

Taller

RUTLLA biblioteques

2014

Informe final

Octubre de 2014



Gerència de Serveis de Biblioteques
Àrea de Presidència

Tallers RUTLLA

1. Presentació	3
2. El document <i>Dades per a l'avaluació</i>	5
3. Metodologia del taller	7
4. Participants al taller i taules de treball.....	10
5. Resum del taller	11
Annex 1: Avaluació de la jornada	12
Annex 2: Documents finals	14
Annex 3: Llistat d'accions de millora	21
Annex 4: Models de quadres OM/AM	25

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 contemplen la consideració de dades d'estructura, de gestió, d'entorn i d'opinió i satisfacció dels serveis.

La GSB promou la realització d'estudis d'usuaris, elabora anualment l'informe *Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari* i convoca als municipis de més de 20.000 habitants al Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques, projecte que és una fita en aquest paper de suport a la gestió atès que permet vincular les dades recollides a la planificació del servei mitjançant l'ús de quadres de comandament, tècniques d'anàlisi i processos d'aprenentatge, intercanvi i millora.

Degut a que la participació en aquest projecte està restringida als municipis més grans de la província, la GSB ha impulsat els Tallers RUTLLA dirigits a municipis de menys de 20.000 habitants. D'aquesta manera, la GSB impulsa l'avaluació dels serveis bibliotecaris a tots els municipis amb biblioteca.

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 2013*.

El projecte es desenvolupa a partir d'una anàlisi de dades estadístiques presentades en forma d'indicadors. Aquests indicadors s'estructuren en un quadre de comandament, on queden vinculats a unes línies estratègiques i de treball. Es presenten poques dades però molt significatives, de manera que s'afavoreix i es facilita l'observació i examen d'aquestes dades i indicadors.

Aquest estudi previ de les dades es complementa amb unes jornades de treball compartit entre els tècnics de la Gerència de Serveis de Biblioteques (especialistes en l'àmbit de les estadístiques i els processos de qualitat) i els directors de les biblioteques que participen al projecte, amb l'objectiu d'impulsar la innovació i la qualitat dels serveis partint d'aquesta anàlisi de dades.

2. EL DOCUMENT DADES PER A L'AVALUACIÓ

Per a l'anàlisi de les dades de l'any 2013 s'elabora el document **Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari**, del qual es destaca que:

- inclou un **Quadre de Comandament** del servei bibliotecari municipal on es destaquen els Punts Forts i les Oportunitats de Millora.
- recull i analitza **més dades** que en els documents d'avaluació anteriors: un resum de les dades d'evolució de la biblioteca (dels darrers 5 anys), una avaluació de la col·lecció i un anàlisi dels costos de manteniment dels espais.

El Quadre de Comandament consta de **34 indicadors** distribuïts en 6 àmbits diferents:

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

DADES PER A L'AVALUACIÓ DEL SERVEI BIBLIOTECARI 2013				
Quadre de comandament Sant Antoni del Vallès				
QUADRE DE COMANDAMENT DEL SERVEI BIBLIOTECARI DEL DISTRICTE				
IND	Nom de l'indicador	Valor 2012	Valor 2013	PF/OM
ACCESSIBILITAT A LES BIBLIOTEQUES				
IND-1	Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants	36,09	36,23	↑ 39,26
IND-2	Fons documental per habitant	1,36	1,41	↑ 1,37
IND-3	Punts d'accés a Internet per cada 1.000 habitants	0,67	0,70	↑ 0,63
IND-4	Punts de lectura per cada 1.000 habitants	5,06	5,11	↑ 4,56
ORIENTACIÓ A L'USUARI				
IND-5	Percentatge de població amb carnet	63,11%	65,10%	↑ 50,47%
IND-6	Percentatge de població amb carnet que ha fet ús de la biblioteca	36,96%	29,73%	↓ 31,48%
IND-7	Percentatge de població inscrita l'any 2012 amb un préstec registrat el 2013	ND	27,88%	35,04%
IND-8	Percentatge de població estrangera amb carnet respecte la població estrangera del municipi	93,05%	95,22%	↑ 72,56%
IND-9	Perfil, blogs i comptes a les xarxes socials per biblioteca	ND	2,83	3,00
IND-10	Nombre de seguidors als perfils de les xarxes socials per biblioteca	ND	649	740
ANÀLISI DE LA COL·LECCIÓ				
IND-11	Adquisicions per cada 1.000 habitants	22,96	78,00	↑ 80,15
IND-12	Creixement de la col·lecció	3,36%	2,16%	↓ 2,90%
IND-13	Índex de rotació de la col·lecció	2,61	2,09	↓ 1,66
IND-14	Percentatge de la col·lecció que ha sortit en préstec	85,67%	54,44%	↓ 45,62%
ANÀLISI ECONÒMICA				
IND-15	Despesa per habitant	17,54 €	19,39 €	↑ 15,28 €
IND-16	Despesa en fons documental per habitant	1,14 €	0,94 €	↓ 0,95 €
IND-17	Percentatge de la despesa corresponent a l'ajuntament	68,07%	70,55%	↑ 64,79%
IND-18	Despesa en manteniment per metre quadrat*	118,38 €	173,34 €	↑ 99,01 €
IND-19	Despesa per visita*	3,36 €	4,43 €	↑ 4,12 €
IND-20	Despesa per préstec*	4,94 €	6,20 €	↑ 6,47 €

DADES PER A L'AVALUACIÓ DEL SERVEI BIBLIOTECARI 2013				
Quadre de comandament Sant Antoni del Vallès				
ÚS DE LES BIBLIOTEQUES				
IND-21	Percentatge de la població del municipi que fa ús dels serveis de biblioteca pública	23,33%	19,35%	↓ 15,60%
IND-22	Visites presencials per habitant	5,23	4,38	↓ 3,82
IND-23	Visites per cada usuari actiu de la biblioteca	22,60	22,79	↑ 23,48
IND-24	Visites al web per habitant	1,92	1,21	↓ 0,87
IND-25	Prèstecs per habitant	3,55	3,13	↓ 2,43
IND-26	Prèstec per cada usuari del servei de préstec	19,90	20,81	↑ 19,07
IND-27	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	233,17	105,17	↓ 193,69
IND-28	Percentatge de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	ND	1,36%	3,48%
IND-29	Percentatge de visites que fan ús del servei de Wi-Fi	8,06%	8,07%	↓ 7,87%
IND-30	Percentatge de visites que fan ús del servei d'Internet 1 mes	14,38%	12,27%	↓ 12,94%
RECURSOS HUMANS				
IND-31	Personal per cada 10.000 habitants	2,41	2,45	↑ 2,18
IND-32	Visites per treballador i hora de servei	10,29	9,46	↓ 9,32
IND-33	Hores anuals de formació per treballador	ND	13,38	13,64
IND-34	Voluntaris per biblioteca	ND	6,17	3,97
<p>● PUNT FORT: L'indicador del municipi està un 25% o més per sobre la mitjana.</p> <p>● OPORTUNITAT DE MILLORA: L'indicador del municipi està entre un 25% i un 50% per sota la mitjana.</p> <p>● OPORTUNITAT DE MILLORA: L'indicador del municipi està un 50% o més per sota la mitjana.</p> <p>*Aquests indicadors són inversos: com més baix és el valor més positiu el resultat.</p>				
RESUM DE PUNTS FORTS I OPORTUNITATS DE MILLORA DEL SERVEI BIBLIOTECARI				
PF-1	Percentatge de població amb carnet	OM-1	Creixement de la col·lecció	
PF-2	Percentatge de població estrangera amb carnet respecte la població estrangera del municipi	OM-2	Despesa en manteniment per metre quadrat*	
PF-3	Índex de rotació de la col·lecció	OM-3	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	
PF-4	Despesa per habitant	OM-4	Percentatge de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	
PF-5	Visites al web per habitant			
PF-6	Prèstec per habitant			
PF-7	Voluntaris per biblioteca			

