

Projecte **MIMA**

Taller 2022

Informe

Gerència de Serveis de Biblioteques
Àrea de Cultura



**Diputació
Barcelona**

Sumari

1. Presentació	3
2. El <i>BibDATA XBM</i> i el QC sobre col·lecció i préstec.....	4
3. Metodologia dels tallers	6
4. Participants als tallers i taules de treball.....	9
5. Avaluació de la jornada	10
6. Conclusions	11
Annex 1: Models de treball: quadres OM/AM	12
Annex 2: Documents finals del taller	19

1. PRESENTACIÓ

Històricament, la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) de la Diputació de Barcelona recull dades sobre les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la demarcació de Barcelona i d'acord amb aquestes dades publica informes i estudis orientats a millorar els serveis bibliotecaris i a posicionar-los estratègicament en l'entorn en què actuen.

A més a més, la GSB inclou en els seus programes de formació per al personal de les biblioteques la formació en estadístiques i avaluació de serveis tant presencials com en línia.

Per acabar, la GSB ofereix eines de suport a la gestió dels serveis bibliotecaris amb sistemes que faciliten la generació d'informació útil per prendre decisions i promou el desenvolupament de competències en anàlisi de dades i processos d'avaluació per mitjà de tallers adreçats als professionals.

Dins aquest entorn, la Unitat d'Estadístiques i Qualitat organitza els Cercles de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (projecte que s'inicia el 2004 amb 13 municipis i que des de 2018 és obert a tots els municipis de la demarcació que tenen biblioteca pública) i el RUTLLA, (taller que fins al 2018 s'oferia als municipis que no participaven al Cercle, i que actualment s'emmarca exclusivament en la millora del servei de bibliobús). Enguany afegim a la oferta els tallers MIMA, per a municipis amb xarxa de biblioteques, començant per la ciutat de Barcelona:

