzar una enquesta als no-usuaris de la biblioteca	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
55	T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Poc coneixement del que volen els usuaris	Incorporar els indicadors de qualitat en les activitats i serveis que ofereix la biblioteca	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
56	T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Poc coneixement del que volen els usuaris	Incorporar una bústia de suggeriments i altres mecanismes per reconèixer les demandes d'usuaris (i procedimentar la resposta)	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
61	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	A través de mitjans 2.0, preguntar als usuaris joves què esperen de la biblioteca i per què no hi van?	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
63	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	Elaborar un document a nivell de la biblioteca sobre la tipologia, estructura i interessos de la població jove del municipi	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
67	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	Fer enquestes entre els joves del municipi sobre quina col·lecció els hi agradaria tenir a la biblioteca	ANÀLISI D'USUARIS/SERVEIS
16	T1t2	Elevada despesa de préstec	Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca	Revisar el fons i fer una avaluació de la política actual	COL·LECCIÓ
19	T1t2	Elevada despesa de préstec	Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca	Promocionar la política de desiderates i donatius	COL·LECCIÓ
21	T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Crear petits espais amb temàtiques que varien periòdicament i també fora de la biblioteca	COL·LECCIÓ
22	T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Relacionar diferents suports de documents afins (Llibre, CD, pel·lícula)	COL·LECCIÓ
23	T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Creació de perfils d'usuari per a la Difusió Selectiva d'Informació	COL·LECCIÓ
24	T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Elaboració de guies de lectura periòdicament, guies de novetats i difusió en paper i en format electrònic	COL·LECCIÓ
25	T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Vinculació temàtica de revistes a entitats del municipi	COL·LECCIÓ
26	T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Accions puntuals de promoció del fons vinculades a activitats	COL·LECCIÓ
30	T1t2	Elevada despesa de préstec	Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec	Vincular fons específics a activitats (promoció de la lectura)	COL·LECCIÓ
34	T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)	Millorar la col·lecció amb temes atractius per l'edat	COL·LECCIÓ
65	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	Comprar duplicats de les novel·les d'èxit	COL·LECCIÓ
66	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	Adquirir la bibliografia que demanen els joves i escurçar el temps de resposta en la compra	COL·LECCIÓ
68	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	Fer una anàlisi de la col·lecció, fer esporga i comparar fons amb altres biblioteques	COL·LECCIÓ
69	T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	La col·lecció de la biblioteca no és adequada pel públic jove	Proposar a la Gerència de Serveis de Biblioteques crear un grup de treball sobre compra de fons per a joves	COL·LECCIÓ
78	T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca	Buscar assessorament especialitzat per matèries (l'listats GSB, experts, etc.)	COL·LECCIÓ
79	T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca	Incloure en el pla d'actuació de la biblioteca un calendari d'actuació en matèria d'esporga	COL·LECCIÓ
80	T2t3	Baix index de renovació del fons	Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners	Comprar fons relacionat amb les activitats	COL·LECCIÓ

ACCIONS DE MILLORA PROPOSADES ALS TALLERS RUTLLA
(24 i 30 OCTUBRE 2012)

Anàlisi d'usuaris/serveis	16
Col·lecció	19
Difusió	14
Gestió	14
Relacions Institucionals	26
TOTAL	89

