

# Informe projecte **RUTLLA**

Novembre de 2015

**Gerència de Serveis de Biblioteques**  
Àrea de Cultura, Educació i Esports



**Diputació  
Barcelona**

## Sumari

---

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 dels tallers .....	11
<b>Annex 1:</b> Avaluació dels tallers .....	12
<b>Annex 2:</b> Documents finals .....	14
<b>Annex 3:</b> Llistat d'accions de millora .....	21
<b>Annex 4:</b> 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 contempen 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. Aquest projecte 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, l'any 2012 la GSB impulsa els Tallers RUTLLA dirigits a municipis de menys de 20.000 habitants. D'aquesta manera, la GSB estimula l'avaluació dels serveis bibliotecaris a tots els municipis amb biblioteca.

## Projectes d'avaluació impulsats des de la GSB

<b>Activitat/projecte</b>	<b>Any inici</b>	<b>Àmbit</b>
Estudis d'usuaris XBM	2001	Xarxa de Biblioteques Municipals
Estudi d'usuaris dels bibliobusos	2002	Xarxa de Biblioteques Municipals
Estudis locals d'usuaris	2003	Per a municipis de > 30.000 habitants
Estudi de no usuaris de la XBM	2009	Provincial
Estudi del valor social de les biblioteques	2013	Xarxa de Biblioteques Municipals
Estudi del Retorn a la inversió de la XBM	2013	Xarxa de Biblioteques Municipals
Estudi de joves i serveis bibliotecaris	2013	Xarxa de Biblioteques Municipals
Cercles de comparació Intermunicipal de biblioteques	2003	Per a municipis de > 20.000 habitants
Tallers Rutlla per a biblioteques	2012	Per a municipis de < 20.000 habitants
Tallers Rutlla per a bibliobusos	2014	Per a tots els bibliobusos

Els Tallers RUTLLA també contempen, com en el cas del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques, l'ús d'un quadre de comandament, de tècniques d'anàlisi i d'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 2014*.

El projecte es desenvolupa a partir d'una anàlisi de dades estadístiques presentades en forma d'indicadors. Aquests indicadors s'estructuren en el quadre de comandament, i 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 2014 s'elabora des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat el document *Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari*. D'aquest informe 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 de 2014 consta de **31 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

Diputació Barcelona   Àrea de Presidència   Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari					
Quadre de comandament del servei bibliotecari del districte d'Abreixa					
<b>Accessibilitat a les biblioteques</b>					
IND	Nom de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Migiana del Tíam de Població	PF/OM
IND-21	Superfície útil de servei per cada 1.000 habitants	65	65	73	
IND-22	Fons documental per habitant	2,8	2,8	3,1	
IND-23	Nombre d'ordinadors d'ús públic per cada 1.000 habitants	1,6	1,6	1,6	
IND-24	Punts de lectura per cada 1.000 habitants	6,2	6,2	9,3	
<b>Orientació a l'usuari</b>					
IND	Nom de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Migiana del Tíam de Població	PF/OM
IND-25	Percentatge de població amb carnet	0%	0%	0%	
IND-26	Percentatge de població inscrita l'any 2013 amb adreça durant 2014	51%	ND	ND	
IND-29	Perfil, blogs i comptes a les xarxes socials per biblioteca	1,00	1,00	0,61	
IND-30	Nombre de seguidors als perfils de les xarxes socials per biblioteca	143	139	227	
<b>Anàlisi de la col·lecció</b>					
IND	Nom de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Migiana del Tíam de Població	PF/OM
IND-11	Adquisicions per cada 1.000 habitants	143	158	202	
IND-12	Creixement de la col·lecció	0,00%	-1,25%	3,37%	
IND-13	Índex de robatori de la col·lecció	1,45	1,37	0,83	
IND-14	Percentatge de la col·lecció que ha sortit en préstec	44,86%	59,39%	39,75%	
<b>Dades i indicadors de la biblioteca</b>					
IND	Nom de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Migiana del Tíam de Població	PF/OM
IND-01	Despesa per habitant	19,87 €	20,96 €	21,32 €	
IND-16	Despesa en fons documental per habitant	2,26 €	2,34 €	0,03 €	
IND-17	Percentatge de la despesa corresponent a l'ajuntament	58,03%	77,04%	55,73%	
IND-18	Despesa en manteniment per metre quadrat	114,68 €	113,46 €	89,51 €	
IND-19	Despesa per visita*	-4,53 €	5,31 €	5,30 €	
IND-20	Despesa per préstec*	-4,05 €	4,88 €	7,51 €	
Quadre de Comandament <span style="float: right;">Pàgina 1 de 3</span>					

Diputació Barcelona   Àrea de Presidència   Dades per a l'avaluació del servei bibliotecari					
Quadre de comandament del servei bibliotecari del districte d'Abreixa					
<b>Ús de les biblioteques</b>					
IND	Nom de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Migiana del Tíam de Població	PF/OM
IND-21	Percentatge de la població del municipi que fa ús dels serveis de biblioteca pública	23 %	0 %	0 %	
IND-22	Vistes personals per habitant	4	4	4	
IND-23	Vistes per cada usuari adscrit de la biblioteca	17	13	20	
IND-24	Vistes al web per habitant	0,8	2,6	0,2	
IND-28	Préstecs per habitant	4,7	4,3	2,6	
IND-29	Préstecs per cada usuari del servei de préstec	21	18	18	
IND-27	Nombre total d'activitats culturals per biblioteca	597	604	995	
IND-28	Percentatge de vistes que associen a activitats de dinamització cultural	3 %	3 %	5 %	
IND-29	Percentatge de vistes que fan ús del servei de Wi-Fi	10 %	10 %	9 %	
IND-30	Percentatge de vistes que fan ús del servei d'Internet i més	7 %	6 %	10 %	
<b>Dades i indicadors de la biblioteca</b>					
IND	Nom de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Migiana del Tíam de Població	PF/OM
IND-01	Personal per cada 10.000 habitants	2,5	2,5	3,2	
IND-03	Hores anuals de formació per treballador	17,30	0,00	0,00	
IND-04	Voluntariats per biblioteca	0,0	0,0	2,0	
Quadre de Comandament <span style="float: right;">Pàgina 2 de 3</span>					

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

- **Valor 2013:** valor de l'indicador l'any anterior
- **Valor 2014:** 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)

### Anàlisi de la col·lecció

IND	Nom. de l'indicador	Valor 2013	Valor 2014	Mitjana del tram de població	PF / OM
IND-11	Adquisicions per cada 1.000 habitants	115	144 ▲	103	●
IND-12	Creixement de la col·lecció	0,00%	2,96% ▲	1,77%	●
IND-13	Índex de rotació de la col·lecció	0,86	0,83 ▼	1,00	
IND-14	Percentatge de la col·lecció que ha sortit en préstec	27,05%	35,06% ▲	44,45%	

El valor de l'indicador **augmenta** 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

Aquest any s'incorpora com a novetat que aquest informe ja no es publica ni es distribueix en format paper sinó que s'ofereix a totes les biblioteques de la XBM en format virtual a través de l'Accés Restringit del web de la Diputació de Barcelona, mitjançant el programari QlikView. El fet que aquest programa sigui en format electrònic permet una major interacció amb les dades i una personalització de l'informe. A més, l'entorn visualment atractiu facilita una la lectura de les dades i indicadors que s'hi ofereixen d'una manera més amigable, possibilitant a més un reaprofitament de les dades que s'hi presenten per a elaborar altres documents o informes d'interès per a la direcció de la biblioteca.