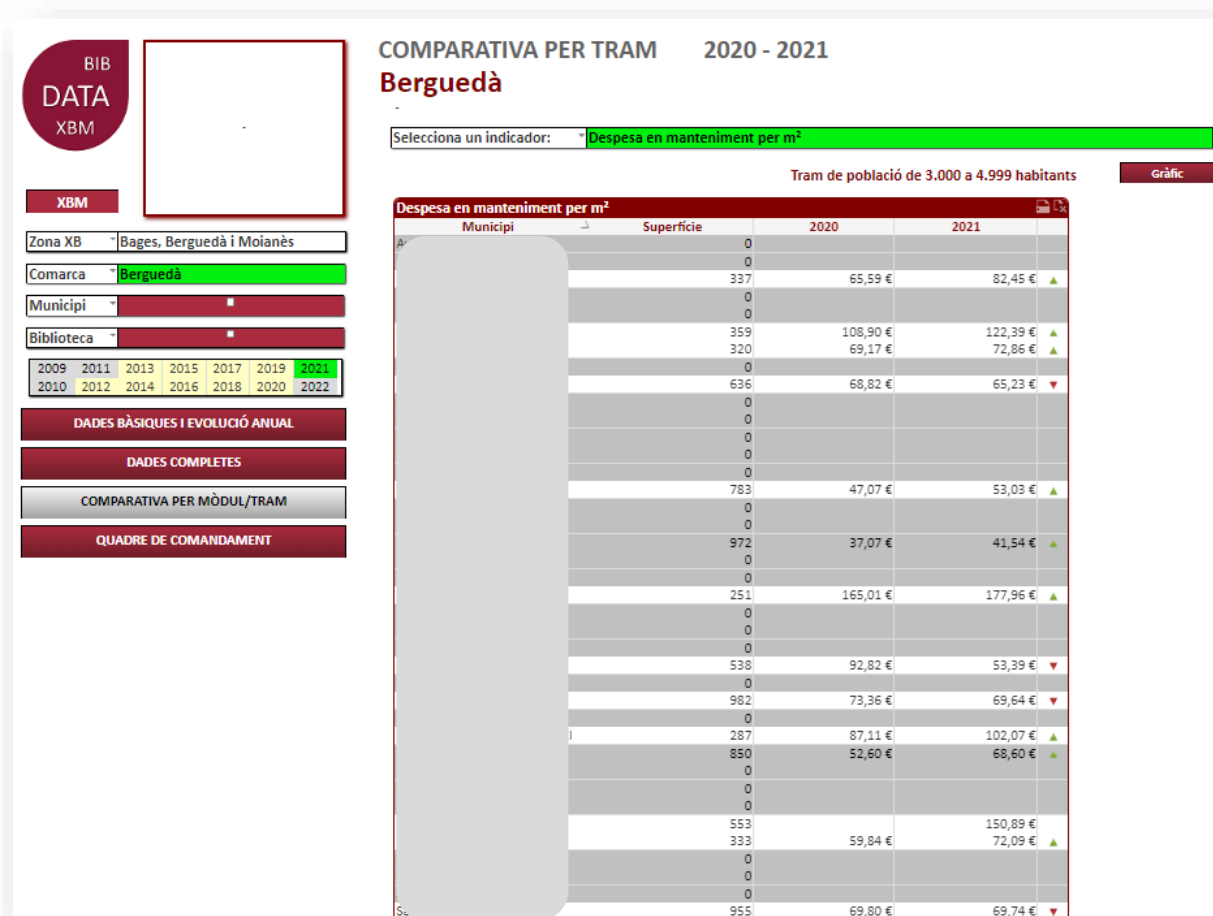
	Selecció de 13 municipis	Municipis de més de 60.000 habitants	Municipis d'entre 30.000 i 60.000 habitants	Municipis d'entre 20.000 i 30.000 habitants	Municipis d'entre 15.000 i 20.000 habitants	Municipis d'entre 8.500 i 15.000 habitants	Municipis d'entre 5.000 i 8.500 habitants	Municipis de menys de 5.000 habitants	Bibliobusos	Barcelona ciutat
2004	CCI-B									
2005	CCI-B									
2006	CCI-B	CCI-B								
2007	CCI-B	CCI-B								CCI-B
2008	CCI-B	CCI-B								CCI-B
2009	CCI-B	CCI-B								CCI-B
2010	CCI-B	CCI-B								CCI-B
2011	CCI-B	CCI-B	CCI-B							CCI-B
2012	CCI-B	CCI-B	CCI-B			RUTLLA				
2013	CCI-B	CCI-B	CCI-B		RUTLLA		RUTLLA			
2014	CCI-B	CCI-B	CCI-B					RUTLLA	RUTLLA	
2015	CCI-B	CCI-B	CCI-B		RUTLLA	RUTLLA		RUTLLA		
2016	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	No hi va haver tallers RUTLLA					
2017	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B			RUTLLA			
2018	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	RUTLLA
2019	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	
2020	No hi va haver tallers de Cercles ni de RUTLLA									
2021	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	
2022	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B	CCI-B + Mima

Tots aquests programes es dirigeixen a les direccions dels equipaments de la XBM amb l'objectiu d'impulsar l'avaluació, la qualitat i la millora dels serveis bibliotecaris a través de l'anàlisi de dades. Aquesta anàlisi de dades parteix de la informació disponible al document BibDATA XBM, que conté dades i indicadors sobre els serveis de lectura pública de la demarcació de Barcelona.

2. EL DOCUMENT *BibDATA XBM* i el Quadre de Comandament 2022

Per a facilitar l'anàlisi de les dades, des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat s'elabora l'informe anual *BibDATA XBM*. Aquest document conté diversos apartats que permeten accedir a l'anàlisi de l'activitat dels equipaments, per àmbits:

1. Dades bàsiques i evolució anual
2. Dades completes
3. Comparativa per mòdul/tram
4. Quadre de comandament



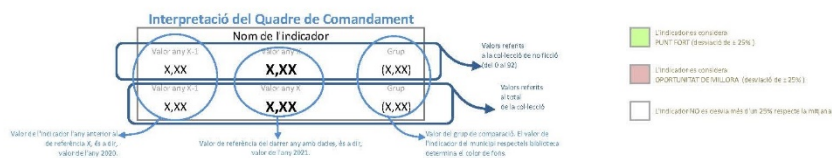
Alguns dels informes contenen una valoració sobre els indicadors:

- **Valor any X-1:** valor de l'indicador l'any anterior al què estem consultant (en l'exemple, 2020)
- **Valor any X:** valor de l'indicador l'any de l'avaluació (en l'exemple, 2021)
- **▲:** marca de l'evolució de l'indicador respecte l'any anterior (▲ puja; ▼ baixa)

En altres casos, s'inclou la **mitjana del mòdul de comparació** (que és valor mitjà de l'indicador pel conjunt dels serveis de bibliobús), amb el percentatge que representa el valor individual respecte la mitjana.

