



Tallers **RUTLLA** 2013

Informe final

Novembre de 2013

Gerència de Serveis de Biblioteques

Àrea de Presidència

Diputació de Barcelona

Tallers RUTLLA

| | |
|--|----|
| 1. Presentació | 3 |
| 2. El document Dades per a l'avaluació | 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: Llistat d'accions de millora | 32 |
| Annex 3: Models de quadre OM/AM | 38 |

1. PRESENTACIÓ

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

La GSB promou la realització d'estudis d'usuaris, elabora anualment l'informe *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 els Tallers RUTLLA dirigits a municipis d'entre 5.000 i 20.000 habitants. D'aquesta manera, la GSB impulsa l'avaluació dels serveis bibliotecaris a tots els municipis amb biblioteca de més de 5.000 habitants.

| 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 2012*.

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 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.

Els Tallers RUTLLA tenen 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 2012 s'elabora el document **Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari** que destaca sobretot per:

- 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 d'avaluació 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 2012 | | | | |
|---|------------|------------|--------------------------------------|-------|
| Quadre de comandament | | | | |
| QUADRE DE COMANDAMENT DEL SERVEI BIBLIOTECARI MUNICIPAL | | | | |
| Tipus de l'indicador | Valor 2012 | Valor 2011 | Indicador de canvi (positiu/negatiu) | PF/OM |
| ACCESSIBILITAT A LES BIBLIOTEQUES | | | | |
| Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants | 35,58 | 35,53 | ↓ | OM |
| Fons documental per habitant | 3,22 | 3,42 | ↑ | OM |
| Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants | 0,42 | 0,42 | ↓ | OM |
| Punts de lectura per cada 1.000 habitants | 5,65 | 5,64 | ↓ | OM |
| ANÀLISI DE LA COL·LECCIÓ | | | | |
| Adquisicions per cada 1.000 habitants | 204,35 | 147,75 | ↓ | OM |
| Creixement de la col·lecció | 4,90% | 2,57% | ↓ | OM |
| RECURSOS HUMANS | | | | |
| Personal per cada 10.000 habitants | 3,14 | 3,13 | ↓ | PF |
| Visites per treballador/hora de servei | 11,32 | 11,28 | ↓ | PF |
| Préstecs per treballador/hora de servei | 9,08 | 8,62 | ↓ | PF |
| ANÀLISI ECONÒMICA | | | | |
| Despesa per habitant | 4,36 € | 4,03 € | ↓ | OM |
| Percentatge de la despesa corresponent a l'ajustament | 53,24% | 51,66% | ↓ | OM |
| Percentatge de la despesa destinada a personal | 53,24% | 58,24% | ↑ | OM |
| Percentatge de la despesa destinada a adquisicions de fons documental | 14,69% | 12,80% | ↓ | OM |
| Percentatge de la despesa destinada a comunicació | 0,71% | 0,60% | ↓ | PF |
| Percentatge de la despesa destinada a activitats culturals | 5,16% | 3,98% | ↓ | PF |
| Percentatge de la despesa destinada a manteniment i altres despeses | 25,05% | 24,38% | ↓ | OM |
| Despesa per visita | 3,77 € | 3,61 € | ↓ | PF |
| Despesa per préstec | 4,70 € | 4,73 € | ↑ | PF |

| DADES PER A L'AVALUACIÓ DEL SERVEI BIBLIOTECARI 2012 | | | | |
|--|--|--------|--|----|
| Quadre de comandament | | | | |
| ÚS DE LES BIBLIOTEQUES | | | | |
| Visites per habitant | 5,24 | 5,20 | ↓ | PF |
| Préstecs per habitant | 4,20 | 3,97 | ↓ | OM |
| Nombre total d'activitats culturals per biblioteca | 73,00 | 45,00 | ↓ | OM |
| Visites per m² | 147,23 | 146,28 | ↓ | PF |
| Préstecs per visita | 0,80 | 0,76 | ↓ | OM |
| ORIENTACIÓ A L'USUARI | | | | |
| Percentatge de població amb carnet | 37,94% | 40,47% | ↑ | OM |
| Percentatge de població amb carnet d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús de la biblioteca | ND | 79,41% | 84,08% | OM |
| Percentatge de població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús de la biblioteca | ND | 55,41% | 58,90% | OM |
| Percentatge de població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús de la biblioteca | ND | 41,41% | 36,96% | OM |
| Percentatge de població amb carnet d'entre 25 i 34 anys que ha fet ús de la biblioteca | ND | 42,41% | 40,35% | OM |
| Percentatge de població amb carnet d'entre 35 i 44 anys que ha fet ús de la biblioteca | ND | 45,32% | 45,29% | OM |
| Percentatge de població amb carnet de més de 45 anys que ha fet ús de la biblioteca | ND | 48,35% | 40,32% | OM |
| Percentatge de població amb carnet que ha fet ús de la biblioteca | ND | 46,35% | 45,81% | OM |
| RESUM DE PUNTS FORTS I OPORTUNITATS DE MILLORA DEL SERVEI BIBLIOTECARI | | | | |
| PF-1 | Visites per treballador/hora de servei | OM-1 | Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants | |
| PF-2 | Percentatge de la despesa destinada a comunicació | OM-2 | Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants | |
| PF-3 | Percentatge de la despesa destinada a activitats culturals | OM-3 | Fons de lectura per cada 1.000 habitants | |
| PF-4 | Despesa per visita | OM-4 | Creixement de la col·lecció | |
| PF-5 | Despesa per préstec | OM-5 | Despesa per habitant | |
| PF-6 | Visites per habitant | OM-6 | Nombre total d'activitats culturals per biblioteca | |
| PF-7 | Visites per m² | | | |

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

- **Valor 2011:** valor de l'indicador l'any anterior
- **Valor 2012:** 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 2011 | Valor 2012 | ▲ Mitjana del tram de població | PF OM |
|--|--|------------|------------|--------------------------------|----------|
| ACCESSIBILITAT A LES BIBLIOTEQUES | | | | | |
| IND-1 | Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants | 57,26 | 57,20 | ↓ 37,39 | PF |

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

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

| | | | | | |
|--------|----------------------------|-------|-------|----------|----|
| IND-22 | Visites per m ² | 63,26 | 60,90 | ↓ 102,25 | OM |
|--------|----------------------------|-------|-------|----------|----|


3. METODOLOGIA DELS TALLERS

Anàlisi Oportunitat de Millora

Es formen grups de treball de 4/5 directors/es de biblioteca 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 3 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 | |
|--|--|
| Individualment, anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada | |
| Causa 1 | |
| Causa 2 | |
| Causa 3 | |
| Causa 4 | |
| Causa 5 | |
| Causa 6 | |

- 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 | | | | | | | | | | | | | | | |

- 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'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 |


- 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 pugui aprofitar la feina feta en totes les taules.