### 3. Metodologia del taller

#### **Anàlisi Oportunitat de Millora**

Es formen grups de treball de 4 o 5 direccions de biblioteca que treballen sobre una temàtica comuna a partir d'oportunitats de millora detectades en alguns o tots 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		Diptutació Barcelona	Àrea de Prestacions
		<b>Oportunitat de millora</b>	
Indivíduament, anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada			
Causa 1			
Causa 2			
Causa 3			
Causa 4			
Causa 5			
Causa 6			

- Es reparteix 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 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

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



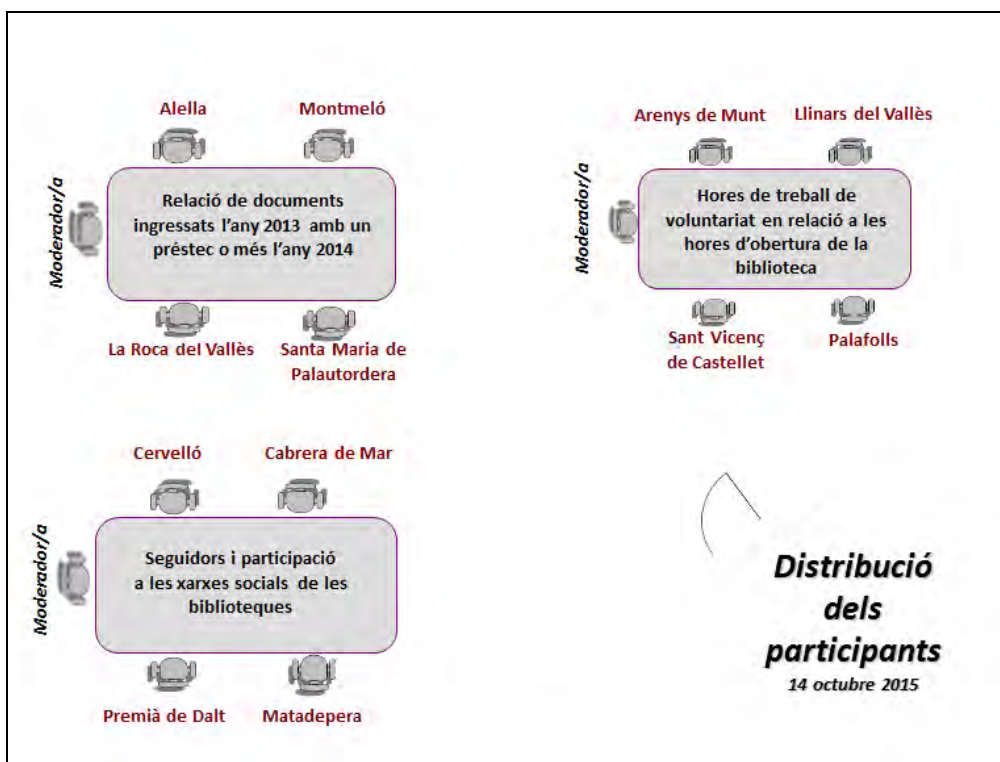
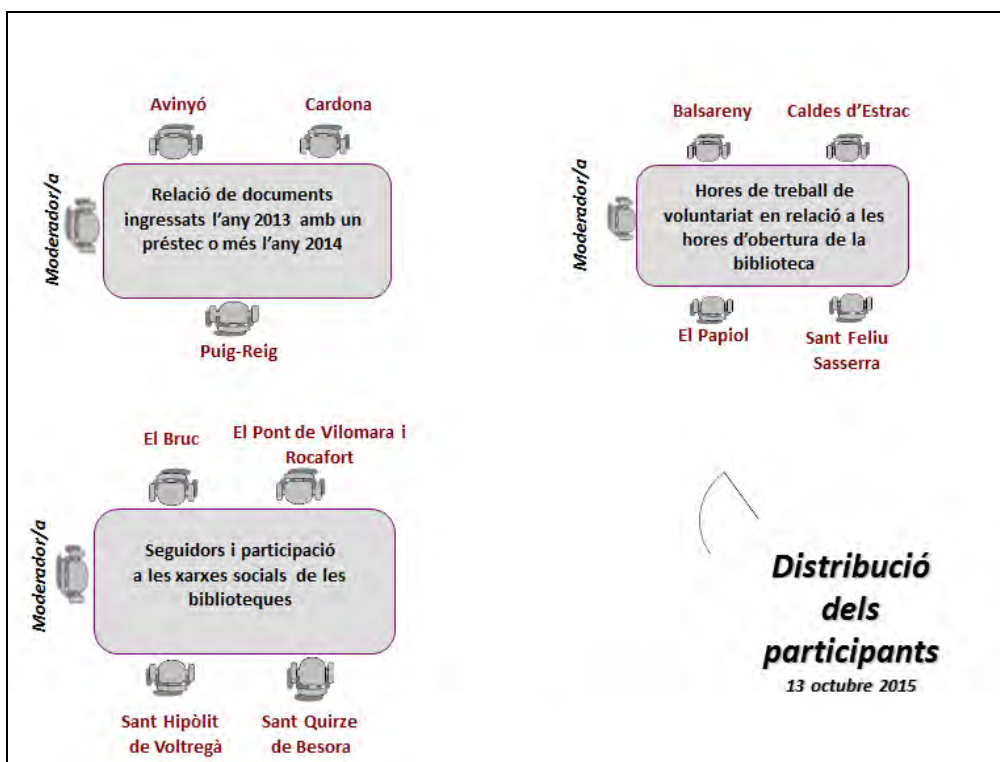
## Quadre d'accions de Millora

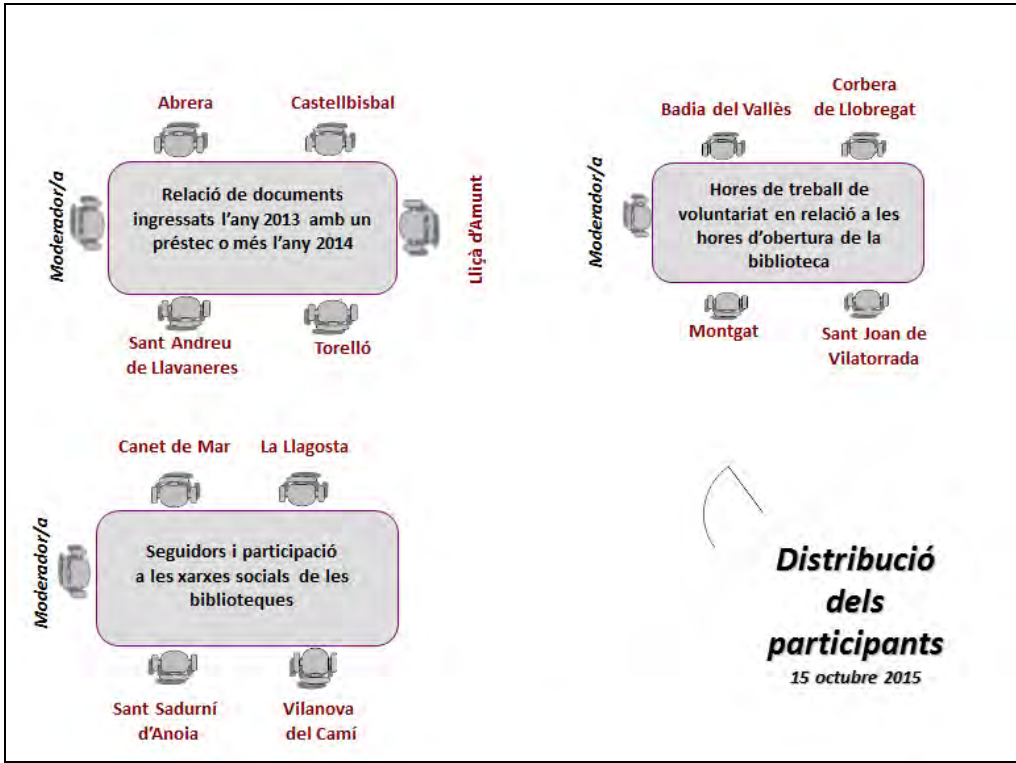
A partir de les 3 causes seleccionades, amb una votació més gran, es procedeix a treballar el Quadre d'accions de Millora:

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 de manera 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