Per a ampliar l'anàlisi de les dades, des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat s'ha elaborat -de manera exclusiva per al taller d'enguany- un **Quadre de Comandament (QC)** sobre l'àmbit específic de **la col·lecció i el préstec**. Aquest QC ha permès l'observació i l'estudi de les dades sobre una part important dels recursos de la biblioteca (el fons); l'anàlisi de la seva adequació, renovació, rendiment i suficiència; i la conseqüent proposta d'accions de millora, com s'explica en els apartats que segueixen del present informe (metodologia).

Diputació de Barcelona Xarxa de Biblioteques Municipals		Biblioteca			
El quadre de comandament compara els valors de 2021 amb els de l'any 2020 i amb la mitjana del grup.					
Adequació de la col·lecció	% de documents ingressats l'any X-1 amb 1 préstec o més registrat l'any X Valor 2020: 68% Valor 2021 (del 0-92): 87% Mitjana del grup: 76% Valor 2020: 72% Valor 2021 (fons total): 82% Mitjana del grup: 80%	% de documents que concentren el 25% de les reserves Valor 2020: 6,6% Valor 2021 (del 0-92): 6,2% Mitjana del grup: 6,9% Valor 2020: 6,2% Valor 2021 (fons total): 5,8% Mitjana del grup: 6,9%	% de documents amb 1 préstec Valor 2020: 14% Valor 2021 (del 0-92): 13% Mitjana del grup: 11% Valor 2020: 17% Valor 2021 (fons total): 15% Mitjana del grup: 13%		
	% de documents que concentren el 25% del préstec Valor 2020: 3,7% Valor 2021 (del 0-92): 2,9% Mitjana del grup: 2,7% Valor 2020: 4,1% Valor 2021 (fons total): 4,5% Mitjana del grup: 3,7%	% d'usuaris inscrits durant l'any X-1 amb 1 préstec o més registrat l'any X Valor 2020: 8% Valor 2021 (del 0-92): 14% Mitjana del grup: 7% Valor 2020: 8% Valor 2021 (fons total): 25% Mitjana del grup: 7%	Reserves per document Valor 2020: 0,1 Valor 2021 (del 0-92): 0,7 Mitjana del grup: 0,5 Valor 2020: 0,2 Valor 2021 (fons total): 0,3 Mitjana del grup: 0,2		
	% de documents ingressats (del 0 al 92) sobre el total de documents ingressats a la biblioteca Valor 2020: 35% Valor 2021 (del 0-92): 35% Mitjana del grup: 39%	Mitjana d'edat de la col·lecció Valor 2020: 13 Valor 2021 (del 0-92): 11 Mitjana del grup: 14 Valor 2020: 8 Valor 2021 (fons total): 9 Mitjana del grup: 14	Documents ingressats per m² Valor 2020: 0,5 Valor 2021 (del 0-92): 0,7 Mitjana del grup: 0,7 Valor 2020: 3,4 Valor 2021 (fons total): 1,9 Mitjana del grup: 1,8		
Renovació de la col·lecció	% de documents ingressats sobre el total dels documents de la biblioteca Valor 2020: 4,9% Valor 2021 (del 0-92): 5,4% Mitjana del grup: 5,6% Valor 2020: 10,0% Valor 2021 (fons total): 7,4% Mitjana del grup: 7,0%	% de la col·lecció amb data de publicació de menys de 5 anys Valor 2020: 29% Valor 2021 (del 0-92): 24% Mitjana del grup: 19% Valor 2020: 30% Valor 2021 (fons total): 31% Mitjana del grup: 29%			
	% de documents amb 1 préstec o més registrats l'any X Valor 2020: 35% Valor 2021 (del 0-92): 35% Mitjana del grup: 39% Valor 2020: 42% Valor 2021 (fons total): 52% Mitjana del grup: 41%	Préstecs per document Valor 2020: 0,8 Valor 2021 (del 0-92): 1,0 Mitjana del grup: 0,9 Valor 2020: 1,8 Valor 2021 (fons total): 1,8 Mitjana del grup: 1,4	Préstecs per document prestat Valor 2020: 2,1 Valor 2021 (del 0-92): 2,9 Mitjana del grup: 2,8 Valor 2020: 4,3 Valor 2021 (fons total): 3,4 Mitjana del grup: 3,3		
Rendiment de la col·lecció	Préstecs per habitant Valor 2020: 0,2 Valor 2021 (del 0-92): 0,3 Mitjana del grup: 0,4 Valor 2020: 1,0 Valor 2021 (fons total): 1,0 Mitjana del grup: 1,4	Préstecs per usuari inscrit major de 14 anys Valor 2020: 0,8 Valor 2021 (del 0-92): 1,2 Mitjana del grup: 0,8 Valor 2020: 4,7 Valor 2021 (fons total): 4,4 Mitjana del grup: 2,6			
	Documents per habitant Valor 2020: 1,3 Valor 2021 (del 0-92): 0,3 Mitjana del grup: 1,5 Valor 2020: 0,5 Valor 2021 (fons total): 0,6 Mitjana del grup: 1,0	Documents de no ficció sobre el total de documents Valor 2020: 48% Valor 2021 (del 0-92): 48% Mitjana del grup: 48%			
Suficiència de la col·lecció	Documents per m² Valor 2020: 11,9 Valor 2021 (del 0-92): 12,1 Mitjana del grup: 12,7 Valor 2020: 24,5 Valor 2021 (fons total): 25,3 Mitjana del grup: 26,2	Documents per usuari inscrit major de 14 anys Valor 2020: 1,3 Valor 2021 (del 0-92): 1,2 Mitjana del grup: 0,9 Valor 2020: 2,6 Valor 2021 (fons total): 2,5 Mitjana del grup: 1,3			