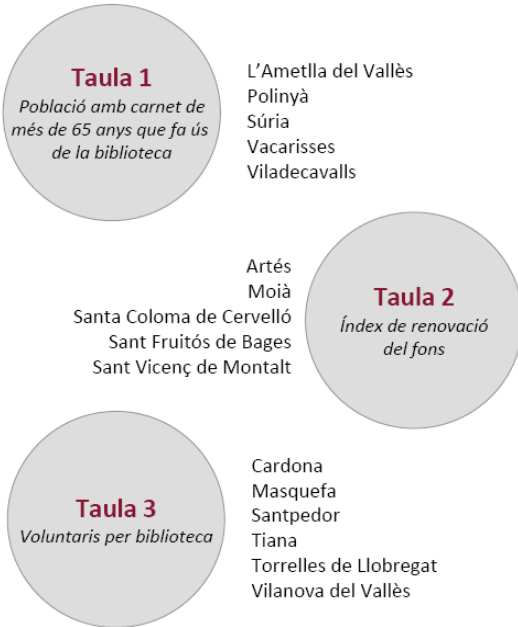
QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA



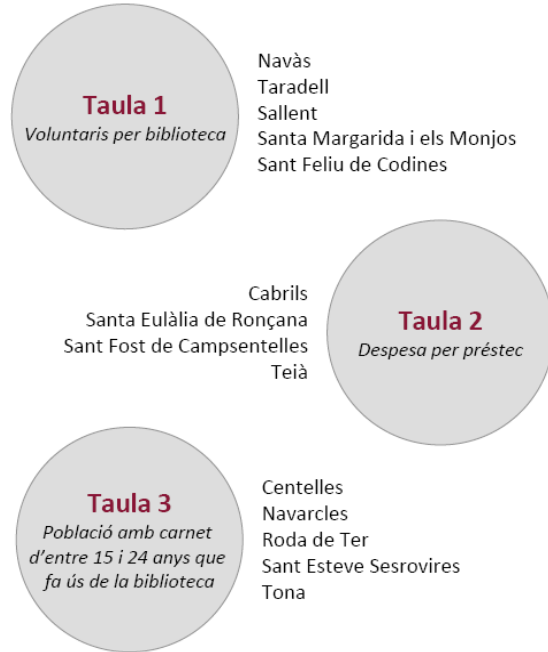
| OPORTUNITAT DE MILLORA | |
|-------------------------------|--------------------|
| Causa 1 | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | Acció de millora 4 |
| | Acció de millora 5 |
| Causa 2 | Acció de millora 1 |
| | Acció de millora 2 |
| | Acció de millora 3 |
| | 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

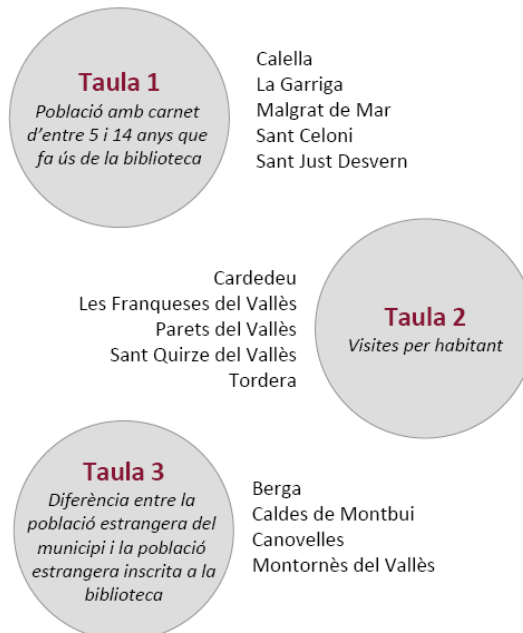
TALLER 1. 18 d'octubre de 2013



TALLER 2. 23 d'octubre de 2013



TALLER 3. 29 d'octubre de 2013



5. AVALUACIÓ DE LA JORNADA

a) Valoreu sisplau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller..... 8,74

d) Valoreu sisplau entre 0 i 10 cadascun dels aspectes següents:

ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades..... 7,51

Informació prèvia (convocatòries...) suficient..... 7,23

Lloc de realització adient..... 8,60

Documentació entregada apropiada..... 8,83

Ajust a l'horari previst..... 8,90

METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena..... 9,10

S'ha afavorit la participació..... 9,43

S'ha promogut el treball en grup..... 9,45

S'ha treballat de forma pràctica i activa..... 9,33

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat..... 8,98

El dinamitzador és competent en els temes que tracta..... 9,38

En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer..... 9,15

S'han admès observacions i suggeriments..... 9,35

RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements..... 8,58

Em seran útils per l'activitat professional..... 8,78

Poden ser aplicats amb facilitat..... 7,85

6. CONCLUSIONS

Els Tallers RUTLLA de 2013 han comptat amb la participació de 41 directors/es de biblioteques de municipis de més de 5.000 habitants. 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 de les biblioteques participants han pogut debatre sobre els àmbits de treball proposats, sinó que la trobada ha permès un intercanvi de reflexions entre les biblioteques i la Gerència de Serveis de Biblioteques, sobretot pel què 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 (Dades per a l'avaluació, Fitxa de Dades de Servei, etc.)

Durant els tallers realitzats els dies 18, 23 i 29 d'octubre al CERC (Pati Manning) s'han analitzat 8 oportunitats de millora proposades per la GSB:

- Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca
- Índex de renovació del fons
- Voluntaris per biblioteca (s'analitza en 2 tallers diferents)
- Despesa per préstec
- Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca
- Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca
- Visites per habitant
- Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca

Aquest anàlisi de les oportunitats de millora ha acabat generant un total de 127 accions de millora diferents en tots els àmbits tractats.

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'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