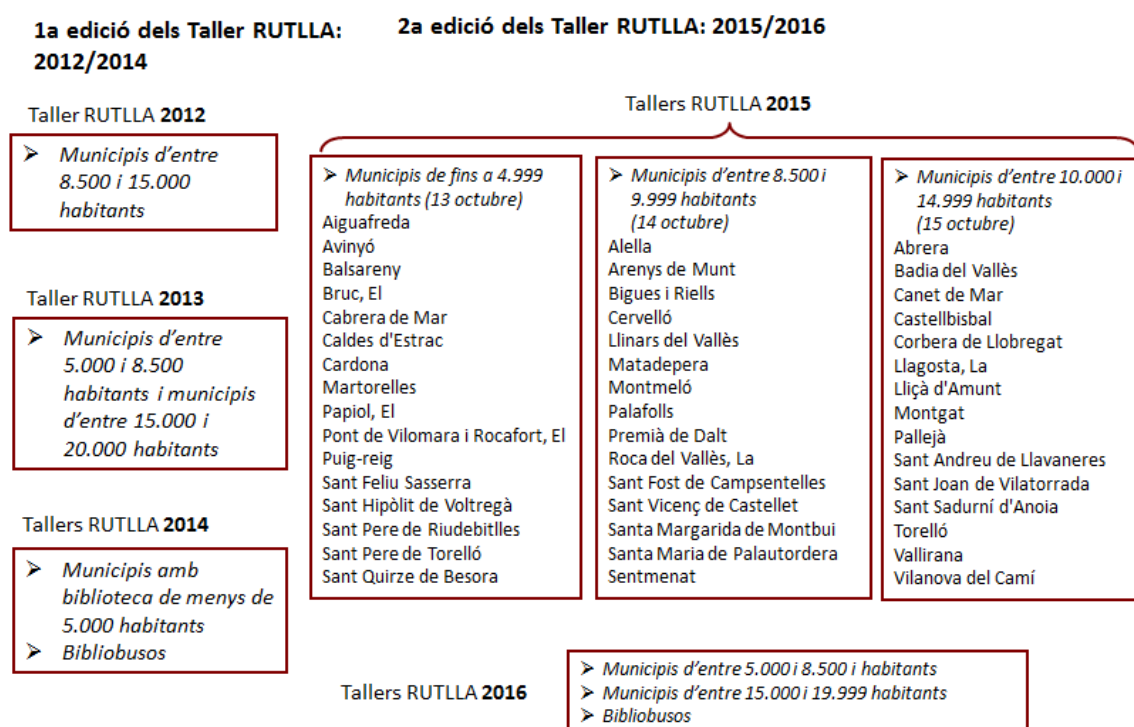




## 5. Resum dels tallers

Els dies 13, 14 i 15 d'octubre de 2015 es van realitzar al CERC (Pati Manning) els Tallers RUTLLA de 2015, que van comptat amb la participació de 36 directors/es de biblioteques de municipis de menys de 5.000 habitants, biblioteques de municipis d'entre 8.500 i 9.999 habitants i biblioteques de municipis d'entre 10.000 i 14.999 habitants.

Aquesta és la segona edició dels Tallers RUTLLA, l'evolució de la convocatòria dels quals ha estat la que segueix en aquest esquema:



En la primera fase del taller, l'objectiu 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 els suggeriments 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", entre d'altres).

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

- La relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014
- Les hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura de la biblioteca
- El nombre de seguidors i la participació a les xarxes socials de les biblioteques

Aquesta anàlisi de les oportunitats de millora van acabar generant un total de 116 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 sempre molt ben valorada (i enguany també) pels professionals que han assistit als Tallers 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 d'avaluació s'emmarqui dins un procés de millora contínua del servei bibliotecari. Així, s'entén que d'aquest treball compartit 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 DELS TALLERS**

## Avaluació global de les tres jornades

---

Valoreu si us plau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller ..... 8,78

Valoreu si us plau entre 0 i 10 cadascun dels aspectes següents:

### ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades.....	8,22
Informació prèvia (convocatòries...) suficient.....	8,50
Lloc de realització adient .....	7,78
Documentació entregada apropiada.....	8,56
Ajust a l'horari previst.....	8,66

### METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena .....	8,75
S'ha afavorit la participació .....	9,17
S'ha promogut el treball en grup.....	9,31
S'ha treballat de forma pràctica i activa.....	9,11

### DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat.....	8,78
El dinamitzador és competent en els temes que tracta.....	9,17
En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer.....	8,97
S'han admès observacions i suggeriments.....	9,03

### RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements .....	8,42
Em seran útils per l'activitat professional .....	8,83
Poden ser aplicats amb facilitat .....	7,69

## **ANNEX 2**

# **DOCUMENTS FINALS**



OPORTUNITAT DE MILLORA		Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014																	
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>	Poc temps per seleccionar. Ens agradaria fer una tria més acurada i estar al dia de les últimes novetats editorials.	2	2	2					<b>8</b>	2	2	5						<b>20</b>	<b>160</b>
<b>Causa 2</b>	Multiplicitats de canals per adquirir: SELPART, SAB, compra directa, etc. Retards i duplicitats.	2	1	2					<b>4</b>	1	1	3						<b>3</b>	<b>12</b>
<b>Causa 3</b>	Poc pressupost per adquisicions per a fidelitzar a l'usuari.	3	3	2					<b>18</b>	1	1	3						<b>3</b>	<b>44</b>
<b>Causa 4</b>	La biblioteca és poc expositiva: els prestatges estan plens i no hi ha prou espai per exposar.	1	2	3					<b>6</b>	3	3	5						<b>45</b>	<b>270</b>
<b>Causa 5</b>	Poc temps i personal per fer el manteniment de la col·lecció. Esporgada.	3	1	2					<b>6</b>	4	5	2						<b>40</b>	<b>240</b>
<b>Causa 6</b>	Falta de dinàmiques de difusió: racons físics i xarxes socials.	2	1	2					<b>4</b>	4	4	5						<b>80</b>	<b>320</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>La biblioteca és poc expositiva: els prestatges estan plens i no hi ha prou espai per exposar.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Fer exporga per fer espai per triar i remenar.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Establir uns lloc fixats per fer-hi exposicions temàtiques, efemèrides, autors, etc.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Reubicar el fons creant centres d'interès.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <hr/>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Poc temps i personal per fer el manteniment de la col·lecció. Esporgada.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Formació en exporga per a tot el personal.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Redactar el Pla de desenvolupament de la col·lecció i política de la col·lecció.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Suport de la Biblioteca Central comarcal per a l'exporga. També als experts en GSB en esporga.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Incloure un temps fixats dedicats a l'exporga i en manteniment a la planificació.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <hr/>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Difusió del fons.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Fer aparadors (necessitat de formació).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Fer exposicions amb atrezzo (efemèrides, autors, etc.).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Xarxes socials (un post a la setmana, una compartició de notícies a prestatges virtuals i una recomanació dels bibliotecaris).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Butlletí de la biblioteca (periodicitat mensual).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Formació en màrqueting pràctic per a biblioteques.</p> <hr/>

OPORTUNITAT DE MILLORA		Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura 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	
<b>Causa 1</b>	Manca de personal per donar suport (a l'inici, i posterior, seguiment) de l'activitat de voluntariat.	3	3	3	3				<b>81</b>	2	5	2	1				<b>20</b>	<b>1.620</b>
<b>Causa 2</b>	A l'hora de planificar no tenim en compte el voluntariat com a una opció (falta de costum).	2	2	1	1				<b>4</b>	4	4	4	4				<b>256</b>	<b>1.024</b>
<b>Causa 3</b>	Dificultats en plantejar projectes de voluntariat amb les entitats del poble / Ajuntament.	2	2	2	1				<b>8</b>	3	3	4	3				<b>108</b>	<b>864</b>
<b>Causa 4</b>	Manca de coneixement dels processos de gestió administrativa.	1	2	3	1				<b>6</b>	5	4	5	5				<b>500</b>	<b>3.000</b>
<b>Causa 5</b>	Reticències personals a plantejar accions no remunerades.	3	1	2	3				<b>18</b>	5	4	5	5				<b>500</b>	<b>9.000</b>
<b>Causa 6</b>	Manca de personal per donar suport (a l'inici, i posterior, seguiment) de l'activitat de voluntariat.	3	2	3	2				<b>36</b>	3	3	3	4				<b>108</b>	<b>3.888</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura de la biblioteca</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Reticències personals a plantejar accions no remunerades.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Sol·licitar ajuda a l'Ajuntament mitjançant les reunions amb Cultura (rebre suport).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Buscar recursos dins la pròpia biblioteca per compensar el voluntari (duplicats, obsolets...) o Ajuntament (entrades al teatre).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Programar 3 activitats conduïdes per voluntariat (posar-ho al Pla d'acció i iniciar l'acció). Fer un quadre d'entitats del poble veure el què poden oferir, i a partir d'aquí, fer propostes d'acció.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Informar-nos dels procediments legals i administratius per poder plantejar les accions amb més seguretat.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Manca de costum a la societat de treballar de forma col·laborativa.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Planificar "3" reunions amb entitats per planificar una acció de treball conjunt.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Col·laborar activament amb les activitats que es duen a terme al poble (exposició de llibres de xerrades).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Demandar contraprestació als serveis que ja oferim. Ex.: portem un lot de llibres al CAP i a canvi ells fan una xerrada a l'any.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Aprofitar el col·lectiu de GG "jove" i proposar activitats que puguin dur a terme (xerrades, clubs de conversa, etc.).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Impulsar des de la biblioteca el contacte entre l'Ajuntament i les entitats, associacions i equipaments: promoure l'intercanvi (mostra d'entitats).</p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Manca de personal per a donar suport a l'acció del voluntariat (inici i seguiment).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Programar activitats al màxim d'autogestionades (que impliquin poc suport), és a dir, que activitat no generi molta feina.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Tenir l'activitat molt ben planificada (a major control, menys incidències).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Estudiar com es poden reorganitzar els treballs a la biblioteca per poder assumir tasques de voluntariat.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Acordar amb l'Ajuntament vies de suport per portar a terme accions de voluntariat (voluntaris per la llengua, LEXIT, etc.).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Escollir perfil de voluntaris que siguin (a priori) més autonòms (en activitats de llarga durada).</p>

