

Taller

RUTLLA Bibliobusos

2018

Informe final
desembre de 2018

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



**Diputació
Barcelona**

Sumari

1. Presentació	3
2. El document <i>BibDATA XBM</i>	4
3. Metodologia dels tallers	6
4. Participants als tallers i taules de treball	9
5. Avaluació de la jornada	10
6. Conclusions	11
Annex 1: Models de treball: quadres OM/AM	12
Annex 2: Documents finals del taller 2018	19

1. PRESENTACIÓ

Des de fa molts anys, la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) de la Diputació de Barcelona recull dades sobre les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la demarcació de Barcelona i d'acord amb aquestes dades publica informes i estudis orientats a millorar els serveis bibliotecaris i a posicionar-los estratègicament en l'entorn en què actuen.

Igualment, la GSB inclou en els seus programes de formació per al personal de les biblioteques, la formació en estadístiques i avaluació de serveis tant presencials com en línia.

Per acabar, la GSB ofereix eines de suport a la gestió dels serveis bibliotecaris amb sistemes que faciliten la generació d'informació útil per prendre decisions i promou el desenvolupament de competències en anàlisi de dades i processos d'avaluació per mitjà de tallers adreçats als professionals.

Dins aquest entorn, la Unitat d'Estadístiques i Qualitat organitza els Cercles de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (projecte que s'inicia el 2004 amb 13 municipis i que des d'aquest any és obert als 142 municipis de la demarcació que tenen biblioteca pública) i el RUTLLA, taller que actualment s'emmarca exclusivament en la millora del servei de bibliobús.

Ambdós programes (Cercles i Rutlla) es dirigeixen a les direccions dels equipaments de la XBM amb l'objectiu d'impulsar l'avaluació, la qualitat i la millora dels serveis bibliotecaris a través de l'anàlisi de dades.

Evolució de la participació als tallers Rutlla 2012-2018

Tallers RUTLLA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bibliobusos			2014				2018
Municipis de menys de 5.000 habitants			2014	2015	No es van fer tallers Rutlla		
Municipis d'entre 5.000 i 8.500 habitants		2013				2017	
Municipis d'entre 8.500 i 15.000 habitants	2012			2015			
Municipis d'entre 15.000 i 20.000 habitants*		2013		2015			

* s'inclouen al projecte CCI-B (Cercles de Comparació Intermunicipal de Biblioteques) a partir de 2017.


Aquesta anàlisi de dades parteix de la informació disponible al document BibDATA XBM, que conté dades i indicadors sobre els serveis de lectura pública de la demarcació de Barcelona.

2. EL DOCUMENT *BibDATA XBM*

Per a facilitar l'anàlisi de les dades, des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat s'elabora l'informe anual *BibDATA XBM*.

Aquest document conté diversos apartats que permeten accedir a l'anàlisi de l'activitat dels bibliobusos, per àmbits:

1. Dades bàsiques
2. Dades completes
3. Evolució de les dades anuals
4. Comparativa per mòdul
5. Comparació bibliobús vs bibliobusos

COMPARACIÓ BIBLIOTECA vs MUNICIPI 2017

Bibliobús

Població		Bibliobús Montserrat	libliobusos	%
Població atesa per la biblioteca		15.339	0	ND

Recursos / Oferta		Bibliobús Montserrat	libliobusos	%
Superfície útil de la biblioteca		0	0	ND
Personal (Nombre de treballadors)		2	20	10%
Punts de lectura		2	11	18%
Ordinadors d'ús públic		1	13	8%
Fons documental a 31/12 (exemplars, revistes no incloses)		10.127	114.698	9%
Cost operatiu del servei		177.858,34 €	1.662.918,18 €	11%
Dies de servei (mitjana)		212	209	102%
Hores de servei (acumulades)		950	9.188	10%
Activitats amb inscripció (sessions)		20	366	5%
Activitats sense inscripció (sessions)		26	258	10%
Visites escolars		111	989	11%
Concursos		0	4	0%
Exposicions		0	54	0%

Usuaris		Bibliobús Montserrat	libliobusos	%
Usuaris inscrits a 31/12		3.657	32.971	11%
Usuaris donats d'alta durant l'any (carnets expedits)		104	1.627	6%

Resultats		Bibliobús Montserrat	libliobusos	%
Visites presencials		4.986	79.305	6%
Visites al web de la biblioteca (inclou blogs, no inclou Xarxa local)		1.881	20.894	9%
Préstecs		17.473	313.195	6%
Exemplars prestatos		4.465	55.305	8%
Ús del servei de préstec (usuaris diaris acumulats)		4.272	64.227	7%
Ús del servei d'Internet i Ofimàtica (usuaris diaris acumulats)		15	257	6%
Ús del servei de Wi-Fi (usuaris diaris acumulats)		0	78	0%
Usuaris actius		1.118	12.316	9%
Assistents a activitats amb inscripció		210	4.922	4%
Assistents a activitats sense inscripció		2.001	15.204	13%
Alumnes assistents a visites escolars		3.970	17.803	22%