| OPORTUNITAT DE MILLORA 18/10/2013 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 | Els canals de comunicació i la distribució de la informació falla i arriba amb retard als usuaris | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | | 48 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | | 108 | 5.184 |
| Causa 2 | Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | | 216 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | | 96 | 20.736 |
| Causa 3 | Manca de recursos per comprar fons documental i equipament informàtic | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | | 108 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | | 8 | 864 |
| Causa 4 | Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | | 108 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 15.625 | 1.687.500 |
| Causa 5 | Ubicació i condicionament del local de la biblioteca | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 162 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 162 |
| Causa 6 | Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 729 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | | 324 | 236.196 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 18/10/2013 Taula 1</p> | <p>POBLACIÓ AMB CARNET DE MÉS DE 65 ANYS QUE FA ÚS DE LA BIBLIOTECA</p> |
|--|--|
| <p>Causa 1</p> <p>Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Establir contacte amb el Casal de gent gran del municipi i altres entitats relacionades per coordinar agendes de manera periòdica</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Reunir-se amb els responsables i tècnics municipals per coordinar agendes i que no es solapin activitats</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Programar activitats als espais que fan competència a la biblioteca</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Organitzar activitats conjuntes amb els altres serveis i entitats que competeixen amb la biblioteca</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Diferenciar-se de la competència. Fomentar la realització d'activitats que no es contemplin en l'agenda de la competència</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Crear centres d'interès sobre àmbits de l'interès de la gent gran on puguin aportar la seva expertesa</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Programar activitats en que es pugui interrelacionar la gent gran amb altres públics de la biblioteca (joves, infants,...)</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Adaptar part de la col·lecció i de les revistes als interessos i gustos de la gent gran</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Fomentar la creació d'un grup de treball a la XBM per analitzar l'ús de la gent gran i la selecció de recursos per gent gran</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Facilitar l'accessibilitat del fons i millorar la senyalització dins de la biblioteca</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Posar una bústia de suggeriments a la biblioteca i fomentar-ne el seu ús</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Proposar la realització d'una enquesta d'usuaris amb el suport de la GSB i del municipi</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Atreure gent gran via col·laboració o voluntariat perquè aportin expertesa i a la vegada poder conèixer les seves necessitats</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Buscar fórmules d'estudis d'usuaris (dinàmiques de grup, etc.) amb la complicitat de la GSB i del municipi</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Contactar amb el casal de gent gran i amb els serveis socials per intercanviar informació</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 18/10/2013 Taula 2 | | ÍNDEX DE RENOVACIÓ DEL FONDS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------------|---|---|---|---|--|-------|---|---|---|---|---|---|-------|-------|--------------|----------------|
| 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 política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | 162 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | | | 1.875 | 303.750 |
| Causa 2 | Pressupost per adquisició de fons (falta de sensibilització política quant a la necessitat d'invertir en col·lecció) | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | | | 108 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | | | 288 | 31.104 |
| Causa 3 | Pressupost per adquisició de fons que es desvia a altres usos (per exemple a foment de la lectura) | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | | | 18 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | | | 400 | 7.200 |
| Causa 4 | Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.) | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | | | 108 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | | | 960 | 103.680 |
| Causa 5 | Col·leccions especials/patrimonials (afecten al càlcul de l'índex de renovació del fons, a la baixa) | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | | | 12 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | 216 | 2.592 |
| Causa 6 | La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | | | 72 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | | | 750 | 54.000 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 18/10/2013 Taula 2</p> | <p>ÍNDEX DE RENOVACIÓ DEL FONDS</p> |
|---|--|
| <p>Causa 1</p> <p>Manca de política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Redactar el document de política de la col·lecció</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Aconseguir el compromís de l'ajuntament amb la política de gestió de la col·lecció (aprovació per Ple)</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Incloure la redacció del document al Pla d'acció 2014 (compromís de la biblioteca i de l'ajuntament)</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Aprovar el protocol de donatius i el protocol d'esporga (per Ple), que també poden estar inclosos a la Política de col·lecció.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Donar visibilitat a la inversió de fons per tipus de documents, a principis d'any, per a l'ajuntament.</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.)</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Difondre la política de la col·lecció als usuaris i entitats per afavorir l'entrada de fons (alternativa a les adquisicions)</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Taula d'intercanvi: els usuaris porten donatius, se'ls informa dels usos que se'n faran (per escoles, per biblioteca, per la deixalleria, etc.)</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Estar al dia de les convocatòries de premis i subvencions, i presentar-s'hi</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Contactar amb editorials que puguin tenir sensibilitat vers els fons especials de la biblioteca i que puguin oferir descomptes a la compra</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Afavorir la presentació de llibres a canvi de la incorporació d'alguns exemplars al fons de la biblioteca</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Redistribució de fons dins de la biblioteca (centres d'interès) o fora de la biblioteca (lots itinerants per escoles i instituts, etc.)</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Valorar la compra de nou mobiliari</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Trobar altres tipus de suport que no ocupin tant espai (per exemple posar fundes de plàstic a CD i DVD enlloc de les caixes)</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Donar de baixa fons de poc ús i derivar-ho a altres biblioteques, a la CEPSE, a fons especialitzats, etc.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Retirar una part del fons al magatzem (llibres de temporada, llibres infantils que surten menys, etc.)</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 18/10/2013 Taula 3 | | NOMBRE DE VOLUNTARIS 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 | TOTAL |
| Causa 1 | El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 729 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | | 6.400 | 4.665.600 |
| Causa 2 | Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | | 216 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 15.625 | 3.375.000 |
| Causa 3 | Manca de fidelització per part del voluntariat | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | | 48 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | | 216 | 10.368 |
| Causa 4 | Amb el voluntariat no es pot garantir la qualitat en l'activitat resultant | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | | 216 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | | 4 | 864 |
| Causa 5 | Reticència per part del personal de que gent de fora de l'equip s'involucri en la biblioteca | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | 3.072 | 18.432 |
| Causa 6 | Desconeixement de la normativa i la gestió que implica implementar un projecte de voluntariat | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | | 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 15.625 | 125.000 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 18/10/2013 Taula 3</p> | <p>NOMBRE DE VOLUNTARIS PER BIBLIOTECA</p> |
|--|---|