3. METODOLOGIA DELS TALLERS

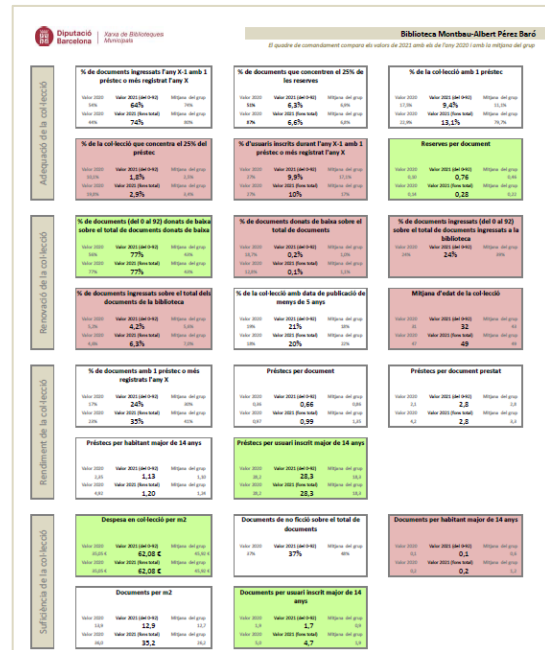
La metodologia que ses va usar és l'anàlisi d'oportunitats de millora. El treball s'ha realitzat seguint una dinàmica en tres fases:

a) 1a part: Què està passant? lectura del Quadre de Comandament

En aquesta primera part, s'ha presentat el quadre de comandament elaborat expressament per al taller Mima 2022, explicant detalladament aspectes com ara: els apartats del quadre (adequació, renovació, rendiment i suficiència de la col·lecció), les dades que s'ofereixen per a cada indicador (dada 2021 per a la col·lecció del 0 al 92, etc), i la interpretació de les valoracions de cada indicador (colors).

S'ha plantejat una o dues relacions d'exemple entre els indicadors del QC per provocar que els assistents pensin diferents connexions entre els IND del seu QC (per exemple: la mitjana d'edat de la col·lecció pot tenir a veure amb el% de la col·lecció amb un préstec o més).