OPORTUNITAT DE MILLORA	CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA		
83 T2t3	Baix index de renovació del fons	Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners	Reduir una part de la despesa en activitats en benefici del fons (les menys rentables i fer activitats amb personal de la biblioteca)	COL·LECCIÓ
89 T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)	Creació de centres d'interès	COL·LECCIÓ
32 T1t2	Elevada despesa de préstec	Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec	Promoció del fons a eines 2.0 i "missatges locals"	DIFUSIÓ
33 T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)	Visites comentades i presentació de serveis	DIFUSIÓ
35 T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)	Acció d'acollida personalitzada en el moment de fer-se el carnet	DIFUSIÓ
36 T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)	Difusió selectiva adreçada a aquest sector a través de les entitats i serveis de gent gran	DIFUSIÓ
37 T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Desconeixement del servei entre els usuaris d'aquesta franja (inclou manca de màrqueting per part de la biblioteca)	"Aparadors" o centres d'interès específics per aquesta edat	DIFUSIÓ
45 T1t3	Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Dificultats derivades de l'espai físic: barreres, convivència amb altres usos (silenci)	Promocionar, pels usuaris d'aquesta edat, l'ús de la biblioteca en horari de matí i a primera hora de la tarda	DIFUSIÓ
48 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca	Augmentar la presència a les xarxes socials i a la premsa	DIFUSIÓ
49 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca	Proposar que l'espai web de la Biblioteca Virtual de la biblioteca tingui una URL que permeti ser el web de la biblioteca	DIFUSIÓ
50 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca	Programar activitats vinculades amb la realitat local (amb persones de la comunitat)	DIFUSIÓ
51 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca	Treballar la identitat corporativa de la biblioteca	DIFUSIÓ
52 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Desconeixement per un sector de la població del que pot oferir la biblioteca	Pla de visites escolars sistemàtica (fer lectors per demà)	DIFUSIÓ
70 T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	Col·laborar amb el Punt Jove del municipi per fer difusió dels serveis de la biblioteca	DIFUSIÓ
71 T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	Fer una campanya de difusió general i temàtica per on es mouen els joves (Polisportiu, Punt Jove, etc.)	DIFUSIÓ
72 T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	Fer una campanya de difusió a través de la xarxa	DIFUSIÓ
6 T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca	Establir un calendari amb una programació cultural estable	GESTIÓ
7 T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca	Elaborar un protocol dins l'equip que impliqui tot el personal de la biblioteca (inclòs agents externs)	GESTIÓ
8 T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca	Establir una dinàmica de reunions internes per implicar i vincular tot el personal	GESTIÓ
27 T1t2	Elevada despesa de préstec	Manca de política de col·lecció formalitzada	Recordar en les reunions d'equip que cal promocionar i incentivar el préstec del fons	GESTIÓ
31 T1t2	Elevada despesa de préstec	Els usuaris fan servir la biblioteca per a altres usos que no el préstec	Crear un protocol d'utilització d'espais	GESTIÓ
57 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Limitacions horàries de la biblioteca	Reduir les hores de treball intern i ampliar l'horari d'obertura. Replantejar l'horari d'estiu i d'hivern	GESTIÓ
58 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Limitacions horàries de la biblioteca	Optimitzar i flexibilitzar les hores d'obertura de la biblioteca	GESTIÓ
59 T2t1	Baix nombre de visites per habitant	Limitacions horàries de la biblioteca	Potenciar els serveis virtuals i altres serveis amb la biblioteca tancada (bústia de retorn, etc.) per suplir les restriccions horàries	GESTIÓ
64 T2t2	Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	Proposar una formació pel personal de la biblioteca enfocada a conèixer les necessitats del públic jove	GESTIÓ
75 T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca	A partir del document d'Intradiba de la GSB, elaborar un document propi adaptat a la realitat local	GESTIÓ
76 T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca	Fer formació específica per a realitzar el document de política de la col·lecció (a través de la GSB, o no)	GESTIÓ
86 T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)	Redactar un informe justificant la necessitat d'ampliar la biblioteca (Mapa de Lectura Pública, estàndards, indicadors, etc.)	GESTIÓ
87 T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)	Redistribució d'espais i àrees	GESTIÓ
88 T2t3	Baix index de renovació del fons	Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)	Actuació en el magatzem de la biblioteca (si no se'n tenen, posar compactes per guanyar espai a sala)	GESTIÓ
1 T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Poc recolzament per part de l'ajuntament	Establir reunions periòdiques amb el tècnic de cultura i/o regidor	RELACIONS INSTITUCIONALS
2 T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Poc recolzament per part de l'ajuntament	Implicar a l'ajuntament en les línies estratègiques de la biblioteca	RELACIONS INSTITUCIONALS
3 T1t1	Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Poc recolzament per part de l'ajuntament	Implicar i fer partícips els polítics de l'ajuntament en les activitats culturals de la biblioteca (presència en actes, entrega de premis,...)	RELACIONS INSTITUCIONALS

ACCIONS DE MILLORA PROPOSADES ALS TALLERS RUTLLA
(24 i 30 OCTUBRE 2012)

Anàlisi d'usuaris/serveis	16
Col·lecció	19
Difusió	14
Gestió	14
Relacions Institucionals	26
TOTAL	89