| <p>Causa 1</p> <p>El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Definir els elements de selecció i establir períodes de prova previ a una selecció</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Oferir pautes i formació al voluntariat</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Tenir definits uns perfils d'acord als serveis que volem prioritzar</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Adequar i adaptar la prestació del voluntari al nivell i perfil esperat</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Millora de la comunicació amb voluntaris i ciutadans</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Planificar la cerca de voluntaris i elaborar criteris de selecció</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Establir vincles amb entitats per realitzar projectes en comú</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Fer el seguiment de la tasca de voluntariat</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Identificar serveis i projectes susceptibles de ser treballats i millorats amb voluntaris</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Fixar per escrit les tasques del voluntari i les dels treballadors</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>Desconeixement de la normativa i la gestió que implica implementar un projecte de voluntariat</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Elaboració d'un protocol que contingui normativa, model de conveni, opcions d'assegurances, drets i deures, etc.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Difondre el projecte a l'ajuntament i a usuaris</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Rebre assessorament i formació sobre l'àmbit del voluntariat</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 23/10/2013 Taula 1 | | VOLUNTARIS 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 | TOTAL | | |
| Causa 1 | Els voluntaris no poden garantir la continuïtat del servei | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | | | 54 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | | | 12 | 648 |
| Causa 2 | No tenir identificats serveis que poden acollir potencials voluntaris | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | | | 72 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | | | 360 | 25.920 |
| Causa 3 | No tenir definida una carta de compromís | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | | | 108 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | | | 384 | 41.472 |
| Causa 4 | No compartir la mateixa visió sobre el voluntariat amb l'ajuntament | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | | | 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | | | 512 | 36.864 |
| Causa 5 | No poder garantir la qualitat del servei | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | | | 108 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | | 576 | 62.208 |
| Causa 6 | Reticència del personal de la biblioteca i càrrega de feina extraordinària | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | | | 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | | | 576 | 27.648 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 23/10/2013 Taula 1</p> | <p>VOLUNTARIS PER BIBLIOTECA</p> |
|--|--|
| <p>Causa 1</p> <p>No poder garantir la qualitat del servei</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Elaborar un protocol comú per les biblioteques de la XBM. Implementar el projecte de voluntariat</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Elaborar un sistema d'avaluació per personal i usuaris</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Definir perfils per tipus de servei i establir requisits mínims</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Establir un període de prova</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>No tenir definida una carta de compromís</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Establir compromisos del voluntariat i fer-los públics</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Tenir plans alternatius per garantir la qualitat del servei</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Definir en quins projectes i/o serveis prioritars acollim voluntariat</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Tenir un sistema de reconeixement de la tasca de voluntariat</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>No compartir la mateixa visió sobre el voluntariat amb l'ajuntament</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Definir en quins projectes i/o serveis prioritars acollim voluntariat i establir les millores cap a la ciutadania</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Aportar un marc de suport al projecte de voluntariat per part de la Gerència de Serveis de Biblioteques</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Tenir identificades bones pràctiques relacionades amb el voluntariat</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Comunicar l'experiència del treball del voluntariat</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Explicitar i donar a conèixer acords amb altres serveis municipals</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 23/10/2013 Taula 2 | | 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 | TOTAL | | |
| Causa 1 | Despesa en manteniment molt elevada | 3 | 2 | 1 | 2 | | | | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | 16 | 192 |
| Causa 2 | Desconeixement de la biblioteca | 3 | 3 | 3 | 2 | | | | 54 | 5 | 4 | 5 | 3 | | | | 300 | 16.200 |
| Causa 3 | Proximitat d'altres biblioteques | 1 | 1 | 2 | 3 | | | | 6 | 1 | 1 | 2 | 3 | | | | 6 | 36 |
| Causa 4 | Orientació de la biblioteca cap a altres serveis | 3 | 2 | 2 | 1 | | | | 12 | 5 | 2 | 4 | 5 | | | | 200 | 2.400 |
| Causa 5 | Presentació i exposició del fons poc atractiva | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 3 | 4 | 3 | 3 | | | | 108 | 8.748 |
| Causa 6 | Problemes amb la prescripció i proactivitat del personal | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | | | | 144 | 11.664 |
| Causa 7 | Actualització del fons | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | 108 | 8.748 |
| Causa 8 | Difusió deficient del fons | 2 | 2 | 2 | 3 | | | | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | 625 | 15.000 |
| Causa 9 | Poca població usuària | 2 | 2 | 2 | 3 | | | | 24 | 3 | 2 | 4 | 3 | | | | 72 | 1.728 |
| Causa 10 | L'entorn de les TIC fa que els coneixements surtin menys en préstec | 3 | 2 | 2 | 2 | | | | 24 | 1 | 2 | 3 | 2 | | | | 12 | 288 |
| Causa 11 | Hi ha poca població usuària jove | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 1.296 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 23/10/2013 Taula 2</p> | <p>DESPESA PER PRÉSTEC</p> |
|---|--|
| <p>Causa 1</p> <p>Desconeixement de la biblioteca</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Realitzar un Pla d'aproximació a les entitats i equipaments culturals, educatius, socials, etc.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Demandar a l'ajuntament la senyalització viària, a l'exterior de la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Tenir espai en les campanyes de màrqueting directe de l'ajuntament (bustiades).</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Presència en mitjans de comunicació locals i xarxes socials.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Elaborar una carta de serveis.</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Problemes amb la prescripció i proactivitat del personal</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Formar el personal (motivació del personal).</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Compartir el coneixement i tenir presència a la comunitatXBM. Especialment per tipus de gènere i per nivell lector.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Tenir espais on l'usuari pugui recomanar.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Seguiment de rànquings. Renovació de recomanacions setmanal.</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>Difusió deficient del fons</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Trobar els llocs físics d'exposició.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Activitats lligades al fons documental.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Elaborar mostres del fons amb tècniques d'escaparatisme.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Aprofitar esdeveniments locals i/o generals.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Elaboració de guies de lectura i de novetats.</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 23/10/2013 Taula 3 | | POBLACIÓ AMB CARNET D'ENTRE 15 I 24 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 | Existència d'un punt d'informació juvenil o casal jove que treu públic a la biblioteca. | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | | 36 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | | 144 | 5.184 |
| Causa 2 | Falta de col·laboració amb els instituts del municipi. No implicació del professorat. | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | | 216 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | | 1.440 | 311.040 |
| Causa 3 | La població jove estudia fora del municipi. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 32 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | | 4 | 128 |
| Causa 4 | Espai limitat i poc adequat pel públic jove. | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | | 216 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 | 432 |
| Causa 5 | Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 729 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | | 486 | 354.294 |
| Causa 6 | La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves. | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | 486 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | | 256 | 124.416 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 23/10/2013 Taula 3</p> | <p>POBLACIÓ AMB CARNET D'ENTRE 15 I 24 ANYS QUE FA ÚS DE LA BIBLIOTECA</p> |
|---|---|