Acabada l'explicació, s'ha suggerit una lectura individual i profunda de les dades que ofereix el QC, amb el suport del personal de Gerència, per resoldre dubtes sobre la lectura i anàlisi de dades.



b) 2a part: Què està passant? anàlisi d'oportunitats de millora

S'han distribuït els participants en dos grups de treball, cadascuna de les quals ha analitzat una temàtica comuna a partir d'oportunitats de millora detectades en els quadres de comandament de les biblioteques participants. Aquests grups de treball estaven prèviament establerts per l'organització del taller. A continuació, s'ha explicat el treball a realitzar.

En primer lloc, s'ha treballat sobre el **Quadre d'Oportunitats de Millora individual** en el que, individualment, cada participant ha reflexionat sobre les possibles causes que ocasionen l'oportunitat de millora seleccionada per la taula. Cada participant ha identificat un mínim de 2 o 3 causes.

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA

Oportunitat de millora	
Indica l'oportunitat, explica i descriu què caldrà fer per millorar-la	
CAUSA 1	
CAUSA 2	
CAUSA 3	
CAUSA 4	
CAUSA 5	
CAUSA 6	

En segon lloc, es passar a la fase de consens on cada participant ha anat dient les seves aportacions, fins a omplir (almenys) les 6 causes del quadre.

Un cop consensuades les causes, el moderador ha proposar una votació de cada causa, amb els criteris d'importància i capacitat d'intervenció. El moderador de cada taula ha calculat i anotar el resultat final de la votació (que marca quines són les 3 causes més destacades), que s'ha obtingut multiplicant el valor total de la importància amb el valor total de la capacitat d'intervenció.

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA

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

c) 3a part: Què podem fer? accions de millora

A partir de les 3 causes seleccionades s'ha procedit al treball del Quadre d'Accions de Millora:

Primer individualment, cada participant ha reflexionat sobre el treball anterior omplint un **Quadre individual** amb les accions de millora oportunes i viables per a cadascuna de les causes seleccionades.

En acabat, s'ha obert un torn obert de paraula i entre tots els participants s'ha anat omplint un **Quadre general** de la taula, de manera que cada participant ha aportat almenys 1 acció de millora diferent, emplenant així el quadre entre tots els participants de la taula. Podeu veure el resultat final del treball a l'annex 2 del present informe.

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					
		acció de millora 6					
Causa 2		acció de millora 1					
		acció de millora 2					
		acció de millora 3					
		acció de millora 4					
		acció de millora 5					
		acció de millora 6					
Causa 3		acció de millora 1					
		acció de millora 2					
		acció de millora 3					
		acció de millora 4					
		acció de millora 5					
		acció de millora 6					

