

OPORTUNITAT DE MILLORA		Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades.																
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	Pàgina web antiga (plantilla Ministerio), poca capacitat de gestió (externalitzada) i poca difusió	2	3	3	3	3	3	3	1.458	2	5	5	3	4	3	3	5.400	7.873.200
Causa 2	No tots els públics de la biblioteca tenen xarxes socials i es dona per fet (a Facebook pocs usuaris)	3	2	3	2	3	2	2	432	3	3	3	3	3	3	3	2.187	944.784
Causa 3	Manca de formació en l'ús de les xarxes socials	2	3	2	3	3	3	3	972	4	2	3	4	2	3	4	2.304	2.239.488
Causa 4	Manca de personal per gestionar les xarxes, i això implica que s'actualitza poc	3	3	3	3	3	2	3	1.458	2	1	4	3	1	3	3	216	314.928
Causa 5	Masses xarxes, eines per gestionar i canals d'informació, els usuaris acaben dispersos	2	3	2	2	2	2	2	192	4	2	2	4	4	2	3	1.536	294.912
Causa 6	Manca de difusió dels serveis a través de les xarxes. Els usuaris prefereixen altres canals: telèfon o presencial	2	2	3	2	1	3	3	216	4	3	5	4	2	3	4	5.760	1.244.160
Causa 7	No es disposa d'eines corporatives (mòbil, tablet) per a la gestió de les xarxes socials	1	3	2	3	2	1	3	108	3	1	1	1	1	2	2	12	1.296
Causa 8	Poca interacció amb els nostres "influencers" (seguidors més compromesos): als pobles funciona millor el tracte personal	2	1	3	2	1	2	1	24	2	4	3	4	3	2	4	2.304	55.296
Causa 9	Poca cura amb els continguts que es publiquen a les xarxes socials	2	2	2	3	3	3	2	432	4	5	5	4	5	5	5	50.000	21.600.000

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA
Taller Rutlla (dia 2 d'octubre de 2017)

OPORTUNITAT DE MILLORA	Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades.
Causa 1 Poca cura amb els continguts que es publiquen a les xarxes socials	Acció de millora 1 Elaborar un pla de comunicació. Es demana que des de Gerència s'elabori un pla bàsic que serveixi de guia per realitzar-ne un de propi Acció de millora 2 Aprofitar les recomanacions d'estil publicades a IntraBib Acció de millora 3 Aprofitar continguts d'altres portals per nodrir la nostra web o xarxes socials Acció de millora 4 Editar la mida de les imatges per adequar-les a cada xarxa social Acció de millora 5 Adaptar el llenguatge que s'utilitza a les publicacions segons el públic al que vagin dirigides
Causa 2 Pàgina web antiga (plantilla Ministerio), poca capacitat de gestió (externalitzada) i poca difusió	Acció de millora 1 Usar gestió web que es pugui administrar des de la biblioteca Acció de millora 2 Eliminar la web actual i quedar-se amb la pàgina de la Biblioteca virtual com a pàgina de referència Acció de millora 3 Fer-ne una de nova (que ja s'està fent). Es podria externalitzar el disseny del cos de la pàgina a un cost baix Acció de millora 4 Augmentar la formació específica en edició de pàgines web o blogs Acció de millora 5 Destinar una partida a la difusió de continguts, al disseny web, etc.; que l'Ajuntament consideri destinar recursos a les noves tecnologies
Causa 3 Manca de formació en l'ús de les xarxes socials	Acció de millora 1 Realitzar més cursos en matèria de xarxes socials Acció de millora 2 Destinar més temps a l'autoformació dins de l'horari laboral Acció de millora 3 Fer cursos descentralitzats, per comarca... Acció de millora 4 Acompanyament des de Gerència per gestionar les xarxes socials i realitzar un pla de comunicació