| <p>Causa 1</p> <p>Falta de col·laboració amb els instituts del municipi. No implicació del professorat.</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Establir contacte amb l'equip directiu de l'institut i fer un calendari de visites. Oferir lots temàtics de la col·lecció.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Donar a conèixer la biblioteca als professors perquè coneguin els serveis oferts.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Promoure que des del Consell Escolar es fomentin les visites dels instituts a la biblioteca, tant de l'equip docent com dels alumnes.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Fer serveis personalitzats pels instituts.</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat.</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Millorar la capacitat del personal perquè estigui més al dia de novetats tecnològiques i xarxes socials.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Estudiar i conèixer quines són les necessitats i gustos dels usuaris joves.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Treballar en col·laboració amb els diferents tècnics municipals implicats en el tema de joventut.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Aprendre a utilitzar les xarxes socials i saber com comunicar en aquests nous formats.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Tenir personal o voluntariat especialitzat en l'àmbit de les noves tecnologies i xarxes socials.</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves.</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Aconseguir un pressupost municipal específic per comprar fons documental dirigit als joves (en tots els formats)</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Buscar la col·laboració amb el Punt Juvenil per saber què és el que el públic jove vol consumir en l'àmbit cultural.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Ofertar la biblioteca com a sala d'estudi fora de l'horari de biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Organitzar activitats dirigides a segments joves del municipi.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Aprofitar i oferir l'espai físic i virtual de la biblioteca perquè la gent jove pugui exposar a la biblioteca (pintura, fotografia, etc.).</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 1 | | POBLACIÓ AMB CARNET D'ENTRE 5 I 14 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 | Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.) | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | | 162 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | | | 2.000 | 324.000 |
| Causa 2 | Manca de complicitat amb els mestres (vinculat a les visites escolars) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 32 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | | | 36 | 1.152 |
| Causa 3 | Manca d'equipament informàtic al servei d' <i>Internet i més</i> (pocs PC) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | | | 16 | 64 |
| Causa 4 | Ubicació de la biblioteca (lluny de les escoles i lluny dels barris nous on hi ha més població infantil) | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | | | 54 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 54 |
| Causa 5 | Utilització del carnet dels pares a nivell familiar (no queda registrat el préstec al carnet infantil) | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | | | 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | 3.125 | 225.000 |
| Causa 6 | Manca de pressupost per adquisicions de fons que els infants demanen (de manera immediata) | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 32 | 256 |
| Causa 7 | Manca d'un referent professional infantil que ajudi a dinamitzar el fons i les activitats | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | | 162 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | | | 12 | 1.944 |
| Causa 8 | Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | 243 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | | | 1.500 | 364.500 |
| Causa 9 | Deslocalització de les activitats (a la sala d'actes enlloc de a la sala infantil) | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | | 162 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | | | 60 | 9.720 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 1</p> | <p>POBLACIÓ AMB CARNET D'ENTRE 5 I 14 ANYS QUE FA ÚS DE LA BIBLIOTECA</p> |
|---|--|
| <p>Causa 1</p> <p>Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.)</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Fer mostres de documents en llocs de pas.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Tenir un <i>mailing</i> de les persones d'aquesta franja d'edats que participen de les activitats i difondre novetats i notícies.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Aprofitar les activitats i tallers per exposar els llibres relacionats amb el tema i explicar-ho als assistents.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Aprofitar les activitats per recordar els serveis de la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Fer un espai de recomanacions entre els nens i nenes (boca-orella).</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Utilització del carnet dels pares a nivell familiar (no queda registrat el préstec al carnet infantil)</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Pedagogia des del taulell, en el moment de fer el carnet i en el dia a dia.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Campanyes per premiar els nens i nenes que fan més préstecs.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Aprofitar l'<i>Hora del conte</i> per explicar que és important que els nens i nenes utilitzin el seu carnet.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Accions de difusió atractives i molt visibles sobre el carnet dels infants.</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Participar en activitats de la web CLIJ com "L'Atrapallibres" i "Protagonista jove".</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Accions directes a les escoles. Fer una activitat especial per als infants (club de lectura infantil) i fer presentacions classe a classe .</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Organitzar tallers que agradin als infants d'aquesta franja d'edat (ciència, art, artesanía, còmic, etc.)</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Mostra temàtica de documents: posar el fons com es fa als supermercats, exposicions atractives a llocs visibles.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Convidar al grup de teatre local (de joves) perquè facin l'Hora del conte juvenil. Aprofitar sinèrgies amb entitats locals.</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 2 | | 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 | TOTAL |
| Causa 1 | S'organitzen poques activitats fora de la biblioteca | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | 4 | 3 | 4 | | | | | 48 | 48 |
| Causa 2 | La ubicació de la biblioteca dintre del municipi i la dimensió de la biblioteca | 3 | 3 | 3 | | | | | 27 | 1 | 1 | 1 | | | | | 1 | 27 |
| Causa 3 | Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca | 3 | 3 | 3 | | | | | 27 | 3 | 4 | 3 | | | | | 36 | 972 |
| Causa 4 | Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.) | 3 | 3 | 3 | | | | | 27 | 5 | 4 | 5 | | | | | 100 | 2.700 |
| Causa 5 | Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca | 2 | 2 | 2 | | | | | 8 | 5 | 5 | 4 | | | | | 100 | 800 |
| Causa 6 | Davallada del pressupost per compra de fons documental | 2 | 3 | 2 | | | | | 12 | 1 | 1 | 3 | | | | | 3 | 36 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 2</p> | <p>VISITES PER HABITANT</p> |
|--|--|
| <p>Causa 1</p> <p>Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Proposar a l'ajuntament que incorpori la biblioteca en els seus plans de difusió (panells electrònics, butlletins, informació als CAP, etc.).</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Proposar a l'ajuntament que posi senyalització en els punts claus del municipi amb la ubicació i direcció de la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Analitzar la distribució dels usuaris dins dels barris del municipi.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Formar part de l'agenda cultural del municipi.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Proposar que l'Oficina d'Atenció al Ciutadà doni informació de la biblioteca als nouvinguts que s'empadronen al municipi.</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.)</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Proposar la realització d'estudis d'usuaris, no usuaris, d'expectatives, de percepcions i/o de necessitats.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Diversificar la tipologia d'activitats que es fan a la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Repensar la manera de presentar els serveis i activitats que es duen a terme.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Avaluar individualment les activitats que es fan a la biblioteca (full d'avaluació).</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Formació del personal en noves tecnologies i xarxes socials.</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Fomentar la realització de serveis externs a la biblioteca (bibliomercat, etc.).</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Coordinar-se amb el butlletí municipal per tenir més presència.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Difondre els serveis de la biblioteca a més mitjans de comunicació locals i a les xarxes socials.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Fomentar la col·laboració amb altres entitats del municipi.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Formació en màrqueting: aprendre a vendre la biblioteca.</p> |

| OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 3 | | DIFERÈNCIA ENTRE LA POBLACIÓ ESTRANGERA DEL MUNICIPI I LA POBLACIÓ ESTRANGERA INSCRITA A 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 | Col·lecció de la biblioteca poc adequada | 3 | 3 | 2 | 3 | | | | 54 | 3 | 5 | 4 | 4 | | | | 240 | 12.960 |
| Causa 2 | Dificultat d'accés a la biblioteca | 2 | 3 | 3 | 2 | | | | 36 | 1 | 2 | 2 | 2 | | | | 8 | 288 |
| Causa 3 | Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 4 | 5 | 4 | 4 | | | | 320 | 25.920 |
| Causa 4 | Programa d'activitats poc adequat | 2 | 2 | 3 | 2 | | | | 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | | | | 192 | 4.608 |
| Causa 5 | No existeix una estratègia comuna a nivell municipal | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | | | | 144 | 11.664 |
| Causa 6 | Manca de serveis específics adreçats a les necessitats i/o demandes de la població estrangera | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | | 192 | 15.552 |
| Causa 7 | Manca de personal amb formació específica | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | 81 | 3 | 2 | 2 | 1 | | | | 12 | 972 |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA 29/10/2013 Taula 3</p> | <p>DIFERÈNCIA ENTRE LA POBLACIÓ ESTRANGERA DEL MUNICIPI I LA POBLACIÓ ESTRANGERA INSCRITA A LA BIBLIOTECA</p> |
|--|--|
| <p>Causa 1</p> <p>Col·lecció de la biblioteca poc adequada</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Potenciar la biblioteca expositiva i de temporada.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Crear una col·lecció de cinema.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Reforçar la col·lecció amb fons de suport (CEPSE, Biblioteca Sant Pau, etc.)</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Tenir una política de col·lecció adequada a la població estrangera del municipi.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Fer estratègies de col·lecció conjuntes a nivell de comarca.</p> |
| <p>Causa 2</p> <p>Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Crear un Pla de comunicació de la biblioteca pel què fa a serveis i activitats.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Identificar agents que treballen amb els col·lectius de població estrangera per donar-los a conèixer la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Organitzar activitats pels diferents col·lectius per apropar-los a la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Introduir algun element lingüístic a la biblioteca i/o a les publicacions de la biblioteca.</p> |
| | <p>Acció de millora 5</p> <p>Oferir lots a escoles i a d'altres punts logístics.</p> |
| <p>Causa 3</p> <p>Manca de serveis específics adreçats a les necessitats i/o demandes de la població estrangera</p> | <p>Acció de millora 1</p> <p>Posar en marxa un Club de deures.</p> |
| | <p>Acció de millora 2</p> <p>Formació en TIC.</p> |
| | <p>Acció de millora 3</p> <p>Formació d'usuaris adaptada (en altres idiomes).</p> |
| | <p>Acció de millora 4</p> <p>Coordinació amb el servei municipal d'acollida.</p> |