Mitjanes per dia de servei		Bibliobús Montserrat	libliobusos	%
Visites presencials		24	380	6%
Visites al web de la biblioteca (inclou blogs, no inclou Xarxa local)		9	100	9%
Ús del servei de préstec (usuaris diaris acumulats)		20	308	7%
Ús del servei d'Internet i Ofimàtica (usuaris diaris acumulats)		0	1	0%
Ús del servei de Wi-Fi		0	0	0%
Préstecs		82	1.502	5%
Assistents a activitats		10	97	11%

Alguns dels informes contenen una valoració sobre els indicadors:

- **Valor any X-1:** valor de l'indicador l'any anterior al què estem consultant (en l'exemple, 2016)
- **Valor any X:** valor de l'indicador l'any de l'avaluació (en l'exemple, 2017)
- **▲:** marca de l'evolució de l'indicador respecte l'any anterior (▲ puja; ▼ baixa)

COMPARATIVA PER MÒDUL 2016 - 2017

Bibliobús

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/bibliobus>

Selecciona un indicador: **Visites a la biblioteca per dia de servei**

Mòdul de la Biblioteca: BUS

Gràfic

Visites a la biblioteca per dia de servei					
Biblioteca	Superfície	2016	2017		
Bibliobús	0	47	56	▲	
Bibliobús	0	46	46	▲	
Bibliobús	0	41	44	▲	
Bibliobús	0	40	41	▲	
Bibliobús	0	41	40	▼	
Bibliobús	0	37	38	▲	
Bibliobús	0	35	36	▲	
Bibliobús	0	38	33	▼	
Bibliobús	0	25	24	▼	
Bibliobús	0	25	23	▼	

En altres casos, s'inclou la **mitjana del mòdul de comparació** (que és valor mitjà de l'indicador pel conjunt dels serveis de bibliobús), amb el percentatge que representa el valor individual respecte la mitjana:

COMPARACIÓ BIBLIOTECA vs MUNICIPI 2017

Bibliobús

<http://bibliotecavirtual.diba.cat/bibliobus>

Recursos / Oferta	Bibliobús	Bibliobusos	%
Superfície útil de la biblioteca	0	0	ND
Personal (Nombre de treballadors)	2	20	10%
Punts de lectura	2	11	18%
Ordinadors d'ús públic	1	13	8%
Fons documental a 31/12 (exemplars, revistes no incloses)	10.127	114.698	9%
Cost operatiu del servei	177.858,34 €	1.662.918,18 €	11%
Dies de servei (mitjana)	212	209	102%
Hores de servei (acumulades)	950	9.188	10%
Activitats amb inscripció (sessions)	20	366	5%
Activitats sense inscripció (sessions)	26	258	10%
Visites escolars	111	989	11%
Concursos	0	4	0%
Exposicions	0	54	0%

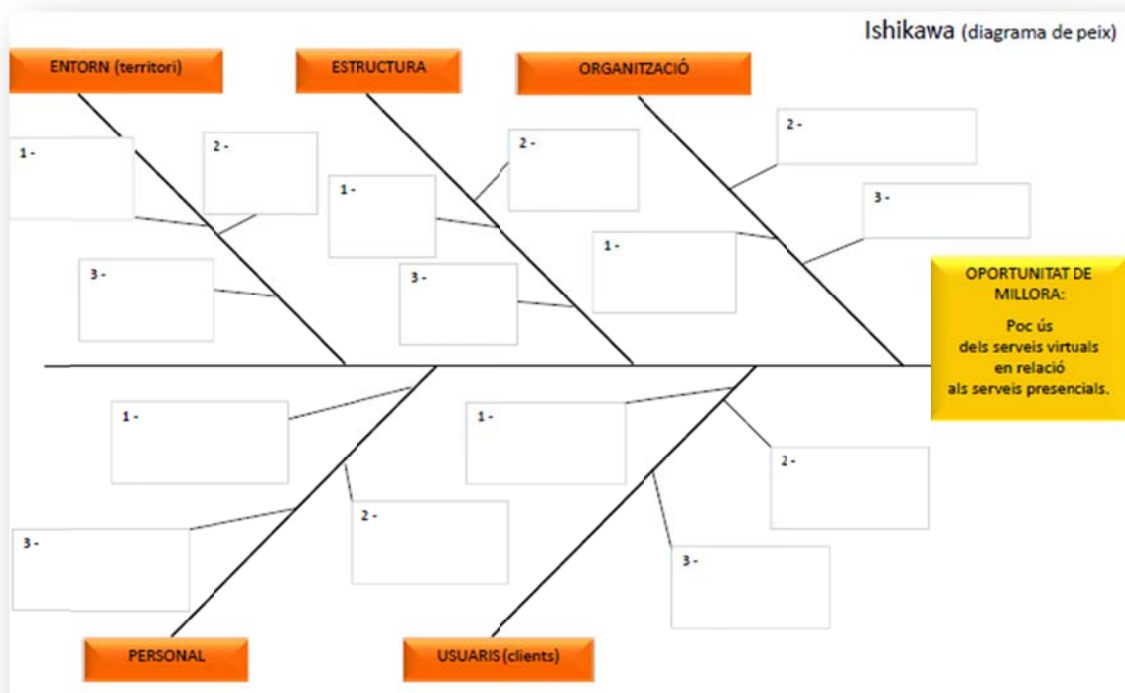
3. METODOLOGIA DELS TALLERS

La metodologia que s'usa als tallers RUTLLA és l'anàlisi d'oportunitats de millora.