OPORTUNITAT DE MILLORA		Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques																
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>	Manca de recursos (humans i de temps).	3	3	3	1				<b>27</b>	1	1	1	2				<b>2</b>	<b>54</b>
<b>Causa 2</b>	Poca interacció entre les xarxes socials de la biblioteca i els usuaris.	2	2	3	3				<b>36</b>	4	4	4	4				<b>256</b>	<b>9.216</b>
<b>Causa 3</b>	Manca de formació més específica en l'àmbit de les xarxes socials per al personal de les biblioteques.	3	3	2	2				<b>36</b>	2	2	3	1				<b>12</b>	<b>432</b>
<b>Causa 4</b>	Inexistència d'un procediment per la gestió dels continguts de les xarxes socials que disposa la biblioteca.	1	1	2	2				<b>4</b>	3	5	4	5				<b>300</b>	<b>1.200</b>
<b>Causa 5</b>	No hi ha una estratègia de plantejament d'ús de noves xarxes socials i/o eliminació d'alguna actual amb poc ús.	2	2	2	1				<b>8</b>	5	5	5	3				<b>375</b>	<b>3.000</b>
<b>Causa 6</b>	No hi ha una estratègia en la redacció i publicació dels continguts que es publiquen a les xarxes socials i la seva interacció amb els usuaris.	1	1	1	1				<b>1</b>	5	5	4	5				<b>500</b>	<b>501*</b>

\* Tot i que aquesta causa no ha estat la més puntuada, el grup decideix per la seva importància treballar-la en la segona fase del taller

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Inexistència d'un procediment per la gestió dels continguts de les xarxes socials que disposa la biblioteca.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Redacció d'un procediment d'ús que millori la interacció amb l'usuari.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Elaborar una agenda de continguts setmanals.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Incloure en el mencionat procediment l'automatització de posts amb sistemes de gestió de xarxes socials que podem trobar gratuïtament a la Xarxa.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <hr/>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>No hi ha una estratègia de plantejament d'ús de noves xarxes socials i/o eliminació d'alguna actual amb poc ús.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Elaboració d'una enquesta sobre l'àmbit de les xarxes socials per tal de valorar-ne el seu ús per part dels nostres usuaris.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Utilitzar les directrius sobre xarxes socials redactades des de la GSB i publicades a la IntraBib.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Replantejar la conveniència de les xarxes socials actuals tenint present el nombre d'usos dels usuaris i els continguts que els volem comunicar.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <hr/>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>No hi ha una estratègia en la redacció i publicació dels continguts que es publiquen a les xarxes socials i la seva interacció amb els usuaris.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Establir unes pautes bàsiques setmanals amb continguts propis relacionats amb el servei bibliotecari.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Introduir nous continguts de caràcter més dinàmic per atraure a possibles usuaris presencials: vídeos, fotos, enllaços d'interès, recomanacions tecnològiques, activitats de caire municipal, etc.) que augmentin la interacció amb el nostre públic virtual.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Analitzar i avaluar l'estratègia a seguir en matèria de publicació dels continguts, tenint present la premisa de la demanda i resposta per part de l'usuari.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <hr/>

OPORTUNITAT DE MILLORA		Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014																
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>	Manca d'una política de la col·lecció o que aquesta ens obliga a fer una determinada adquisició. Donatius imposats.	3	3	3	2				<b>54</b>	4	4	4	5				<b>320</b>	<b>17.280</b>
<b>Causa 2</b>	Falta de temps per fer selecció i/o esporga. Tramitació administrativa complexa.	3	3	3	2				<b>54</b>	2	3	4	3				<b>72</b>	<b>3.888</b>
<b>Causa 3</b>	Desconeixement dels interessos i necessitats reals dels usuaris. Coneixement acurat de l'usuari habitual però desconeixement de necessitats de l'usuari autònom que no interactua amb el personal.	2	2	3	3				<b>36</b>	3	3	3	2				<b>54</b>	<b>1.944</b>
<b>Causa 4</b>	Falta de dotació pressupostària municipal per fer una adquisició lliure segons les necessitats reals dels usuaris. SELPART, SAB (etc.), són llistats tancats.	3	3	2	2				<b>36</b>	1	1	3	2				<b>6</b>	<b>216</b>
<b>Causa 5</b>	Limitacions d'espai que condicionen la presentació de la col·lecció que faci que sigui més atractiva, visual: prestatgeries que atreguin a l'usuari.	2	2	2	1				<b>8</b>	1	1	1	2				<b>2</b>	<b>16</b>
<b>Causa 6</b>	Potenciar el caràcter prescriptor del personal bibliotecari: potenciar l'ampliació del coneixement lector de l'usuari.	2	2	2	1				<b>8</b>	3	3	4	4				<b>144</b>	<b>1.152</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Manca de política de col·lecció o d'aplicació d'una política de col·lecció.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Avaluació de l'aplicació de la política de col·lecció.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Reduir les gestions burocràtiques en matèria d'obsolets.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Elaborar un calendari d'adquisicions anuals de forma que tots els temes hi quedin representats.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Incorporar criteris restrictius de donatius.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Compra massiva <i>in situ</i>.</p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Falta de temps per a la selecció i l'esporga i una tramitació administrativa dels processos d'incorporació i esporga complexes.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Planificar amb l'equip la selecció amb criteris comuns.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Agilitzar el préstec amb radiofreqüència o algun altre sistema (plans d'ocupació, etc.).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Fer exporga contínua. Dedicar 40 hores anuals per treballador a l'esporga.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Desconeixement dels interessos i necessitats reals dels usuaris.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Potenciar la participació dels usuaris en la selecció.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Procurar que el personal d'atenció a l'usuari tigi un pes important a l'hora de seleccionar la compra de fons.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Potenciar la acció prescriptora de la biblioteca.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Analitzar el comportament dels usuaris a la biblioteca.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p>