ANNEX 2

LLISTAT D'ACCIONS DE MILLORA

| | OPORTUNITAT DE MILLORA | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA | |
|----|-------------------------------|--|--|---|
| 1 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes | Establir contacte amb el Casal de gent gran del municipi i altres entitats relacionades per coordinar agendes de manera periòdica |
| 2 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes | Reunir-se amb els responsables i tècnics municipals per coordinar agendes i que no es solapin activitats |
| 3 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes | Programar activitats als espais que fan competència a la biblioteca |
| 4 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes | Organitzar activitats conjuntes amb els altres serveis i entitats que competeixen amb la biblioteca |
| 5 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Competència al municipi amb altres activitats dirigides a gent gran. Solapament d'agendes | Diferenciar-se de la competència. Fomentar la realització d'activitats que no es contemplin en l'agenda de la competència |
| 6 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran | Crear centres d'interès sobre àmbits de l'interès de la gent gran on puguin aportar la seva expertesa |
| 7 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran | Programar activitats en que es pugui interrelacionar la gent gran amb altres públics de la biblioteca (joves, infants,...) |
| 8 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran | Adaptar part de la col·lecció i de les revistes als interessos i gustos de la gent gran |
| 9 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran | Fomentar la creació d'un grup de treball a la XBM per analitzar l'ús de la gent gran i la selecció de recursos per gent gran |
| 10 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Manca de visibilitat de la col·lecció i dels serveis enfocats a la gent gran | Facilitar l'accessibilitat del fons i millorar la senyalització dins de la biblioteca |
| 11 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi | Posar una bústia de suggeriments a la biblioteca i fomentar-ne el seu ús |
| 12 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi | Proposar la realització d'una enquesta d'usuaris amb el suport de la GSB i del municipi |
| 13 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi | Atreure gent gran via col·laboració o voluntariat perquè aportin expertesa i a la vegada poder conèixer les seves necessitats |
| 14 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi | Buscar fórmules d'estudis d'usuaris (dinàmiques de grup, etc.) amb la complicitat de la GSB i del municipi |
| 15 | T1t1 | Població amb carnet de més de 65 anys que fa ús de la biblioteca | Desconeixement de les necessitats i gustos de la gent gran del municipi | Contactar amb el casal de gent gran i amb els serveis socials per intercanviar informació |
| 16 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Manca de política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció | Redactar el document de política de la col·lecció |
| 17 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Manca de política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció | Aconseguir el compromís de l'ajuntament amb la política de gestió de la col·lecció (aprovació per Ple) |
| 18 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Manca de política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció | Incloure la redacció del document al Pla d'acció 2014 (compromís de la biblioteca i de l'ajuntament) |
| 19 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Manca de política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció | Aprovar el protocol de donatius i el protocol d'esporga (per Ple), que també poden estar inclosos a la Política de col·lecció. |
| 20 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Manca de política de col·lecció per fer una bona gestió de la col·lecció amb un compromís municipal quant a inversió en col·lecció | Donar visibilitat a la inversió de fons per tipus de documents, a principis d'any, per a l'ajuntament. |
| 21 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.) | Difondre la política de la col·lecció als usuaris i entitats per afavorir l'entrada de fons (alternativa a les adquisicions) |
| 22 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.) | Taula d'intercanvi: els usuaris porten donatius, se'ls informa dels usos que se'n faran (per escoles, per biblioteca, per la deixalleria, etc.) |
| 23 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.) | Estar al dia de les convocatòries de premis i subvencions, i presentar-s'hi |
| 24 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.) | Contactar amb editorials que puguin tenir sensibilitat vers els fons especials de la biblioteca i que puguin oferir descomptes a la compra |
| 25 | T1t2 | Índex de renovació del fons | Poca cultura d'incorporar altres vies d'adquisició de fons (donatius, premis, subvencions, etc.) | Afavorir la presentació de llibres a canvi de la incorporació d'alguns exemplars al fons de la biblioteca |
| 26 | T1t2 | Índex de renovació del fons | La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta | Redistribució de fons dins de la biblioteca (centres d'interès) o fora de la biblioteca (lots itinerants per escoles i instituts, etc.) |
| 27 | T1t2 | Índex de renovació del fons | La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta | Valorar la compra de nou mobiliari |
| 28 | T1t2 | Índex de renovació del fons | La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta | Trobar altres tipus de suport que no ocupin tant espai (per exemple posar fundes de plàstic a CD i DVD enlloc de les caixes) |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA |
|---|--|---|
| 29 T1t2 Índex de renovació del fons | La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta | Donar de baixa fons de poc ús i derivar-ho a altres biblioteques, a la CEPSE, a fons especialitzats, etc. |
| 30 T1t2 Índex de renovació del fons | La manca d'espai condiona les adquisicions, sobretot si tens la col·lecció adequada, no obsoleta | Retirar una part del fons al magatzem (llibres de temporada, llibres infantils que surten menys, etc.) |
| 31 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca | Definir els elements de selecció i establir períodes de prova previ a una selecció |
| 32 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca | Oferir pautes i formació al voluntariat |
| 33 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca | Tenir definits uns perfils d'acord als serveis que volem prioritzar |
| 34 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca | Adequar i adaptar la prestació del voluntari al nivell i perfil esperat |
| 35 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | El perfil i l'adequació dels voluntaris no respon a les expectatives de la biblioteca | Millora de la comunicació amb voluntaris i ciutadans |
| 36 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat | Planificar la cerca de voluntaris i elaborar criteris de selecció |
| 37 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat | Establir vincles amb entitats per realitzar projectes en comú |
| 38 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat | Fer el seguiment de la tasca de voluntariat |
| 39 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat | Identificar serveis i projectes susceptibles de ser treballats i millorats amb voluntaris |
| 40 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Manca de planificació dels serveis i activitats on acollir voluntariat | Fixar per escrit les tasques del voluntari i les dels treballadors |
| 41 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Desconeixement de la normativa i la gestió que implica implementar un projecte de voluntariat | Elaboració d'un protocol que contingui normativa, model de conveni, opcions d'assegurances, drets i deures, etc. |
| 42 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Desconeixement de la normativa i la gestió que implica implementar un projecte de voluntariat | Difondre el projecte a l'ajuntament i a usuaris |
| 43 T1t3 Nombre de voluntaris per biblioteca | Desconeixement de la normativa i la gestió que implica implementar un projecte de voluntariat | Rebre assessorament i formació sobre l'àmbit del voluntariat |
| 44 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No tenir definida una carta de compromís | Elaborar un protocol comú per les biblioteques de la XBM. Implementar el projecte de voluntariat |
| 45 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No tenir definida una carta de compromís | Elaborar un sistema d'avaluació per personal i usuaris |
| 46 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No tenir definida una carta de compromís | Definir perfils per tipus de servei i establir requisits mínims |
| 47 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No tenir definida una carta de compromís | Establir un període de prova |
| 48 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No compartir la mateixa visió sobre el voluntariat amb l'ajuntament | Establir compromisos del voluntariat i fer-los públics |
| 49 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No compartir la mateixa visió sobre el voluntariat amb l'ajuntament | Tenir plans alternatius per garantir la qualitat del servei |
| 50 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No compartir la mateixa visió sobre el voluntariat amb l'ajuntament | Definir en quins projectes i/o serveis prioritars acollim voluntariat |
| 51 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No compartir la mateixa visió sobre el voluntariat amb l'ajuntament | Tenir un sistema de reconeixement de la tasca de voluntariat |
| 52 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No poder garantir la qualitat del servei | Definir en quins projectes i/o serveis prioritars acollim voluntariat i establir les millores cap a la ciutadania |
| 53 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No poder garantir la qualitat del servei | Aportar un marc de suport al projecte de voluntariat per part de la Gerència de Serveis de Biblioteques |
| 54 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No poder garantir la qualitat del servei | Tenir identificades bones pràctiques relacionades amb el voluntariat |
| 55 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No poder garantir la qualitat del servei | Comunicar l'experiència del treball del voluntariat |
| 56 T2t1 Nombre de voluntaris per biblioteca | No poder garantir la qualitat del servei | Explicitar i donar a conèixer acords amb altres serveis municipals |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA | |
|------------------------|------|---|--|--|
| 57 | T2t2 | Despesa per préstec | Desconeixement de la biblioteca | Realitzar un Pla d'aproximació a les entitats i equipaments culturals, educatius, socials, etc. |
| 58 | T2t2 | Despesa per préstec | Desconeixement de la biblioteca | Demandar a l'ajuntament la senyalització viària, a l'exterior de la biblioteca. |
| 59 | T2t2 | Despesa per préstec | Desconeixement de la biblioteca | Tenir espai en les campanyes de màrqueting directe de l'ajuntament (bustiades). |
| 60 | T2t2 | Despesa per préstec | Desconeixement de la biblioteca | Presència en mitjans de comunicació locals i xarxes socials. |
| 61 | T2t2 | Despesa per préstec | Desconeixement de la biblioteca | Elaborar una carta de serveis. |
| 62 | T2t2 | Despesa per préstec | Problemes amb la prescripció i proactivitat del personal | Formar el personal (motivació del personal). |
| 63 | T2t2 | Despesa per préstec | Problemes amb la prescripció i proactivitat del personal | Compartir el coneixement i tenir presència a la comunitatXBM. Especialment per tipus de gènere i per nivell lector. |
| 64 | T2t2 | Despesa per préstec | Problemes amb la prescripció i proactivitat del personal | Tenir espais on l'usuari pugui recomanar. |
| 65 | T2t2 | Despesa per préstec | Problemes amb la prescripció i proactivitat del personal | Seguiment de rànquings. Renovació de recomanacions setmanal. |
| 66 | T2t2 | Despesa per préstec | Difusió deficient del fons | Trobar els llocs físics d'exposició. |
| 67 | T2t2 | Despesa per préstec | Difusió deficient del fons | Activitats lligades al fons documental. |
| 68 | T2t2 | Despesa per préstec | Difusió deficient del fons | Elaborar mostres del fons amb tècniques d'escaparatisme. |
| 69 | T2t2 | Despesa per préstec | Difusió deficient del fons | Aprofitar esdeveniments locals i/o generals. |
| 70 | T2t2 | Despesa per préstec | Difusió deficient del fons | Elaboració de guies de lectura i de novetats. |
| 71 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Falta de col·laboració amb els instituts del municipi. No implicació del professorat. | Establir contacte amb l'equip directiu de l'institut i fer un calendari de visites. Oferir lots temàtics de la col·lecció. |
| 72 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Falta de col·laboració amb els instituts del municipi. No implicació del professorat. | Donar a conèixer la biblioteca als professors perquè coneguin els serveis oferts. |
| 73 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Falta de col·laboració amb els instituts del municipi. No implicació del professorat. | Promoure que des del Consell Escolar es fomentin les visites dels instituts a la biblioteca, tant de l'equip docent com dels alumnes. |
| 74 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Falta de col·laboració amb els instituts del municipi. No implicació del professorat. | Fer serveis personalitzats pels instituts. |
| 75 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat. | Millorar la capacitat del personal perquè estigui més al dia de novetats tecnològiques i xarxes socials. |
| 76 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat. | Estudiar i conèixer quines són les necessitats i gustos dels usuaris joves. |
| 77 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat. | Treballar en col·laboració amb els diferents tècnics municipals implicats en el tema de joventut. |
| 78 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat. | Aprendre a utilitzar les xarxes socials i saber com comunicar en aquests nous formats. |
| 79 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | Els joves tenen nous hàbits de consum cultural i de relació i la biblioteca no s'ha adaptat. | Tenir personal o voluntariat especialitzat en l'àmbit de les noves tecnologies i xarxes socials. |
| 80 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves. | Aconseguir un pressupost municipal específic per comprar fons documental dirigit als joves (en tots els formats) |
| 81 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves. | Buscar la col·laboració amb el Punt Juvenil per saber què és el que el públic jove vol consumir en l'àmbit cultural. |
| 82 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves. | Ofertar la biblioteca com a sala d'estudi fora de l'horari de biblioteca. |
| 83 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves. | Organitzar activitats dirigides a segments joves del municipi. |
| 84 | T2t3 | Població amb carnet d'entre 15 i 24 anys que fa ús de la biblioteca | La col·lecció i els serveis no estan prou enfocats als usuaris joves. | Aprofitar i oferir l'espai físic i virtual de la biblioteca perquè la gent jove pugui exposar a la biblioteca (pintura, fotografia, etc.). |