	OPORTUNITAT DE MILLORA	CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA	
4	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Poc recolzament per part de l'ajuntament	Presentació dels resultats de gestió de la biblioteca als responsables municipals	RELACIONS INSTITUCIONALS
5	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Poc recolzament per part de l'ajuntament	Pensar una estratègia perquè l'ajuntament es faci seu el servei bibliotecari	RELACIONS INSTITUCIONALS
10	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca d'estratègia de programació i planificació de la biblioteca	Planificació conjunta d'activitats culturals amb la resta de biblioteques de la comarca	RELACIONS INSTITUCIONALS
11	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca de relació amb entitats culturals del municipi	Convidar a les entitats a que participin en els cicles d'activitats culturals	RELACIONS INSTITUCIONALS
12	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca de relació amb entitats culturals del municipi	Organitzar una visita guiada als representants de les entitats per donar a conèixer la biblioteca	RELACIONS INSTITUCIONALS
13	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca de relació amb entitats culturals del municipi	Oferir els espais de la biblioteca a les entitats del municipi	RELACIONS INSTITUCIONALS
14	T1t1 Baix nombre d'activitats culturals per biblioteca	Manca de relació amb entitats culturals del municipi	Oferir fons documental d'interès a les entitats del municipi (en préstec o fons obsolet)	RELACIONS INSTITUCIONALS
18	T1t2 Elevada despesa de préstec	Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca	Coordinació de polítiques amb altres biblioteques	RELACIONS INSTITUCIONALS
20	T1t2 Elevada despesa de préstec	Problemes amb l'exposició, potenciació i promoció del fons de la biblioteca	Reforçar la relació amb els serveis tècnics municipals	RELACIONS INSTITUCIONALS
38	T1t3 Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci	Potenciar el coneixement mutu amb aquestes entitats per tal de poder identificar sinergies de treball	RELACIONS INSTITUCIONALS
39	T1t3 Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci	Coordinació dels calendaris d'activitats	RELACIONS INSTITUCIONALS
40	T1t3 Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci	Oferir l'espai de la biblioteca a entitats/serveis de gent gran	RELACIONS INSTITUCIONALS
41	T1t3 Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci	Préstec de lots de documents al casal d'avis	RELACIONS INSTITUCIONALS
42	T1t3 Baix % de la població amb carnet (més de 65 anys) que ha fet ús de la biblioteca	Competència d'altres centres de gent gran que ofereixen serveis similars i serveis d'oci	Fer, com a mínim, una acció conjunta a l'any amb els altres centres que ofereixen serveis a la gent gran	RELACIONS INSTITUCIONALS
60	T2t2 Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	Contactar amb les associacions de joves del municipi per detectar els seus interessos	RELACIONS INSTITUCIONALS
62	T2t2 Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement de la biblioteca dels interessos dels usuaris joves del municipi	Contactar amb el Punt Jove del municipi per conèixer quins són els interessos concrets del joves del municipi	RELACIONS INSTITUCIONALS
73	T2t2 Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	Col·laborar amb altres entitats municipals que treballin amb joves	RELACIONS INSTITUCIONALS
74	T2t2 Baix percentatge de població amb carnet (15-24 anys) que utilitza la biblioteca	Desconeixement dels serveis de la biblioteca entre la població jove. Vinculació de la biblioteca només amb la lectura	Planificar un treball conjunt amb els instituts del municipi	RELACIONS INSTITUCIONALS
77	T2t3 Baix índex de renovació del fons	Manca d'un document de política de la col·lecció que inclogui criteris per fer esporga a la biblioteca	Explicar a l'ajuntament la importància d'aquest document de cara a la redacció conjunta amb el referent i perquè s'aprovi pel ple de l'ajuntament	RELACIONS INSTITUCIONALS
81	T2t3 Baix índex de renovació del fons	Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners	Treballar amb transversalitat amb altres regidories (p.e. Medi Ambient) perquè destinin alguna part del seu pressupost	RELACIONS INSTITUCIONALS
82	T2t3 Baix índex de renovació del fons	Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners	Buscar esponsorització privada i subvencions públiques	RELACIONS INSTITUCIONALS
84	T2t3 Baix índex de renovació del fons	Derivació de partides de fons a altres conceptes (activitats) per treure més rendiment dels diners	Treballar amb l'ajuntament (intervenció) perquè es puguin vincular les partides	RELACIONS INSTITUCIONALS
85	T2t3 Baix índex de renovació del fons	Manca d'espai a la biblioteca (manca de metres lineals de prestatgeria)	Demanar un espai extern a la biblioteca per traslladar fons (retirada d'obsolets)	RELACIONS INSTITUCIONALS

ANNEX 3

MODELS DE QUADRE OM/AM

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																	

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