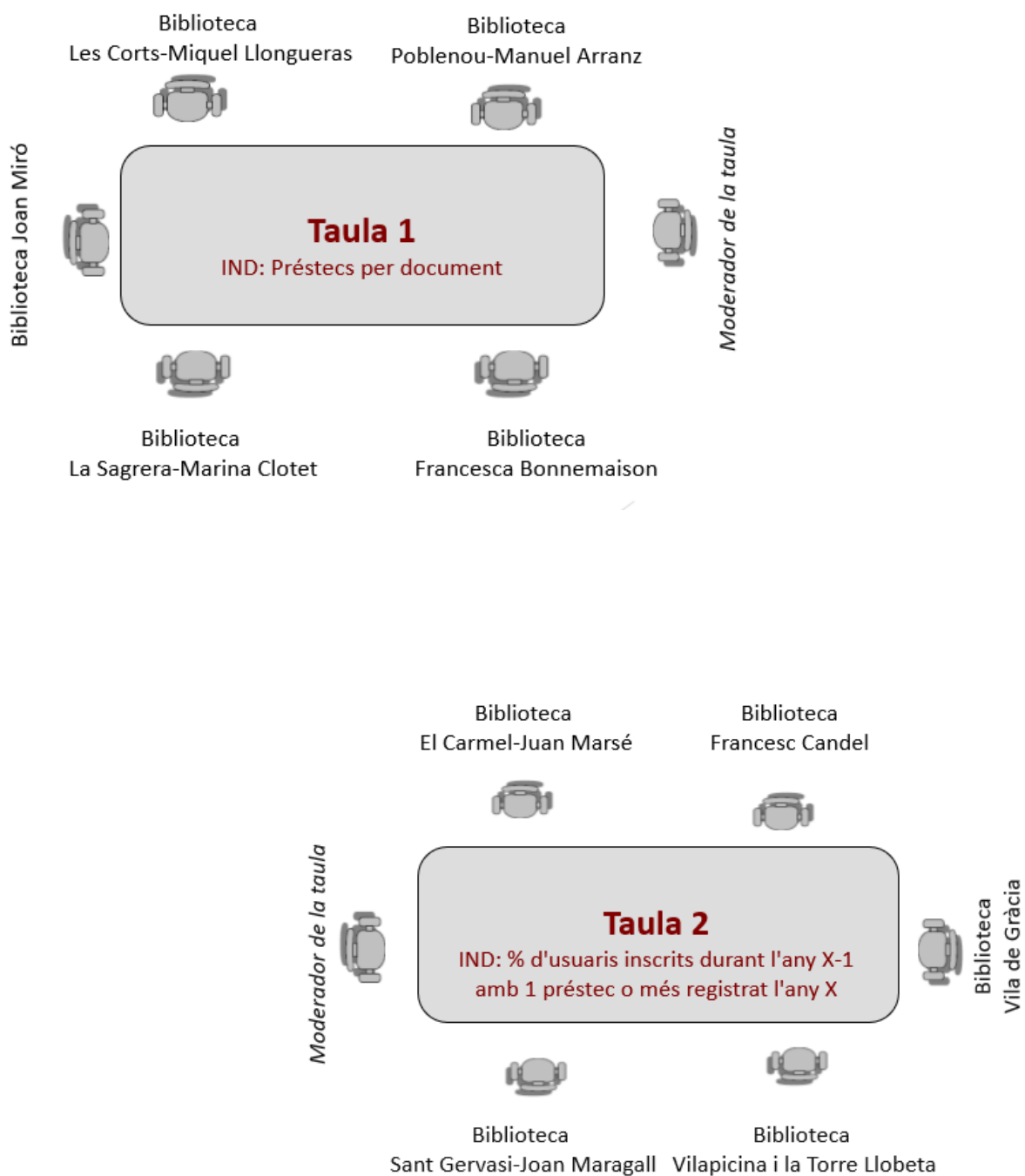
d) Posada en comú dels treballs de grup

Al final, s'han recollit els quadres d'accions de millora treballats i l'interlocutor de cada taula ha exposat a la resta de participants el que havien treballat:

- Tema treballat: indicador.
- Oportunitats de millora: causes.
- Quadre d'accions de millora: accions.

4. PARTICIPANTS ALS TALLERS I TAULES DE TREBALL

Han participat en aquest taller Mima 2022 deu direccions de biblioteques de Barcelona, distribuïdes en dues taules i dos temes:



5. AVALUACIÓ DE LA JORNADA

A continuació us mostrem el resum de la valoració de la jornada de treball que han fet els participants:

Valoració (de l'1 al 10) del vostre grau de satisfacció amb el taller 8,3

Valoració (de l'1 al 10) dels aspectes següents:

ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades 8,7

Informació prèvia (convocatòries...) suficient 8,0

Lloc de realització adient 7,3

Documentació entregada apropiada 9,2

Ajust a l'horari previst 8,9

METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena 8,7

S'ha afavorit la participació 9,3

S'ha promogut el treball en grup 9,4

S'ha treballat de forma pràctica i activa 9,0

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat 8,6

El dinamitzador és competent en els temes que tracta 9,2

En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer 8,9

S'han admès observacions i suggeriments 8,8

RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements 7,5

Em seran útils per l'activitat professional 8,4

Poden ser aplicats amb facilitat 7,7

6. CONCLUSIONS

Aquest primer taller MIMA ha comptat amb la participació de totes les direccions convocades de biblioteques de Barcelona, més el personal de la GSB directament implicat amb aquest projecte.