OPORTUNITAT DE MILLORA		Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura 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		
<b>Causa 1</b>	Preferència de personal professional enfront a voluntaris.	3	2	2	2			<b>24</b>	5	4	5	5				<b>500</b>	<b>12.000</b>
<b>Causa 2</b>	Reserves o dificultats a l'hora de demanar algú que treballi voluntàriament.	1	2	2	3			<b>12</b>	5	3	4	5				<b>300</b>	<b>3.600</b>
<b>Causa 3</b>	Manca de projectes engrescadors.	2	3	2	2			<b>24</b>	3	4	4	3				<b>144</b>	<b>3.456</b>
<b>Causa 4</b>	Perill que l'Ajuntament vegi el voluntari com a membre de treball (precarització).	3	3	3	3			<b>81</b>	2	2	2	2				<b>16</b>	<b>1.296</b>
<b>Causa 5</b>	Iniciar projectes que poden no tenir una continuïtat (aturats en formació o que troben feina).	3	2	3	2			<b>36</b>	2	2	2	2				<b>16</b>	<b>576</b>
<b>Causa 6</b>	Dificultat en trobar l'encaix entre el perfil del voluntari i el servei.	2	2	2	2			<b>16</b>	3	3	3	4				<b>108</b>	<b>1.728</b>
<b>Causa 7</b>	Poques referències al municipi relacionades amb voluntariat.	1	3	1	1			<b>3</b>	1	2	1	2				<b>4</b>	<b>12</b>
<b>Causa 8</b>	Poca formació professional per fer la captació de voluntaris.	2	2	3	3			<b>36</b>	3	3	5	5				<b>225</b>	<b>8.100</b>
<b>Causa 9</b>	Experiències anteriors negatives.	3	3	3	2			<b>54</b>	4	3	4	4				<b>192</b>	<b>10.368</b>
<b>Causa 10</b>	Poc interès polític en aprofitar el potencial de la biblioteca en projectes solidaris.	1	2	2	2			<b>8</b>	5	4	3	3				<b>180</b>	<b>1.440</b>
<b>Causa 11</b>	Temps de gestió que requereix l'acompanyament i seguiment del voluntari.	2	2	3	2			<b>24</b>	3	3	4	3				<b>108</b>	<b>2.592</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura de la biblioteca</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Preferència de personal professional enfront als voluntaris.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Contactar amb professionals per a l'acció voluntària (per ex.: un professor de filosofia que pugui portar a terme un grup de tertúlia filosòfica).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Establir un pacte de compromís (conveni) amb el voluntari per a garantir la continuïtat del projecte.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Establir uns criteris bàsics de coneixement: formalitzar la valoració dels coneixements i les habilitats del voluntari.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <hr/>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Experiències anteriors negatives.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Tornar-ho a intentar. Aprendre dels errors. "Posar el marcador a 0".</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Analitzar que va sortir malament i què s'ha de fer per evitar-ho.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Seleccionar el voluntari del projecte que volem desenvolupar (i no a la inversa, que seria donar un projecte al voluntari).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Crear un registre de voluntaris amb la màxima informació.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Programar accions puntuals (i després, si s'escau, programar cicles d'accions).</p> <hr/>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Poca formació professional per a fer la captació de voluntaris.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Fer cursos de formació pel personal de la biblioteca.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Reunions / contactes amb altres companys per aprendre de la seva experiència (estudi de camp).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Parlar amb l'associació de voluntaris del poble, o amb la persona de l'Ajuntament que porta aquest tema.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Trobar algun professional (voluntari) que col·labori amb la biblioteca en la captació de voluntaris.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Redactar / elaborar documents que ens ajudin a seleccionar els voluntaris.</p> <hr/>

OPORTUNITAT DE MILLORA		Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques																
		Importància de la causa (1 a 3)							Total	Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5)							Total	
A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada																		
<b>Causa 1</b>	Redacció d'un manual d'estil (pla social media).	3	3	3	3				<b>81</b>	5	5	5	5				<b>625</b>	<b>50.625</b>
<b>Causa 2</b>	Formació (especialització) en l'àmbit de les xarxes socials per atendre necessitats del personal i/o usuaris.	3	3	3	3				<b>81</b>	1	2	3	2				<b>12</b>	<b>972</b>
<b>Causa 3</b>	Manca de recursos per a poder dedicar-s'hi.	2	2	2	2				<b>16</b>	1	2	2	3				<b>12</b>	<b>192</b>
<b>Causa 4</b>	Avaluació i impacte per determinar l'ús (o no) de determinades xarxes socials.	2	2	3	3				<b>36</b>	4	4	4	4				<b>256</b>	<b>9.216</b>
<b>Causa 5</b>	Publicació de continguts poc atractius pels nostre públic.	3	3	2	2				<b>36</b>	4	4	4	4				<b>256</b>	<b>9.216</b>
<b>Causa 6</b>	Manca de criteris en la publicació dels continguts.	2	2	2	1				<b>8</b>	3	5	2	4				<b>120</b>	<b>960</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Manca de redacció d'un manual d'estil.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Uniformitzar el llenguatge per entendre'ns millor.</p>
	<p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Establir una periodicitat en la publicació.</p>
	<p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Saber com actuar en temps de crisi (usuari crític).</p>
	<p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Definir i conèixer les principals diferències entre les xarxes socials existents i que pot disposar la biblioteca.</p>
	<p><b>Acció de millora 5</b></p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Avaluació i impacte per determinar l'ús (o no) de les xarxes socials a la biblioteca.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Fer un estudi de la població del municipi per a determinar l'impacte de les xarxes socials al municipi.</p>
	<p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Conèixer l'ús de les xarxes socials al nostre territori per valorar-ne el seu impacte.</p>
	<p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Reinventar els serveis tradicionals bibliotecaris per generar nous continguts virtuals.</p>
	<p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Avaluar que és el que s'està fent bé i què no, en aquest àmbit.</p>
	<p><b>Acció de millora 5</b></p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Publicació de continguts poc atractius pels nostre públic.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Crear nous productes definits (com el Club de Lectura) per a usuaris virtuals.</p>
	<p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Utilitzar l'ús d'etiquetes (hashtags, codis QR...) per donar més visibilitat a les nostres xarxes socials.</p>
	<p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Utilitzar enllaços externs (vídeos, imatges, etc.).</p>
	<p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Realitzar enquestes d'opinió d'actualitat a les xarxes socials per motivar la participació dels nostres usuaris.</p>
	<p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Adaptar els continguts actuals utilitzant una visió més moderna d'aquests que serveixi també per captar possibles usuaris potencials.</p>

OPORTUNITAT DE MILLORA		Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014																
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>	Absència de PDC o, si n'hi ha, aquesta no està centrada en l'usuari o és inadequada.	3	3	3	3	3			<b>243</b>	4	5	5	5	4			<b>2.000</b>	<b>486.000</b>
<b>Causa 2</b>	La PDC no desenvolupa la seva aplicació: calendari, seccions, responsabilitats, canals difosos, etc.	2	3	1	1	2			<b>12</b>	4	4	4	4	5			<b>1.280</b>	<b>15.360</b>
<b>Causa 3</b>	Problemes amb l'exposició i difusió del fons <i>in situ</i> : senyalètica, espais expositius, accessibilitat al fons.	3	3	2	2	3			<b>108</b>	2	3	3	2	2			<b>72</b>	<b>7.776</b>
<b>Causa 4</b>	Difusió externa: xarxes i entorns virtuals (Biblioteca Virtual, Facebook, Twitter, etc.).	2	2	2	3	2			<b>48</b>	3	5	4	3	4			<b>720</b>	<b>34.560</b>
<b>Causa 5</b>	Personal amb un baix grau de coneixement del fons o personal poc format.	3	3	3	3	2			<b>162</b>	2	3	2	1	3			<b>36</b>	<b>5.832</b>
<b>Causa 6</b>	Problemes amb els processos de baixes: tenir-ho definit a la PDC i poder-ho aplicar: baixes, donacions, destrucció, etc.	2	3	1	2	3			<b>36</b>	1	1	1	2	1			<b>2</b>	<b>72</b>
<b>Causa 7</b>	Característiques del municipi en relació a la biblioteca: poc posicionament a la vida cultural, etc.	3	2	3	3	2			<b>108</b>	1	2	1	1	1			<b>2</b>	<b>216</b>

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Absència de PDC o PDC inadequada.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Anàlisi dels usuaris, de les desiderates, del PI, recollida de preguntes i/o percepcions, etc.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Anàlisi de la col·lecció: composició, rendiment, distribució temàtica, nombre, edat...</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Establiment de prioritats (fons), buits informatius vs. estàndards, en el pla d'acció.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Fer esporgada del fons (què entra, què surt).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>La PDC no preveu la seva aplicació: calendari, atribució de responsabilitats, criteris difosos.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Establir els responsables d'acord amb el seu perfil, interessos, formació i calendari.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Assignar pressupost, imports, proveïdors, canals d'adquisició per àmbits temàtics.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Incorporar l'avaluació en el procés.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Difusió externa: poc aprofitament dels entorns virtuals per a la difusió del fons (Biblioteca Virtual, Facebook, Twitter, etc.).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Establir els comptes en les xarxes socials.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Mantenir actives les xarxes socials.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Elaborar un pla de difusió de novetats, concretant el tipus de comunicació, calendari, responsables, xarxa social...</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Aprofitar els continguts de la Biblioteca Virtual, premsa i altres mitjans.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p>

