

**Taula 1: Poc ús dels SERVEIS VIRTUALS en relació als serveis presencials**

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	
<b>Causa 1</b>	No és una prioritat per a les direccions dels bibliobusos	3	2	2	2	2	<b>48</b>	5	4	5	3	4	<b>1200</b>	<b>57.600</b>
<b>Causa 2</b>	Tot l'horari és de cara el públic i sovint no hi ha espai per a la dedicació a aquest tipus de servei	3	3	3	3	3	<b>243</b>	1	2	1	1	1	<b>2</b>	<b>486</b>
<b>Causa 3</b>	No hi ha espais físics ni suports per a la comunicació d'aquests serveis i està molt basada en la comunicació verbal	2	2	3	1	2	<b>24</b>	2	3	1	3	3	<b>54</b>	<b>1.296</b>
<b>Causa 4</b>	Problemes de connectivitat	1	3	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Causa 5</b>	Desconeixement d'aquests serveis per part del personal del bibliobús	2	2	2	2	1	<b>16</b>	5	5	4	4	4	<b>1600</b>	<b>25.600</b>
<b>Causa 6</b>	Poc interès dels usuaris per tenir l'app de biblioteques	2	3	1	3	1	<b>18</b>	3	3	3	2	2	<b>108</b>	<b>1.944</b>
<b>Causa 7</b>	Els potencials usuaris d'aquests no coincideixen amb l'horari del bibliobús	1	1	2	2	3	<b>12</b>	1	1	1	1	2	<b>2</b>	<b>24</b>
<b>Causa 8</b>	El perfil d'usuari prefereix els serveis presencials i l'atenció personalitzada	3	3	3	3	2	<b>162</b>	5	2	3	2	1	<b>60</b>	<b>9.720</b>
<b>Causa 9</b>	Hi ha molts usuaris de serveis virtuals amb carnet d'altres biblioteques i aquests serveis consten a les altres biblioteques	3	1	2	3	2	<b>36</b>	1	1	1	1	2	<b>2</b>	<b>72</b>
<b>Causa 10</b>	Multicipliat de canals	2	2	2	2	2	<b>32</b>	5	2	1	1	1	<b>10</b>	<b>320</b>
<b>Causa 11</b>	Recollida de dades és complexa	2	2	1	2	2	<b>16</b>	2	2	2	4	1	<b>32</b>	<b>512</b>
<b>Causa 12</b>	Els usuaris col·lapsen el correu del bibliobús en demanda de serveis perquè no coneixen els altres canals	2	1	1	2	2	<b>8</b>	4	4	4	3	3	<b>576</b>	<b>4.608</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Taula 1: Poc ús dels SERVEIS VIRTUALS en relació als serveis presencials</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p><b>No és una prioritat per a les direccions dels bibliobusos</b></p>	<p>Acció de millora 1</p> <p><b>Demandar més formació.</b></p> <p>Acció de millora 2</p> <p><b>Incloure en l'ordre del dia de les reunions comarcals informació sobre les possibilitats dels serveis virtuals.</b></p> <p>Acció de millora 3</p> <p><b>Planificar un mínim de 2 intervencions a les xarxes socials a la setmana.</b></p> <p>Acció de millora 4</p> <p><b>Explicitar els avantatges d'ús dels serveis virtuals al personal dels bibliobusos.</b></p> <p>Acció de millora 5</p> <p><b>Ser-ne usuari.</b></p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p><b>Desconeixement d'aquests serveis per part del personal del bibliobús</b></p>	<p>Acció de millora 1</p> <p><b>Elaborar (amb el suport de la GSB) un manual de criteris d'ús de les xarxes socials.</b></p> <p>Acció de millora 2</p> <p><b>Fer un llistat de fonts d'informació de novetats de serveis virtuals.</b></p> <p>Acció de millora 3</p> <p><b>Difondre el servei abans d'haver-lo explorat per part del personal, de manera que la demanda del propi públic obliga al personal a estar al dia.</b></p> <p>Acció de millora 4</p> <p><b>Planificar reforços d'itinerants per poder dedicar temps a aquests serveis.</b></p> <p>Acció de millora 5</p> <p><b>Potenciar l'ús del mòbil i de les tablets per alimentar els continguts dels serveis virtuals (salvant els problemes de configuració).</b></p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p><b>El perfil d'usuari prefereix els serveis presencials i l'atenció personalitzada</b></p>	<p>Acció de millora 1</p> <p><b>Establir protocol d'acompanyament en l'ús d'aquests serveis.</b></p> <p>Acció de millora 2</p> <p><b>Fer un pla de xoc de difusió de determinats serveis: presencial i virtual. "Aquesta setmana promocionem..."</b></p> <p>Acció de millora 3</p> <p><b>Donar valor afegit a l'ús d'aquests serveis... Fer rifes...</b></p> <p>Acció de millora 4</p> <p><b>Personalitzar les bondats dels serveis virtuals (per exemple, explicar a un lector de novel·la negra les potencialitats del prestatge virtual de novel·la dins la Biblioteca Virtual).</b></p> <p>Acció de millora 5</p> <p><b>Derivar la inclusió de la programació de les activitats a l'agenda a la GSB.</b></p>