Els directors i directores dels biblioteques participants han pogut debatre sobre l'àmbit de treball proposats (concretament, sobre la col·lecció i el seu rendiment) i, a més, la trobada ha permès un intercanvi de reflexions entre biblioteques, Consorci de Biblioteques de Barcelona i Gerència de Serveis de Biblioteques.

Des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat 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 dels suggeriments dels participants al voltant de les principals eines d'avaluació que es posen a la seva disposició.

La voluntat del projecte MIMA és que aquest exercici d'anàlisi i avaluació s'emmarqui dins un procés de millora contínua del servei bibliotecari enfocat a municipis amb una xarxa urbana de biblioteques. Les condicions de participació i la freqüència del taller es definiran durant els propers mesos.

Així mateix, la intenció d'aquest treball és que puguin sorgir idees o accions concretes que les direccions dels equipament puguin incorporar en els seus plans d'actuació anual.

Per acabar, destacar alguns aspectes (positius i de millora) que han remarcat els participants:

1. demanda de més espais de treball específics com aquests (més trobades, més seguides) que serveixin per a l'intercanvi d'experiències d'una manera continuada,
2. valoració molt positiva del quadre de comandament específic sobre fons i del treball que es va fer sobre les eines d'avaluació de la col·lecció,
3. de cara a propers tallers, caldria millorar l'espai (a nivell acústic),
4. s'ha demanat de poder tenir la documentació del taller amb antelació per poder anar al taller amb la informació més assimilada o bé tenir més temps per a analitzar el material del dossier.

ANNEX 1: Models de treball

Quadres OM/AM

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA (Taller Mima 2022)

<i>Oportunitat de millora</i>	
Individualment, anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada	
Causa 1	
Causa 2	
Causa 3	
Causa 4	
Causa 5	
Causa 6	

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA (Taller Mima 2022)

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

ANNEX 2: documents finals del taller

A continuació es mostra un resum del treball a la segona part del taller, on les direccions de les biblioteques van proposar accions de millora concretes per a aplicar a l'indicador seleccionat per al treball en grup: *Préstecs per document* a la taula 1 i *% d'usuaris inscrits durant l'any X-1 amb 1 préstec o més registrat l'any X* a la taula 2.

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA (Taller Mima 2022)

OPORTUNITAT DE MILLORA	Taula 1 Préstecs per document
<p>Causa 1</p> <p>Fons antic i obsolet</p>	<p>Acció de millora 1 Fer esporgades selectives planificades, aprofitant moments o èpoques de menys afluència d'usuaris (estiu...), incloent el magatzem. Calendaritzar i sistematitzar l'esporga a través de la Política de Desenvolupament de la Col·lecció.</p> <p>Acció de millora 2 Aprofitar eines com el Biblest , CompFons... per completar buits temàtics.</p> <p>Acció de millora 3 Més desitjades d'usuaris i seguiment.</p> <p>Acció de millora 4 Difusió de novetats.</p> <p>Acció de millora 5 Analitzar a fons la col·lecció, també a nivell de préstec (esporgar documents sense préstecs).</p> <p>Acció de millora 6 Diferenciar el fons antic (+ de 50 anys), del fons obsolet i amb poc préstec. Alhora, donar a conèixer al públic aquests fons antics i/o patrimonials de la biblioteca per a promocionar-ne la consulta i el préstec.</p>
<p>Causa 2</p> <p>Equilibri/desequilibri entre "best seller" i llibre de fons</p>	<p>Acció de millora 1 Establir percentatges i/o pressupost per a cada àmbit.</p> <p>Acció de millora 2 Identificar un mínim de "best sellers" que es volen tenir i, alhora, identificar editorials i/o col·leccions de qualitat.</p> <p>Acció de millora 3 Potenciar la formació literària del personal que fa la selecció de fons.</p> <p>Acció de millora 4 Establir, mantenir i/o ampliar la relació amb les llibreries, per a aprofitar el seu coneixement.</p>