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

- **Valor 2012:** valor de l'indicador l'any anterior
- **Valor 2013:** 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 dun 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 2012	Valor 2013	▲	Mitjana dels bibliobusos	PF/OM
ORIENTACIÓ A L'USUARI						
IND-1	Percentatge d'usuaris actius sobre els usuaris inscrits	45,97%	45,06%	↓	38,24%	
IND-2	Percentatge d'usuaris PETITS LECTORS sobre els usuaris totals	2,52%	2,64%	↑	2,11%	●
IND-3	Percentatge d'usuaris INFANTS sobre els usuaris totals	22,05%	22,13%	↑	29,72%	●

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 població

- **OM** (Oportunitat de Millora): el valor de l'indicador està més d'un 50% per sota la mitjana
- **OM** (Oportunitat de Millora): el valor de l'indicador està entre un 25% i un 50% per sota la mitjana
- **PF** (Punt Fort): el valor de l'indicador està un 25% o més per sobre la mitjana

3. METODOLOGIA DEL TALLER

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	

2. 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															

3. Es voten cadascuna de les 6 causes amb els criteris d'importància i capacitat d'intervenció.
- Importància: es vota de l'1 al 3, on 1 = Poca importància i 3 = Molta importància
 - Capacitat d'intervenció (recursos econòmics, recursos humans, temps, etc.): es vota de l'1 al 5, on 1 = Poca capacitat d'intervenció i 5 = Molta capacitat d'intervenció

Resultat de la votació: el resultat final de la votació (que marca 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