OPORTUNITAT DE MILLORA		Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades.														
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	Públic important de la biblioteca no té xarxes socials: molt públic infantil (edat legal per tenir-ne) i usuaris que no volen tenir-ne (sobretot gent gran)	2	3	3	2	2	2	144	2	1	2	4	4	3	192	27.648
Causa 2	A les xarxes socials hi ha un excés d'informació, es satura als usuaris i la informació realment important no arriba	3	2	3	2	3	3	324	4	4	3	5	4	4	3.840	1.244.160
Causa 3	S'utilitza el mateix llenguatge per a tots els públics, sense segmentar	1	1	3	3	3	2	54	4	5	5	3	4	3	3.600	194.400
Causa 4	Els usuaris tenen una manca de coneixements en l'ús de les xarxes socials i la web	3	3	3	3	3	2	486	3	2	4	4	5	3	1.440	699.840
Causa 5	Arriben menys visites al web municipal perquè van a parar a la Biblioteca Virtual. En aquest sentit duplicitat d'esforços per publicar als 2 portals	2	1	1	3	2	2	24	3	3	2	4	4	5	1.440	34.560
Causa 6	Manca de dispositius corporatius per a la gestió de les xarxes socials i manca de política de biblioteca en matèria de xarxes socials. El bon funcionament queda en mans de la persona que gestiona les xarxes: la seva habilitat per fer-ho, el temps que li pot dedicar i el coneixement del municipi	3	3	3	3	3	3	729	1	4	1	4	1	1	16	11.664
Causa 7	Poca participació i retorn dels usuaris a les xarxes socials	3	3	3	3	3	3	729	3	3	4	4	4	4	2.304	1.679.616
Causa 8	Poca participació i retorn dels usuaris a les xarxes socials	2	1	3	2	3	2	72	3	2	2	4	4	3	576	41.472
Causa 9	Cal definir la temporalitat publicacions, quan és millor publicar?	3	3	3	2	2	3	324	4	5	4	4	4	4	5.120	1.658.880

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA
Taller Rutlla (dia 4 d'octubre de 2017)

OPORTUNITAT DE MILLORA	Eix educatiu/informatiu: alfabetització informacional, inclusió digital, societats més i millor informades.
Causa 1 A les xarxes socials hi ha un excés d'informació, es satura als usuaris i la informació realment important no arriba	Acció de millora 1 Fer un calendari en el que es prioritzi la informació que s'ofereix als usuaris Acció de millora 2 Establir quina informació adrecem a cada xarxa social (ús i finalitat diferents) Acció de millora 3 Millorar la cooperació amb l'Ajuntament. Aquest pot fer les publicacions més institucionals i la biblioteca centrar-se en matèries de la mateixa que queden fora Acció de millora 4 Buscar un servei de comunicació externalitzat, una empresa que gestioni les xarxes socials si es disposa de pressupost Acció de millora 5 Oferir Whatsapp com a canal d'informació més immediat i personalitzat que assegurari que la informació arriba a l'usuari Acció de millora 6 Prioritzar en quines xarxes socials volem ser: no cal ser-hi a totes Acció de millora 7 Oferir informació més resumida o sintetitzada per reduir el temps que l'usuari necessita per a la seva consulta
Causa 2 Manca de política de biblioteca en matèria de xarxes socials. El bon funcionament queda en mans de la persona que gestiona les xarxes: la seva habilitat per fer-ho, el temps que li pot dedicar i el coneixement del municipi	Acció de millora 1 Incrementar la formació en xarxes socials de tot el personal de la biblioteca Acció de millora 2 Redactar un pla de comunicació, així si un dia falta el responsable de gestionar les xarxes qualsevol persona de l'equip ho pugui fer Acció de millora 3 Avaluar les actuacions a les xarxes socials: quin impacte han tingut, quin retorn té el que es fa? Acció de millora 4 Des de la Gerència elaborar un pla de comunicació base, una plantilla, com a punt de partida perquè cada biblioteca la pugui adaptar a la seva realitat
Causa 3 Cal definir la temporalitat publicacions, quan és millor publicar?	Acció de millora 1 Elaborar un protocol d'actuació (amb quina previsió es publicaran els diferents tipus de publicacions?)