	<p>Acció de millora 5 Identificar més demandes de PI.</p>
	<p>Acció de millora 6 Explicar el motiu de les recomanacions (a banda de les novetats).</p>
	<p>Acció de millora 7 Buscar l'equilibri entre el que demana la ciutadania i els considerats com a clàssics o obres de referència/magistrals.</p>
	<p>Acció de millora 8 Fer recorreguts lectors a partir dels best sellers.</p>
<p>Causa 3</p> <p>Poca difusió de la col·lecció</p>	<p>Acció de millora 1 Fer exposicions temàtiques i relacionar-les quan es pugui amb les activitats que es fan a la biblioteca. Comentar, en l'activitat, l'exposició de fons.</p>
	<p>Acció de millora 2 Fer recomanacions i guies de lectura, sobretot a través de les xarxes socials.</p>
	<p>Acció de millora 3 Millorar les recomanacions directes personal/usuari. Per exemple, formant al personal per potenciar les recomanacions, acompanyar als usuaris a les prestatgeries, etc.</p>
	<p>Acció de millora 4 Millorar l'anàlisi de les dades estadístiques per a ser conscients del fons que no surt i potenciar-lo.</p>
	<p>Acció de millora 5 Sortir de la biblioteca: escoles, instituts, residències, llibreries...</p>
	<p>Acció de millora 6 Aprofitar les visites escolars a la biblioteca per donar a conèixer la col·lecció. Formar al personal de la biblioteca per a potenciar les recomanacions de no ficció.</p>
	<p>Acció de millora 7 Identificar les novetats (no retorn al prestatge).</p>

OPORTUNITAT DE MILLORA	Taula 2: % d'usuaris inscrits durant l'any X-1 amb 1 préstec o més registrat l'any X
<p>Causa 1</p> <p>Fer més difusió del fons de ficció que del fons de no ficció</p>	<p>Acció de millora 1 Relacionar les activitats de la biblioteca amb la difusió del fons de no ficció. Paral·lelament, col·laborar amb entitats de barri i les seves activitats per a difondre el nostre fons de no ficció.</p> <p>Acció de millora 2 Fer més prescripció lectora de fons de no ficció, aprofitat les xarxes socials (Instagram, etc).</p> <p>Acció de millora 3 Aprofitar el calendari d'efemèrides per a exposar fons de no ficció (efemèrides científiques sobretot).</p> <p>Acció de millora 4 Identificar els números de la CDU amb més préstec per determinar els temes preferits.</p> <p>Acció de millora 5 Revisar la ubicació d'algunes seccions per fer-les més visibles i accessibles.</p> <p>Acció de millora 6 Exposar el fons de no ficció prop del taulell de préstec, en espais nous/diferents, exposicions mòbils dins la biblioteca, crear un "espai vitamina".</p>
<p>Causa 2</p> <p>Fons poc atractiu</p>	<p>Acció de millora 1 Anar a les llibreries per veure novetat, com s'exposa el fons i com "es venen".</p> <p>Acció de millora 2 Actualització permanent de certs fons: autoaprenentatge de llengües, guies de viatges, oposicions, tecnologies... i fer esporga d'aquestes seccions.</p> <p>Acció de millora 3 Escoltar als usuaris i, sobretot, observar peticions de PI.</p> <p>Acció de millora 4 Fer exposicions en ubicacions poc ortodoxes (per exemple, al racó de viatges o al racó de joves), fins i tot usant mobiliari poc usual (com els carros).</p> <p>Acció de millora 5 Actualitzar l'oferta de ciències i tecnologia. Fer esporga d'obsolets, especialment del 5 i del 6.</p> <p>Acció de millora 6 Fer una esporga més estricta per tenir la col·lecció més actualitzada, sobretot de llibres institucionals que no tenen sortida.</p>

Causa 3 Criteri de no duplicar llibres de coneixements	Acció de millora 1 Establir el mateix criteri que pel fons de ficció (fins a 3 exemplars per títol).
	Acció de millora 2 Duplicar els exemplars amb diverses reserves, d'autors especialment populars o temes molt vigents.
	Acció de millora 3 Adquirir exemplars en contacte i col·laboració amb biblioteques properes.
	Acció de millora 4 Valorar la compra duplicada de títols molt demanats (aprenentatge del català, ACTIC, ...).
	Acció de millora 5 Buscar els més prestats (més venuts, més reservats...) i duplicar-los.