4. D'aquesta votació en resultaran les 3 causes més destacades.

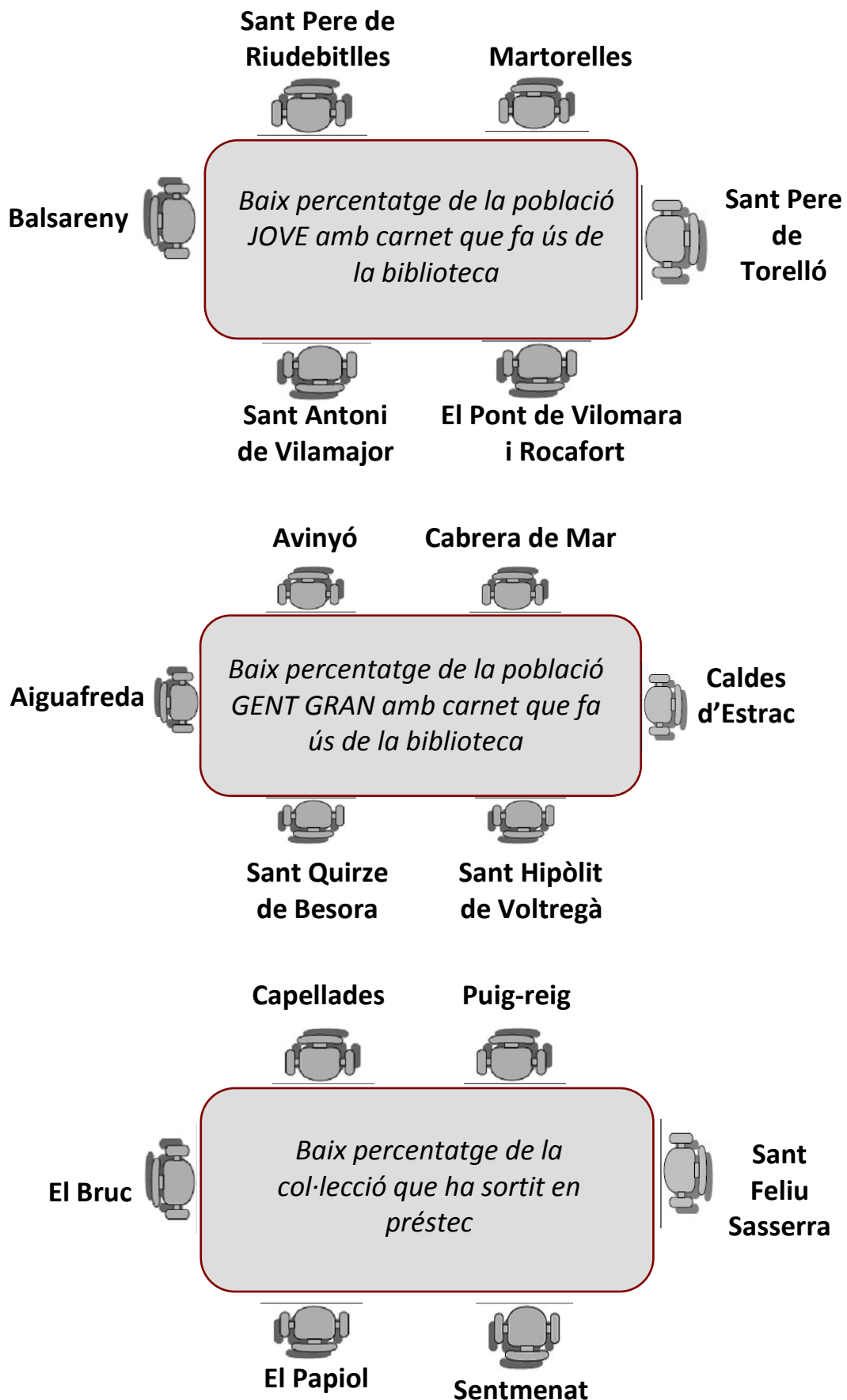
Quadre d'accions de Millora

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

1. Individualment, en uns 20 minuts, cada participant omple 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'omple el Quadre general de la taula, cada participant aporta 1 acció de millora diferent, omplint així el Quadre.
3. Es recullen els Quadres d'accions de Millora treballats en els 3 grups els 2 dies de taller per tal de poder fer 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 AL TALLER I TAULES DE TREBALL



5. RESUM DEL TALLER

El dia 8 d'octubre s'ha realitzat al CERC (Pati Manning) el Taller RUTLLA de 2014, que han comptat amb la participació de 16 directors/es de biblioteques de municipis de menys de 5.000 habitants (exceptuant Sentmenat i Capellades, que tenen més de 5.000 habitants i no havien estat convocades fins ara).

L'objectiu del taller és donar a conèixer quins són els principals projectes d'avaluació que es duen a terme en l'actualitat a la GSB i transmetre la importància de que coneguin a fons les eines i els recursos que estan al seu abast (la majoria a [Intrabib > Biblioteques > Planificació i avaluació](#)). 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 (com ara el "Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari", la "Fitxa de dades de servei", etc.).

La segona fase del taller s'han centrat en l'anàlisi de 3 oportunitats de millora (el detall de les quals trobareu a l'annex 2) proposades per la GSB:

- Baix percentatge de la població jove (15-24 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant
- Baix percentatge de la població gent gran (+ 65 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant
- Baix percentatge de la col·lecció que ha sortit en préstec

Aquesta anàlisi de les oportunitats de millora ha acabat generant un total de 43 accions de millora diferents en tots els àmbits tractats, que trobareu a l'annex 3.

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: a més de poder debatre sobre els àmbits de treball proposats entre els directors i les directores de les biblioteques participants, hi ha hagut 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. Aquesta relació entre biblioteques i la Gerència ha estat molt ben valorada pels professionals que han assistit al Taller Rutlla, ja que possibilita poder posar en comú temes que preocupen i poder cercar solucions compartides.

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'entén que d'aquest treball puguin sortir idees o accions concretes que les biblioteques puguin incorporar als seus plans d'actuació anuals, alhora que les aportacions de les biblioteques poden constituir projectes per al pla d'actuació de la GSB.