OPORTUNITAT DE MILLORA		Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura 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	
<b>Causa 1</b>	Dificultat en la captació de voluntaris de perfil adequat (qualitat/perfil).	3	3	3	3				<b>81</b>	4	4	4	4				<b>256</b>	<b>20.736</b>
<b>Causa 2</b>	Inexistència al municipi d'iniciatives de voluntariat, ja estiguin impulsades per l'Ajuntament com per altres entitats.	2	3	2	2				<b>24</b>	2	4	3	3				<b>72</b>	<b>1.728*</b>
<b>Causa 3</b>	Dificultat per contactar amb els voluntaris, per fer les promocions, etc.	3	3	3	3				<b>81</b>	5	4	4	4				<b>320</b>	<b>25.920</b>
<b>Causa 4</b>	Sobrecàrrega de l'equip de treball de la biblioteca en quant a planificació, formació, seguiment, coordinació.	3	2	2	3				<b>36</b>	2	3	4	3				<b>72</b>	<b>2.592</b>
<b>Causa 5</b>	Compromís dels voluntaris (continuitat).	2	3	3	2				<b>36</b>	1	4	3	5				<b>60</b>	<b>2.160</b>
<b>Causa 6</b>	No disposar dels espais ni recursos adequats a la biblioteca.	3	3	2	1				<b>18</b>	2	4	3	1				<b>24</b>	<b>432</b>

\* Tot i que aquesta causa no ha estat la més puntuada, el grup decideix per la seva importància treballar-la en la segona fase del taller

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura de la biblioteca</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Dificultat en la tria de voluntariat (dificultat d'aconseguir voluntariat que respongui al perfil previst).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Definir bé el projecte. Buscar prèviament informació, bones pràctiques d'altres biblioteques.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Definir bé els diferents perfils d'acord amb el projecte.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Fer la crida estratègicament en sectors o entitats relacionades amb el perfil que busquem.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Creació d'una base de dades que contingui els perfils definits.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Seguiment i avaluació periòdica per ambdues parts (biblioteca i voluntariat).</p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Inexistència al municipi d'iniciatives de voluntariat impulsades per l'ajuntament o altres entitats. Inexistència de projecte municipal (objectius, procediments, intercanvi de bones pràctiques...).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Estudi o prospecció de possibles entitats que estiguin treballant en temes socials, tinguin o no voluntariat en marxa.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Donar a conèixer -a tall d'exemple- altres iniciatives exitoses de projectes de voluntariat (a través d'un audiovisual, de dades, d'indicadors...).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Definir un referent clar al municipi (projecte ciutat) i, si no hi ha ningú, que la biblioteca iniciï el projecte.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Posar en valor el benefici comunitari comunitari del voluntariat (crear comunitat).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Confeccionar un catàleg de coluntariat d'accés obert (formulari).</p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Dificultat en la captació de voluntariat (estratègia de promoció).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Buscar (o tenir en compte) algun tipus de reconeixement per al voluntari.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Àmplia difusió per diferents mitjans (des de sortir al carrer a part tecnològica) i per a diferents públics (persones, entitats...).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Definir quin tipus d'accions fem per a cada crida.</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Establir aliances amb altres agents que puguin proporcionar voluntaris o bé ens ajudin a difondre el projecte (escoles, llibreries, comerços...).</p> <hr/> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Recollida de tesimonis sobre l'experiència viscuda (petits vídeos, ...).</p>



OPORTUNITAT DE MILLORA		Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques																
		Importància de la causa (1 a 3)						Total	Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5)						Total			
<b>Causa 1</b>	S'ha fet poca difusió de XS, no ens coneixen o fem mala difusió (el canal és equivocat, no encertem el públic, la info no interessa...).	2	3	3	2				<b>36</b>	5	4	5	4				<b>400</b>	<b>14.400</b>
<b>Causa 2</b>	Elevada càrrega de treball del personal (poc temps, poc personal...).	3	2	3	3				<b>54</b>	2	3	3	3				<b>54</b>	<b>2.916*</b>
<b>Causa 3</b>	Manca de formació o de personal especialitzat.	3	3	2	3				<b>54</b>	2	3	3	2				<b>36</b>	<b>1.944</b>
<b>Causa 4</b>	Falta un projecte de comunicació o un manual d'ús (què publiquem, on, manteniment, periodicitat...).	2	2	2	2				<b>16</b>	4	4	5	5				<b>400</b>	<b>6.400</b>
<b>Causa 5</b>	Ús dels usuaris sobre el contingut (poc ús, poca participació, dubtes a nivell professional, poca motivació).	2	2	2	1				<b>8</b>	2	3	2	2				<b>24</b>	<b>192</b>
<b>Causa 6</b>	Desconeixement com a professionals dels avenços en XS, tendències, etc.	2	2	2	2				<b>16</b>	2	5	4	3				<b>120</b>	<b>1.920</b>
<b>Causa 7</b>	Contingut no adequat (potser posem poca/massa informació, amb poca/massa freqüència...).	2	3	1	1				<b>6</b>	3	4	5	3				<b>180</b>	<b>1.080</b>
<b>Causa 8</b>	Falten mitjans tècnics: s'usen els mòbils particulars, els PC de treball no tenen el programari adequat...	3	2	2	3				<b>36</b>	1	1	2	1				<b>2</b>	<b>72</b>
<b>Causa 9</b>	Perfils corporatius que impossibiliten l'ús de perfils propis.	1	1	1	2				<b>2</b>	1	1	1	2				<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Causa 10</b>	Dificultat d'arribar, amb les XS, a determinats públics (com ara GG i IN).	2	2	2	1				<b>8</b>	3	3	3	4				<b>108</b>	<b>864</b>
<b>Causa 11</b>	Falta de motivació personal, fins i tot falta de credibilitat en el funcionament de les XS: si no ets usuari d'1 XS és difícil responsabilitzar-te d'un perfil i que funcioni.	3	2	2	3				<b>36</b>	4	4	4	5				<b>320</b>	<b>11.520</b>

\* Tot i que aquesta causa no ha estat la més puntuada, el grup decideix per la seva importància treballar-la en la segona fase del taller

<p><b>OPORTUNITAT DE MILLORA</b></p>	<p><b>Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques</b></p>
<p><b>Causa 1</b></p> <p>Falta un projecte de comunicació o un manual d'ús (què publiquem, on, manteniment, periodicitat...).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Fer una 1a reunió amb l'equip i valorar l'estat de la qüestió: veure quines XS tenim, l'ús que se'n fa, si les ampliem/reduïm/canviem, etc.</p> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Definir/establir els públics diana a què ens dirigim.</p> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Formació en elaboració de manual d'ús. Cerca de recursos o materials d'altres biblioteques per adaptar.</p> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Marcar un calendari, un planning de treball per facilitar la feina.</p> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Definir qui serà el responsable del "manual". Buscar col·laboració amb l'Ajuntament (per exemple, 3 reunions anuals per unificar criteris).</p> <p><b>Acció de millora 6</b></p> <p>Elaborar el pla. Presentar-lo a l'Ajuntament (a nivell tècnic i polític) per a la seva aprovació. Comunicació interna i aplicació del pla.</p>
<p><b>Causa 2</b></p> <p>Falta de motivació personal, fins i tot falta de credibilitat en el funcionament de les XS: si no ets usuari d'1 XS és difícil responsabilitzar-te d'un perfil i que funcioni.</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Fer una 1a reunió de treball per valorar quin coneixement tenim (com a equip) de les XS, detectar habilitats, interessos, llacunes...</p> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Analitzar les estadístiques d'ús (nostres i d'altres biblioteques) per convèncer-nos de l'adequació i l'èxit de les biblioteques a les XS. Avaluació: demanar l'opinió directament als usuaris (micro enquestes a través de les XS).</p> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Formació (per motivar al personal) formal o informal (amb companys d'altres biblioteques) per poder engegar nous projectes. (No comencem de zero. No estem sols).</p> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Reunions amb agents locals o usuaris per intercanviar opinió i propostes de millora (o fins i tot que col·laborin en els nostres perfils).</p> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Programar posts més interactius (ser creatius), de manera que obtinguem més satisfacció en la feina (veient que les XS s'utilitzen i tenen resposta).</p>
<p><b>Causa 3</b></p> <p>Elevada càrrega de treball del personal (poc temps, poc personal...).</p>	<p><b>Acció de millora 1</b></p> <p>Redistribuir les tasques de manera que el responsable de les XS tingui un temps i un espai per a poder fer el manteniment de les XS (d'igual manera que el té el de RV o el d'activitats).</p> <p><b>Acció de millora 2</b></p> <p>Fer una planificació efectiva per a què el responsable de les XS pugui realment fer la seva feina.</p> <p><b>Acció de millora 3</b></p> <p>Crear (tot l'equip) un estoc de posts a publicar, encara que qui redacta i publica és una sola persona.</p> <p><b>Acció de millora 4</b></p> <p>Buscar suport per a l'equip: bibliotecaris itinerants (per alleugerir tasques tècniques), voluntaris, col·laboracions o subcontractacions... per a poder fer nosaltres la feina a les XS.</p> <p><b>Acció de millora 5</b></p> <p>Buscar un substitut dins l'equip per a què es pugui ocupar de les XS quan el titular està de vacances (o de baixa).</p> <p><b>Acció de millora 6</b></p> <p>Procurar (o reclamar) unes bones eines de treball a les administracions de qui depenem.</p>