| | OPORTUNITAT DE MILLORA | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA | |
|-----|-------------------------------|--|---|---|
| 85 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.) | Fer mostres de documents en llocs de pas. |
| 86 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.) | Tenir un mailing de les persones d'aquesta franja d'edats que participen de les activitats i difondre novetats i notícies. |
| 87 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.) | Aprofitar les activitats i tallers per exposar els llibres relacionats amb el tema i explicar-ho als assistents. |
| 88 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.) | Aprofitar les activitats per recordar els serveis de la biblioteca. |
| 89 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Visites sense préstec (Hores del conte, visites escolars, etc.) | Fer un espai de recomanacions entre els nens i nenes (boca-orella). |
| 90 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Utilització del carnet dels pares a nivell familiar (no queda registrat el préstec al carnet infantil) | Pedagogia des del taulell, en el moment de fer el carnet i en el dia a dia. |
| 91 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Utilització del carnet dels pares a nivell familiar (no queda registrat el préstec al carnet infantil) | Campanyes per premiar els nens i nenes que fan més préstecs. |
| 92 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Utilització del carnet dels pares a nivell familiar (no queda registrat el préstec al carnet infantil) | Aprofitar l'Hora del conte per explicar que és important que els nens i nenes utilitzin el seu carnet. |
| 93 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Utilització del carnet dels pares a nivell familiar (no queda registrat el préstec al carnet infantil) | Accions de difusió atractives i molt visibles sobre el carnet dels infants. |
| 94 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys | Participar en activitats de la web CLIJ com "L'Atrapallibres" i "Protagonista jove". |
| 95 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys | Accions directes a les escoles. Fer una activitat especial per als infants (club de lectura infantil) i fer presentacions classe a classe . |
| 96 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys | Organitzar tallers que agradin als infants d'aquesta franja d'edat (ciència, art, artesanía, còmic, etc.) |
| 97 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys | Mostra temàtica de documents: posar el fons com es fa als supermercats, exposicions atractives a llocs visibles. |
| 98 | T3t1 | Població amb carnet d'entre 5 i 14 anys que fa ús de la biblioteca | Poques activitats de foment de la lectura a partir dels 6-7 anys fins els 14 anys | Convidar al grup de teatre local (de joves) perquè facin l'Hora del conte juvenil. Aprofitar sinèrgies amb entitats locals. |
| 99 | T3t2 | Visites per habitant | Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca | Proposar a l'ajuntament que incorpori la biblioteca en els seus plans de difusió (panells electrònics, butlletins, informació als CAP, etc.). |
| 100 | T3t2 | Visites per habitant | Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca | Proposar a l'ajuntament que posi senyalització en els punts claus del municipi amb la ubicació i direcció de la biblioteca. |
| 101 | T3t2 | Visites per habitant | Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca | Analitzar la distribució dels usuaris dins dels barris del municipi. |
| 102 | T3t2 | Visites per habitant | Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca | Formar part de l'agenda cultural del municipi. |
| 103 | T3t2 | Visites per habitant | Senyalització de la biblioteca dins del municipi i difusió de la biblioteca | Proposar que l'Oficina d'Atenció al Ciutadà doni informació de la biblioteca als nouvinguts que s'empadronen al municipi. |
| 104 | T3t2 | Visites per habitant | Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.) | Proposar la realització d'estudis d'usuaris, no usuaris, d'expectatives, de percepcions i/o de necessitats. |
| 105 | T3t2 | Visites per habitant | Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.) | Diversificar la tipologia d'activitats que es fan a la biblioteca. |
| 106 | T3t2 | Visites per habitant | Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.) | Repensar la manera de presentar els serveis i activitats que es duen a terme. |
| 107 | T3t2 | Visites per habitant | Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.) | Avaluar individualment les activitats que es fan a la biblioteca (full d'avaluació). |
| 108 | T3t2 | Visites per habitant | Les activitats i serveis que es realitzen a la biblioteca potser no satisfan les necessitats dels usuaris (noves formes de consum cultural, xarxes socials, etc.) | Formació del personal en noves tecnologies i xarxes socials. |
| 109 | T3t2 | Visites per habitant | Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca | Fomentar la realització de serveis externs a la biblioteca (bibliomercat, etc.). |
| 110 | T3t2 | Visites per habitant | Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca | Coordinar-se amb el butlletí municipal per tenir més presència. |
| 111 | T3t2 | Visites per habitant | Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca | Difondre els serveis de la biblioteca a més mitjans de comunicació locals i a les xarxes socials. |
| 112 | T3t2 | Visites per habitant | Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca | Fomentar la col·laboració amb altres entitats del municipi. |
| 113 | T3t2 | Visites per habitant | Desconeixement dels serveis que ofereix la biblioteca | Formació en màrqueting: aprendre a vendre la biblioteca. |

| OPORTUNITAT DE MILLORA | CAUSA | ACCIÓ DE MILLORA |
|--|---|---|
| 114 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Col·lecció de la biblioteca poc adequada | Potenciar la biblioteca expositiva i de temporada. |
| 115 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Col·lecció de la biblioteca poc adequada | Crear una col·lecció de cinema. |
| 116 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Col·lecció de la biblioteca poc adequada | Reforçar la col·lecció amb fons de suport (CEPSE, Biblioteca Sant Pau, etc.) |
| 117 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Col·lecció de la biblioteca poc adequada | Tenir una política de col·lecció adequada a la població estrangera del municipi. |
| 118 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Col·lecció de la biblioteca poc adequada | Fer estratègies de col·lecció conjuntes a nivell de comarca. |
| 119 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca | Crear un Pla de comunicació de la biblioteca pel què fa a serveis i activitats. |
| 120 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca | Identificar agents que treballen amb els col·lectius de població estrangera per donar-los a conèixer la biblioteca. |
| 121 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca | Organitzar activitats pels diferents col·lectius per apropar-los a la biblioteca. |
| 122 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca | Introduir algun element lingüístic a la biblioteca i/o a les publicacions de la biblioteca. |
| 123 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Falta d'estratègies de comunicació i difusió dels serveis, recursos i activitats de la biblioteca | Oferir lots a escoles i a d'altres punts logístics. |
| 124 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Manca de serveis específics adreçats a les necessitats i/o demandes de la població estrangera | Posar en marxa un Club de deures. |
| 125 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Manca de serveis específics adreçats a les necessitats i/o demandes de la població estrangera | Formació en TIC. |
| 126 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Manca de serveis específics adreçats a les necessitats i/o demandes de la població estrangera | Formació d'usuaris adaptada (en altres idiomes). |
| 127 T3t3 Diferència entre la població estrangera del municipi i la població estrangera inscrita a la biblioteca | Manca de serveis específics adreçats a les necessitats i/o demandes de la població estrangera | Coordinació amb el servei municipal d'acollida. |

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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| <p>OPORTUNITAT DE MILLORA</p> | |
|--|---|
| <p>Causa 1</p> | <p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p> |
| <p>Causa 2</p> | <p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p> |
| <p>Causa 3</p> | <p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p> |