ANNEX 1

AVALUACIÓ DE LA JORNADA

AVALUACIÓ DE LA JORNADA

Valoreu sisplau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller..... 8,93

Valoreu sisplau entre 0 i 10 cadascun dels aspectes següents:

ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades..... 7,93

Informació prèvia (convocatòries...) suficient..... 8,71

Lloc de realització adient 8,43

Documentació entregada apropiada..... 8,50

Ajust a l'horari previst..... 8,64

METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena 8,71

S'ha afavorit la participació 9,21

S'ha promogut el treball en grup..... 9,14

S'ha treballat de forma pràctica i activa..... 9,07

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat..... 9,07

El dinamitzador és competent en els temes que tracta..... 9,43

En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer..... 9,07

S'han admès observacions i suggeriments..... 9,29

RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements 8,86

Em seran útils per l'activitat professional 9,07

Poden ser aplicats amb facilitat 8,36

ANNEX 2

DOCUMENTS FINALS

OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 1		Baix percentatge de la població jove (15-24 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any																
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	No hi ha IES al municipi: els joves quan comencen la ESO es desplacen a altres pobles més grans i usen les biblioteques que troben en aquests municipis.	3	2	3	2				36	1	1	1	1				1	36
Causa 2	L'oferta de serveis no s'adequa al consum cultural dels joves (llibres-e, cd, vídeos...).	2	2	2	2				16	3	2	3	3				54	864
Causa 3	Manca un espai per a joves. Són biblioteques petites. La falta d'espai fa que s'hagi d'aplicar normes rígides per evitar els conflictes entre els usuaris. No se senten còmodes.	3	3	2	3				54	1	1	1	1				1	54
Causa 4	Existència d'altres serveis (Punt jove, punt TIC, Wi-Fi municipal a baix cost) fan que l'ús del servei d'Internet i Wi-Fi sigui molt baix.	3	3	1	1				9	3	1	1	1				3	27
Causa 5	Falta d'activitats motivadores per als joves	3	2	2	3				36	5	5	5	5				625	22.500
Causa 6	Falta de formació dels RRHH quant al tracte amb els joves (aplicar normativa sense rigidesa), estar al dia de les tendències, motivar-los, etc.	2	1	2	2				8	3	5	4	2				120	960

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 1</p>	<p>Baix percentatge de la població jove (15-24 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any</p>
<p>Causa 1</p> <p>Falta d'activitats motivadores per als joves</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Buscar col·laboracions amb la regidoria de joventut.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Planificar tallers/cursos de cerca d'informació juntament amb l'escola.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Programar visites amb alumnes de la ESO (en horari lectiu).</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Preguntar als joves què voldrien fer (algunes biblioteques expliquen que ho pregunten als alumnes de 5è de primària en les visites escolars).</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Fer un club de lectura juvenil (no necessàriament de gènere novel·la).</p>
	<p>Acció de millora 6</p> <p>Programar activitats que s'allunyin de les habituals de biblioteca (hip-hop, grafiti, robòtica...).</p>
	<p>Acció de millora 7</p> <p>Fer tallers sobre informàtica (photoshop, fer un currículum vitae...).</p>
<p>Causa 2</p> <p>Falta de formació dels RRHH quant al tracte amb els joves (aplicar normativa sense rigidesa), estar al dia de les tendències, motivar-los, etc.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Treball en xarxa, juntament amb joventut, serveis socials i altres tècnics.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Aprofitar més els recursos locals (mediadors de conflictes, interacció amb els contactes a nivell escolar, etc).</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Demanar cursos de formació per a millorar les habilitats del personal quant a gestió de conflictes, el tracte amb els joves, etc.</p>
<p>Causa 3</p> <p>L'oferta de serveis no s'adequa al consum cultural dels joves (llibres electrònics , cd, vídeos...).</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Destacar o recomanar lectures de novel·la juvenil.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Fer difusió de la col·lecció de fons que els pugui interessar: sexualitat, temàica gai lèsbica.... Crear un centre d'interès en un racó apropiat.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Difondre (quan estigui actiu) l'ús de l'APP de biblioteca virtual que permetrà fer ús dels serveis de la biblioteca amb el carnet dins el mòbil.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Potenciar/destacar la plataforma de llibre electrònic (quan estigui activada).</p>

OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 2		Baix percentatge de la població gent gran (+ 65 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any																
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	Ubicació i accés a l'equipament.	3	2	3	3	3			162	3	3	5	3	3			405	65.610
Causa 2	Allunyament dels serveis de la biblioteca , poc hàbit de lectura i fractura digital (impediments no físics).	3	2	2	3	3			108	3	5	5	4	4			1.200	129.600
Causa 3	Manca de col·lecció adequada, no tenir resposta en col·lecció o que responguin a les necessitats especials de lectura.	3	3	2	2	3			108	5	5	4	4	4			1.600	172.800
Causa 4	Sobreoferta d'activitats (d'altres entitats com per exemple serveis socials) i família.	1	3	2	2	2			24	1	2	5	5	3			150	3.600
Causa 5	Gestió: manca de col·laboració (altres entitats, família)	3	3	3	3	3			243	4	3	2	3	5			360	87.480
Causa 6	Desconeixement del servei de biblioteca (i del servei de préstec en concret). Poca difusió	1	2	2	1	2			8	5	5	4	5	4			2.000	16.000
Causa 7	Manca de programació específica per a gent gran.	2	3	3	2	3			108	5	5	5	5	5			3.125	337.500

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 2</p>	<p>Baix percentatge de la població gent gran (+ 65 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any</p>
<p>Causa 1</p> <p>Manca de programació específica per a gent gran.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Oferir noves activitats (clubs de lectura, etc.).</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Demandar-los interessos específics.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Contactar amb entitats especialitzades, per a descobrir els seus interessos i per aconseguir aportacions de fons fruit de la col·laboració.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Crear una agenda d'activitats trimestral.</p>
<p>Causa 2</p> <p>Manca de col·lecció adequada, no tenir resposta en col·lecció o que responguin a les necessitats especials de lectura.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Crear centres d'interès que responguin a les seves necessitats (vida sana, escacs... No temes de salut).</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Adquirir fons específic (biografies, lletra gran, audiollibres).</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Proposar una col·lecció de revistes especialitzades per a gent gran.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Fer una guia de lectura adequada, que integri les activitats programades.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Oferir recursos per a consultar la col·lecció (lupes, làmpares, etc.).</p>
<p>Causa 3</p> <p>Allunyament dels serveis de la biblioteca , poc hàbit de lectura i fractura digital (impediments no físics).</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Organitzar tallers de lectura.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Oferir llibres de lectura fàcil (amb molta il·lustració).</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Potenciar serveis de formació per aquests usuaris.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Organitzar activitats de cultura general, cursos de NT, tallers d'alfabetització informacional, etc.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Potenciar la participació de la gent gran.</p>

OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 3		Baix percentatge de la col·lecció que ha sortit en 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	No disponibilitat d'espais específics per difondre la col·lecció.	2	1	2	2	2			16	3	4	3	3	4			432	6.912
Causa 2	L'existència de recursos electrònics fa disminuir la necessitat d'ús de la col·lecció de coneixements i de ficció.	3	3	3	3	3			243	1	2	2	1	2			8	1.944
Causa 3	Poc interès dels usuaris per gèneres amb poca sortida com poesia, teatre o narrativa.	2	2	2	3	2			48	3	4	2	3	2			144	6.912
Causa 4	La col·lecció està envellida i no hi ha prou pressupost per renovar-la.	2	3	3	2	2			72	2	2	2	2	2			32	2.304
Causa 5	La col·lecció no es correspon amb les necessitats i interessos dels usuaris.	2	2	3	1	1			12	4	4	4	4	4			1.024	12.288
Causa 6	La senyalització dins la biblioteca no ajuda a difondre la col·lecció.	3	1	2	1	2			12	4	4	4	4	4			1.024	12.288