## **ANNEX 3**

# **LLISTAT D'ACCIONS DE MILLORA**

## Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014

	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓ DE MILLORA</b>
<b>Taller 13 octubre</b>	La biblioteca és poc expositiva: els prestatges estan plens i no hi ha prou espai per exposar.	1 Fer exporga per fer espai per triar i remenar.
		2 Establir uns llocs fixats per fer-hi exposicions temàtiques, efemèrides, autors, etc.
		3 Reubicar el fons creant centres d'interès.
	Poc temps i personal per fer el manteniment de la col·lecció. Esporgada.	4 Formació en exporga per a tot el personal.
		5 Redactar el Pla de desenvolupament de la col·lecció i política de la col·lecció.
		6 Suport de la Biblioteca Central comarcal per a l'exporga. També als experts en GSB en esporga.
		7 Incloure un temps fixats dedicats a l'exporga i en manteniment a la planificació.
	Falta de dinàmiques de difusió: racons físics i xarxes socials.	8 Fer aparadors (necessitat de formació).
		9 Fer exposicions amb atrezzo (efemèrides, autors, etc.).
		10 Xarxes socials (un post a la setmana, una compartició de notícies a prestatges virtuals i una recomanació dels bibliotecaris).
		11 Butlletí de la biblioteca (periodicitat mensual).
		12 Formació en màrqueting pràctic per a biblioteques.
<b>Taller 14 octubre</b>	Manca de política de col·lecció o d'aplicació d'una política de col·lecció.	13 Avaluació de l'aplicació de la política de col·lecció.
		14 Reduir les gestions burocràtiques en matèria d'obsolets.
		15 Elaborar un calendari d'adquisicions anuals de forma que tots els temes hi quedin representats.
		16 Incorporar criteris restrictius de donatius.
		17 Compra massiva in situ.
	Falta de temps per a la selecció i l'esporga i una tramitació administrativa dels processos d'incorporació i esporga complexes.	18 Planificar amb l'equip la selecció amb criteris comuns.
		19 Agilitzar el préstec amb radiofreqüència o algun altre sistema (plans d'ocupació, etc.).
		20 Fer exporga contínua. Dedicar 40 hores anuals per treballador a l'esporga.
	Desconeixement dels interessos i necessitats reals dels usuaris.	21 Potenciar la participació dels usuaris en la selecció.
		22 Procurar que el personal d'atenció a l'usuari tngui un pes important a l'hora de seleccionar la compra de fons.
		23 Potenciar la acció prescriptora de la biblioteca.
		24 Analitzar el comportament dels usuaris a la biblioteca.

## Relació de documents ingressats l'any 2013 amb un préstec o més l'any 2014

		CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA
Taller 15 octubre	Absència de PDC o PDC inadequada.	25	Anàlisi dels usuaris, de les desiderates, del PI, recollida de preguntes i/o percepcions, etc.
		26	Anàlisi de la col·lecció: composició, rendiment, distribució temàtica, nombre, edat...
		27	Establiment de prioritats (fons), buits informatius vs. estàndards, en el pla d'acció.
		28	Fer esporgada del fons (què entra, què surt).
	La PDC no preveu la seva aplicació: calendari, atribució de responsabilitats, criteris difosos.	29	Establir els responsables d'acord amb el seu perfil, interessos, formació i calendari.
		30	Assignar pressupost, imports, proveïdors, canals d'adquisició per àmbits temàtics.
		31	Incorporar l'avaluació en el procés.
	Difusió externa: poc aprofitament dels entorns virtuals per a la difusió del fons (Biblioteca Virtual, Facebook, Twitter, etc.).	32	Establir els comptes en les xarxes socials.
		33	Mantenir actives les xarxes socials.
		34	Elaborar un pla de difusió de novetats, concretant el tipus de comunicació, calendari, responsables, xarxa social...
		35	Aprofitar els continguts de la Biblioteca Virtual, premsa i altres mitjans.

## Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura de la biblioteca

	CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA
Taller 13 octubre	Reticències personals a plantejar accions no remunerades.	36 Sol·licitar ajuda a l'Ajuntament mitjançant les reunions amb Cultura (rebre suport).
		37 Buscar recursos dins la pròpia biblioteca per compensar el voluntari (duplicats, obsolets...) o Ajuntament (entrades al teatre).
		38 Programar 3 activitats conduïdes per voluntariat (posar-ho al Pla d'acció i iniciar l'acció). Fer un quadre d'entitats del poble veure el què poden oferir, i a partir d'aquí, fer propostes d'acció.
		39 Informar-nos dels procediments legals i administratius per poder plantejar les accions amb més seguretat.
	Manca de costum a la societat de treballar de forma col·laborativa.	40 Planificar "3" reunions amb entitats per planificar una acció de treball conjunt.
		41 Col·laborar activament amb les activitats que es duen a terme al poble (exposició de llibres de xerrades).
		42 Demanar contraprestació als serveis que ja oferim. Ex.: portem un lot de llibres al CAP i a canvi ells fan una xerrada a l'any.
		43 Aprofitar el col·lectiu de GG "jove" i proposar activitats que puguin dur a terme (xerrades, clubs de conversa, etc.).
	Manca de personal per a donar suport a l'acció del voluntariat (inici i seguiment).	44 Impulsar des de la biblioteca el contacte entre l'Ajuntament i les entitats, associacions i equipaments: promoure l'intercanvi (mostra d'entitats).
		45 Programar activitats al màxim d'autogestionades (que impliquin poc suport), és a dir, que activitat no generi molta feina.
		46 Tenir l'activitat molt ben planificada (a major control, menys incidències).
		47 Estudiar com es poden reorganitzar els treballs a la biblioteca per poder assumir tasques de voluntariat.
		48 Acordar amb l'Ajuntament vies de suport per portar a terme accions de voluntariat (voluntaris per la llengua, LECXIT, etc.).
	49 Escollir perfil de voluntaris que siguin (a priori) més autonòms (en activitats de llarga durada).	
	Taller 14 octubre	Preferència de personal professional enfront als voluntaris.
51 Establir un pacte de compromís (conveni) amb el voluntari per a garantir la continuïtat del projecte.		
52 Establir uns criteris bàsics de coneixement: formalitzar la valoració dels coneixements i les habilitats del voluntari.		
Experiències anteriors negatives.		53 Tornar-ho a intentar. Aprendre dels errors. "Posar el marcador a 0".
		54 Analitzar que va sortir malament i què s'ha de fer per evitar-ho.
		55 Seleccionar el voluntari del projecte que volem desenvolupar (i no a la inversa, que seria donar un projecte al voluntari).