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 3</p>	<p>Baix percentatge de la col·lecció que ha sortit en préstec</p>
<p>Causa 1</p> <p>No disponibilitat d'espais específics per difondre la col·lecció i senyalització interna que no ajuda a difondre la col·lecció.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Fer més centres d'interès que fagin sortir més aquell fons menys prestat.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Millorar la senyalització amb mitjans propis. Especial incidència en la Col·lecció Local, obrint-la al públic.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Redistribuir la col·lecció i posar en llocs més visibles i amb més espai aquella col·lecció que no surt.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Utilitzar pictogrames per a novel·la i separar algunes temàtiques més destacades de la resta.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Reordenar la col·lecció per àmbits temàtics i no sempre per la CDU.</p>
<p>Causa 2</p> <p>Poc interès dels usuaris per gèneres amb poca sortida com poesia, teatre o narrativa.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Realitzar exposicions, tallers o clubs de lectura centrats en aquelles temàtiques en que menys fons surt en préstec.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Tenir més coneixement de les obres. La Biblioteca com a prescriptora.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Aprofitar el fons que té més sortida per enganxar a més usuaris a la biblioteca.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Fer un espai de recomanacions dels propis usuaris de la biblioteca.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Fer activitats més dinàmiques i entretingudes per als usuaris al voltant dels gèneres amb menys sortida (Jocs de pistes, etc.)</p>
<p>Causa 3</p> <p>La col·lecció no es correspon amb les necessitats i interessos dels usuaris.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Analitzar les estadístiques d'ús de la col·lecció i actuar en conseqüència: repensar estàndards de col·lecció, etc.</p>
	<p>Acció de millora 2</p> <p>Analitzar les necessitats dels usuaris: comunicació directa amb els usuaris.</p>
	<p>Acció de millora 3</p> <p>Potenciar el préstec interbibliotecari. Repensar els circuits i les freqüències.</p>
	<p>Acció de millora 4</p> <p>Avançar-se a les demandes dels usuaris: què es recomana a la TV, ràdio, etc.</p>
	<p>Acció de millora 5</p> <p>Estar en contacte amb les escoles del municipi per saber quins projectes treballaran al llarg de l'any.</p>

ANNEX 3

LLISTAT D'ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT DE MILLORA

CAUSA

ACCIÓ DE MILLORA

Taula 1	Baix percentatge de la població jove (15-24 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any	Falta d'activitats motivadores per als joves	1	Buscar col·laboracions amb la regidoria de joventut.
			2	Planificar tallers/cursos de cerca d'informació juntament amb l'escola.
			3	Programar visites amb alumnes de la ESO (en horari lectiu).
			4	Preguntar als joves què voldrien fer (algunes biblioteques expliquen que ho pregunten als alumnes de 5è de primària en les visites escolars).
			5	Fer un club de lectura juvenil (no necessàriament de gènere novel·la).
			6	Programar activitats que s'allunyin de les habituals de biblioteca (hip-hop, grafiti, robòtica...).
			7	Fer tallers sobre informàtica (photoshop, fer un currículum vitae...).
	Baix percentatge de la població jove (15-24 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any	Falta de formació dels RRHH quant al tracte amb els joves (aplicar normativa sense rigidesa), estar al dia de les tendències, motivar-los, etc.	8	Treball en xarxa, juntament amb joventut, serveis socials i altres tècnics.
			9	Aprofitar més els recursos locals (mediadors de conflictes, interacció amb els contactes a nivell escolar, etc).
			10	Demanar cursos de formació per a millorar les habilitats del personal quant a gestió de conflictes, el tracte amb els joves, etc.
	Baix percentatge de la població jove (15-24 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any	L'oferta de serveis no s'adequa al consum cultural dels joves (llibres electrònics, cd, vídeos...).	11	Destacar o recomanar lectures de novel·la juvenil.
			12	Fer difusió de la col·lecció de fons que els pugui interessar: sexualitat, temàtica gai lèsbica.... Crear un centre d'interès en un racó apropiat.
			13	Difondre (quan estigui actiu) l'ús de l'APP de biblioteca virtual que permetrà fer ús dels serveis de la biblioteca amb el carnet dins el mòbil.
			14	Potenciar/destacar la plataforma de llibre electrònic (quan estigui activada).

OPORTUNITAT DE MILLORA

CAUSA

ACCIÓ DE MILLORA

Taula 2	Baix percentatge de la població gent gran (+ 65 anys) del municipi amb carnet que ha utilitzat algun servei de la biblioteca durant l'any	Manca de programació específica per a gent gran.	15	Oferir noves activitats (clubs de lectura, etc.).
			16	Demandar-los interessos específics.
			17	Contactar amb entitats especialitzades, per a descobrir els seus interessos i per aconseguir aportacions de fons fruit de la col·laboració.
			18	Crear una agenda d'activitats trimestral.
		Manca de col·lecció adequada, no tenir resposta en col·lecció o que responguin a les necessitats especials de lectura.	19	Crear centres d'interès que responguin a les seves necessitats (vida sana, escacs... No temes de salut).
			20	Adquirir fons específic (biografies, lletra gran, audiollibres).
			21	Proposar una col·lecció de revistes especialitzades per a gent gran.
			22	Fer una guia de lectura adequada, que integri les activitats programades.
			23	Oferir recursos per a consultar la col·lecció (lupes, làmpares, etc.).
		Allunyament dels serveis de la biblioteca, poc hàbit de lectura i fractura digital (impediments no físics).	24	Organitzar tallers de lectura.
			25	Oferir llibres de lectura fàcil (amb molta il·lustració).
			26	Potenciar serveis de formació per aquests usuaris.
			27	Organitzar activitats de cultura general, cursos de NT, tallers d'alfabetització informacional, etc.
		28	Potenciar la participació de la gent gran.	

OPORTUNITAT DE MILLORA

CAUSA

ACCIÓ DE MILLORA

Taula 3	Baix percentatge de la col·lecció que ha sortit en préstec	No disponibilitat d'espais específics per difondre la col·lecció i senyalització interna que no ajuda a difondre la col·lecció.	29	Fer més centres d'interès que fagin sortir més aquell fons menys prestat.
			30	Millorar la senyalització amb mitjans propis. Especial incidència en la Col·lecció Local, obrint-la al públic.
			31	Redistribuir la col·lecció i posar en llocs més visibles i amb més espai aquella col·lecció que no surt.
			32	Utilitzar pictogrames per a novel·la i separar algunes temàtiques més destacades de la resta.
			33	Reordenar la col·lecció per àmbits temàtics i no sempre per la CDU.
		Poc interès dels usuaris per gèneres amb poca sortida com poesia, teatre o narrativa.	34	Realitzar exposicions, tallers o clubs de lectura centrats en aquelles temàtiques en que menys fons surt en préstec.
			35	Tenir més coneixement de les obres. La Biblioteca com a prescriptora.
			36	Aprofitar el fons que té més sortida per enganxar a més usuaris a la biblioteca.
			37	Fer un espai de recomanacions dels propis usuaris de la biblioteca.
		La col·lecció no es correspon amb les necessitats i interessos dels usuaris.	38	Fer activitats més dinàmiques i entretingudes per als usuaris al voltant dels gèneres amb menys sortida (Jocs de pistes, etc.)
			39	Analitzar les estadístiques d'ús de la col·lecció i actuar en conseqüència: repensar estàndards de col·lecció, etc.
			40	Analitzar les necessitats dels usuaris: comunicació directa amb els usuaris.
			41	Potenciar el préstec interbibliotecari. Repensar els circuits i les freqüències.
			42	Avançar-se a les demandes dels usuaris: què es recomana a la TV, ràdio, etc.
		43	Estar en contacte amb les escoles del municipi per saber quins projectes treballaran al llarg de l'any.	

ANNEX 4

MODELS DE QUADRES OM/AM

OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 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																			
Causa 2																			
Causa 3																			
Causa 4																			
Causa 5																			
Causa 6																			

OPORTUNITAT DE MILLORA 08/10/2014 Taula 1	POBLACIÓ AMB CARNET DE MÉS DE 65 ANYS QUE FA ÚS DE LA BIBLIOTECA
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