## Hores de treball de voluntariat en relació a les hores d'obertura de la biblioteca

	CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA
Taller 14 octubre	Experiències anteriors negatives.	56 Crear un registre de voluntaris amb la màxima informació.
		57 Programar accions puntuals (i després, si s'escau, programar cicles d'accions).
	Poca formació professional per a fer la captació de voluntaris.	58 Fer cursos de formació pel personal de la biblioteca.
		59 Reunions / contactes amb altres companys per aprendre de la seva experiència (estudi de camp).
		60 Parlar amb l'associació de voluntaris del poble, o amb la persona de l'Ajuntament que porta aquest tema.
		61 Trobar algun professional (voluntari) que col·labori amb la biblioteca en la captació de voluntaris.
		62 Redactar / elaborar documents que ens ajudin a seleccionar els voluntaris.
Taller 15 octubre	Dificultat en la tria de voluntariat (dificultat d'aconseguir voluntariat que respongui al perfil previst).	63 Definir bé el projecte. Buscar prèviament informació, bones pràctiques d'altres biblioteques.
		64 Definir bé els diferents perfils d'acord amb el projecte.
		65 Fer la crida estratègicament en sectors o entitats relacionades amb el perfil que busquem.
		66 Creació d'una base de dades que contingui els perfils definits.
		67 Seguiment i avaluació periòdica per ambdues parts (biblioteca i voluntariat).
	Inexistència al municipi d'iniciatives de voluntariat impulsades per l'ajuntament o altres entitats. Inexistència de projecte municipal (objectius, procediments, intercanvi de bones pràctiques...).	68 Estudi o prospecció de possibles entitats que estiguin treballant en temes socials, tinguin o no voluntariat en marxa.
		69 Donar a conèixer -a tall d'exemple- altres iniciatives exitoses de projectes de voluntariat (a través d'un audiovisual, de dades, d'indicadors...).
		70 Definir un referent clar al municipi (projecte ciutat) i, si no hi ha ningú, que la biblioteca iniciï el projecte.
		71 Posar en valor el benefici comunitari comunitari del voluntariat (crear comunitat).
		72 Confeccionar un catàleg de col·laboradors d'accés obert (formulari).
	Dificultat en la captació de voluntariat (estratègia de promoció).	73 Buscar (o tenir en compte) algun tipus de reconeixement per al voluntari.
		74 Àmplia difusió per diferents mitjans (des de sortir al carrer a part tecnològica) i per a diferents públics (persones, entitats...).
		75 Definir quin tipus d'accions fem per a cada crida.
		76 Establir aliances amb altres agents que puguin proporcionar voluntaris o bé ens ajudin a difondre el projecte (escoles, llibreries, comerços...).
		77 Recollida de testimonis sobre l'experiència viscuda (petits vídeos, ...).

## Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques

	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIÓ DE MILLORA</b>
<b>Taller 13 octubre</b>	Inexistència d'un procediment per la gestió dels continguts de les xarxes socials que disposa la biblioteca.	78 Redacció d'un procediment d'ús que millori la interacció amb l'usuari.
		79 Elaborar una agenda de continguts setmanals.
		80 Incloure en el mencionat procediment l'automatització de posts amb sistemes de gestió de xarxes socials que podem trobar gratuïtament a la Xarxa.
	No hi ha una estratègia de plantejament d'ús de noves xarxes socials i/o eliminació d'alguna actual amb poc ús.	81 Elaboració d'una enquesta sobre l'àmbit de les xarxes socials per tal de valorar-ne el seu ús per part dels nostres usuaris.
		82 Utilitzar les directrius sobre xarxes socials redactades des de la GSB i publicades a la IntraBib.
		83 Replantejar la conveniència de les xarxes socials actuals tenint present el nombre d'usos dels usuaris i els continguts que els volem comunicar.
	No hi ha una estratègia en la redacció i publicació dels continguts que es publiquen a les xarxes socials i la seva interacció amb els usuaris.	84 Establir unes pautes bàsiques setmanals amb continguts propis relacionats amb el servei bibliotecari.
		85 Introduir nous continguts de caràcter més dinàmic per atraure a possibles usuaris presencials: vídeos, fotos, enllaços d'interès, recomanacions tecnològiques, activitats de caire municipal, etc.) que augmentin la
		86 Analitzar i avaluar l'estratègia a seguir en matèria de publicació dels continguts, tenint present la premisa de la demanda i resposta per part de l'usuari.
	<b>Taller 14 octubre</b>	Manca de redacció d'un manual d'estil.
88 Establir una periodicitat en la publicació.		
89 Saber com actuar en temps de crisi (usuari crític).		
90 Definir i conèixer les principals diferències entre les xarxes socials existents i que pot disposar la biblioteca.		
Avaluació i impacte per determinar l'ús (o no) de les xarxes socials a la biblioteca.		91 Fer un estudi de la població del municipi per a determinar l'impacte de les xarxes socials al municipi.
		92 Conèixer l'ús de les xarxes socials al nostre territori per valorar-ne el seu impacte.
		93 Reinventar els serveis tradicionals bibliotecaris per generar nous continguts virtuals.
		94 Avaluar que és el que s'està fent bé i què no, en aquest àmbit.
Publicació de continguts poc atractius pels nostre públic.		95 Crear nous productes definits (com el Club de Lectura) per a usuaris virtuals.
		96 Utilitzar l'ús d'etiquetes (hashtags, codis QR...) per donar més visibilitat a les nostres xarxes socials.
		97 Utilitzar enllaços externs (vídeos, imatges, etc.).
		98 Realitzar enquestes d'opinió d'actualitat a les xarxes socials per motivar la participació dels nostres usuaris.
		99 Adaptar els continguts actuals utilitzant una visió més moderna d'aquests que serveixi també per captar possibles usuaris potencials.



## Seguidors i participació a les xarxes socials de les biblioteques

CAUSA	ACCIÓ DE MILLORA
<p>Falta un projecte de comunicació o un manual d'ús (què publiquem, on, manteniment, periodicitat...).</p>	100 Fer una 1a reunió amb l'equip i valorar l'estat de la qüestió: veure quines XS tenim, l'ús que se'n fa, si les ampliem/reduïm/canviem, etc.
	101 Definir/establir els públics diana a què ens dirigim.
	102 Formació en elaboració de manual d'ús. Cerca de recursos o materials d'altres biblioteques per adaptar.
	103 Marcar un calendari, un planning de treball per facilitar la feina.
	104 Definir qui serà el responsable del "manual". Buscar col·laboració amb l'Ajuntament (per exemple, 3 reunions anuals per unificar criteris).
	105 Elaborar el pla. Presentar-lo a l'Ajuntament (a nivell tècnic i polític) per a la seva aprovació. Comunicació interna i aplicació del pla.
<p>Falta de motivació personal, fins i tot falta de credibilitat en el funcionament de les XS: si no ets usuari d'1 XS és difícil responsabilitzar-te d'un perfil i que funcioni.</p>	106 Fer una 1a reunió de treball per valorar quin coneixement tenim (com a equip) de les XS, detectar habilitats, interessos, llacunes...
	107 Analitzar les estadístiques d'ús (nostres i d'altres biblioteques) per convèncer-nos de l'adequació i l'èxit de les biblioteques a les XS. <u>Avaluació: demanar l'opinió directament als usuaris (micro enquestes a Formació (per motivar al personal) formal o informal (amb companys d'altres biblioteques) per poder engegar nous projectes. (No comencem de zero. No estem sols).</u>
	108 Reunions amb agents locals o usuaris per intercanviar opinió i propostes de millora (o fins i tot que col·laborin en els nostres perfils).
	109 Programar posts més interactius (ser creatius), de manera que obtinguem més satisfacció en la feina (veient que les XS s'utilitzen i tenen resposta).
	110 Redistribuir les tasques de manera que el responsable de les XS tingui un temps i un espai per a poder fer el manteniment de les XS (d'igual manera que el té el de RV o el d'activitats).
<p>Elevada càrrega de treball del personal (poc temps, poc personal...).</p>	111 Fer una planificació efectiva per a què el responsable de les XS pugui realment fer la seva feina.
	112 Crear (tot l'equip) un estoc de posts a publicar, encara que qui redacta i publica és una sola persona.
	113 Buscar suport per a l'equip: bibliotecaris itinerants (per alleugerir tasques tècniques), voluntaris, col·laboracions o subcontractacions... per a poder fer nosaltres la feina a les XS.
	114 Buscar un substitut dins l'equip per a què es pugui ocupar de les XS quan el titular està de vacances (o de baixa).
	115 Procurar (o reclamar) unes bones eines de treball a les administracions de qui depenem.
	116

Taller 15 octubre

## **ANNEX 4**

# **MODELS DE QUADRES**

## **Oportunitats de Millora/Accions de Millora**

# QUADRE D'OPORTUNITATS 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																

<b>Causa 1</b>	Acció de millora 1
	Acció de millora 2
	Acció de millora 3
	Acció de millora 4
	Acció de millora 5
<b>Causa 2</b>	Acció de millora 1
	Acció de millora 2
	Acció de millora 3
	Acció de millora 4
	Acció de millora 5
<b>Causa 3</b>	Acció de millora 1
	Acció de millora 2
	Acció de millora 3
	Acció de millora 4
	Acció de millora 5