S'han format 2 grups de treball de 5 directors/es de bibliobús que han treballat sobre una temàtica comuna a partir d'oportunitats de millora detectades en els equipaments participants. Aquests grups de treball han estat prèviament establerts per l'organització del taller, en base als seus resultats de servei corresponents a l'any 2017.

El treball s'ha realitzar seguint aquesta dinàmica realitzat:

1. Es reparteix un Quadre d'Oportunitats de Millora individual (model Ishikawa o d'espina de peix) 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.



2. Després es construeix un Quadre d'Oportunitats de Millora general, en el que es consensuen les principals causes que expliquen l'oportunitat de millora analitzada. Cada participant fa les seves aportacions, fins a omplir totes les causes del Quadre.

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA Diputació de Barcelona Àrea de Presidència

Taula 2: Poca vinculació del bibliobús amb les ENTITATS del territori

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. Quan s'ha acabat aquesta fase, 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:

QUADRE D'OPORTUNITATS DE MILLORA Diputació de Barcelona Àrea de Presidència

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

A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada		Importància de la causa (1 a 3)					Total	Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5)					Total	
Causa 1	No és una prioritat per a les direccions dels bibliobusos	3	2	2	2	2	48	5	4	5	3	4	1200	57.600
Causa 2	Tot l'horari és de cara el públic i sovint no hi ha espai per a la dedicació a aquest tipus de servei	3	3	3	3	3	243	1	2	1	1	1	2	486
Causa 3	No hi ha espais físics ni suports per a la comunicació d'aquests serveis i està molt basada en la comunicació verbal	2	2	3	1	2	24	2	3	1	3	3	54	1.296

4. D'aquesta votació en resultaran les 3 causes més destacades, amb les quals es procedeix a treballar el Quadre d'Accions de Millora.
5. Individualment, en uns 15 o 20 minuts, cada participant omple el quadre amb les accions de millora que creu oportunes i viables per a cadascuna de les causes seleccionades.

QUADRE D'ACCIONS DE MILLORA	
OPORTUNITAT DE MILLORA	Taula 2: Poca vinculació del bibliobús amb les ENTITATS del territori
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

6. En els 40 minuts següents s'omple el quadre general de la taula, on cada participant aporta 1 acció de millora diferent, omplint així el quadre.

Es recullen els Quadres d'Accions de Millora treballats en els 2 grups per fer un retorn als participants per tal que totes els bibliobusos pugui aprofitar la feina feta en totes les taules.

El treball també es posa a disposició de la resta de treballadors i del públic a través del web.

4. PARTICIPANTS ALS TALLERS I TAULES DE TREBALL

Han participat al taller les 10 direccions dels bibliobusos, distribuïdes en dues taules temàtiques:

Taula 1:



Taula 2:



5. AVALUACIÓ DE LA JORNADA

Valoreu si us plau entre 0 i 10 el vostre grau de satisfacció amb el taller..... 8,2

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

ORGANITZACIÓ

Dates de realització adequades 6,6

Informació prèvia (convocatòries...) suficient 8,3

Lloc de realització adient..... 8,3

Documentació entregada apropiada 9,2

Ajust a l'horari previst 8,2

METODOLOGIA

La sessió ha estat variada i amena 8,1

S'ha afavorit la participació 8,7

S'ha promogut el treball en grup 9,0

S'ha treballat de forma pràctica i activa 8,9

DESENVOLUPAMENT DEL TALLER

El desenvolupament del taller ha estat l'adequat 8,6

El dinamitzador és competent en els temes que tracta 8,8

En tot moment ha quedat clar què s'havia de fer 8,9

S'han admès observacions i suggeriments..... 9,0

RESULTATS

Ha suposat l'adquisició de nou coneixements 8,0

Em seran útils per l'activitat professional 8,1

Poden ser aplicats amb facilitat 6,7

6. CONCLUSIONS

El Taller RUTLLA Bibliobusos de 2018 ha comptat amb la participació de totes les direccions dels bibliobusos més el personal de la GSB directament implicat amb aquest servei. 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.

Els directors i directores dels bibliobusos participants han pogut debatre sobre els àmbits de treball proposats i, a més, la trobada ha permès un intercanvi de reflexions entre bibliobusos i la Gerència de Serveis de Biblioteques.

Des de la Unitat d'Estadístiques i Qualitat s'ha pogut transmetre quins són els principals projectes d'avaluació que es duen a terme en l'actualitat i, a la vegada, s'ha pogut prendre nota sobre la utilització i els suggeriments al voltant de les principals eines d'avaluació que es posen a disposició dels bibliobusos.

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 mateix, la intenció d'aquest treball és que puguin sorgir idees o accions concretes que els bibliobusos puguin incorporar als plans d'actuació anual.

Per acabar, s'ha de destacar tres aspectes que han remarcat els responsables dels diversos bibliobusos:

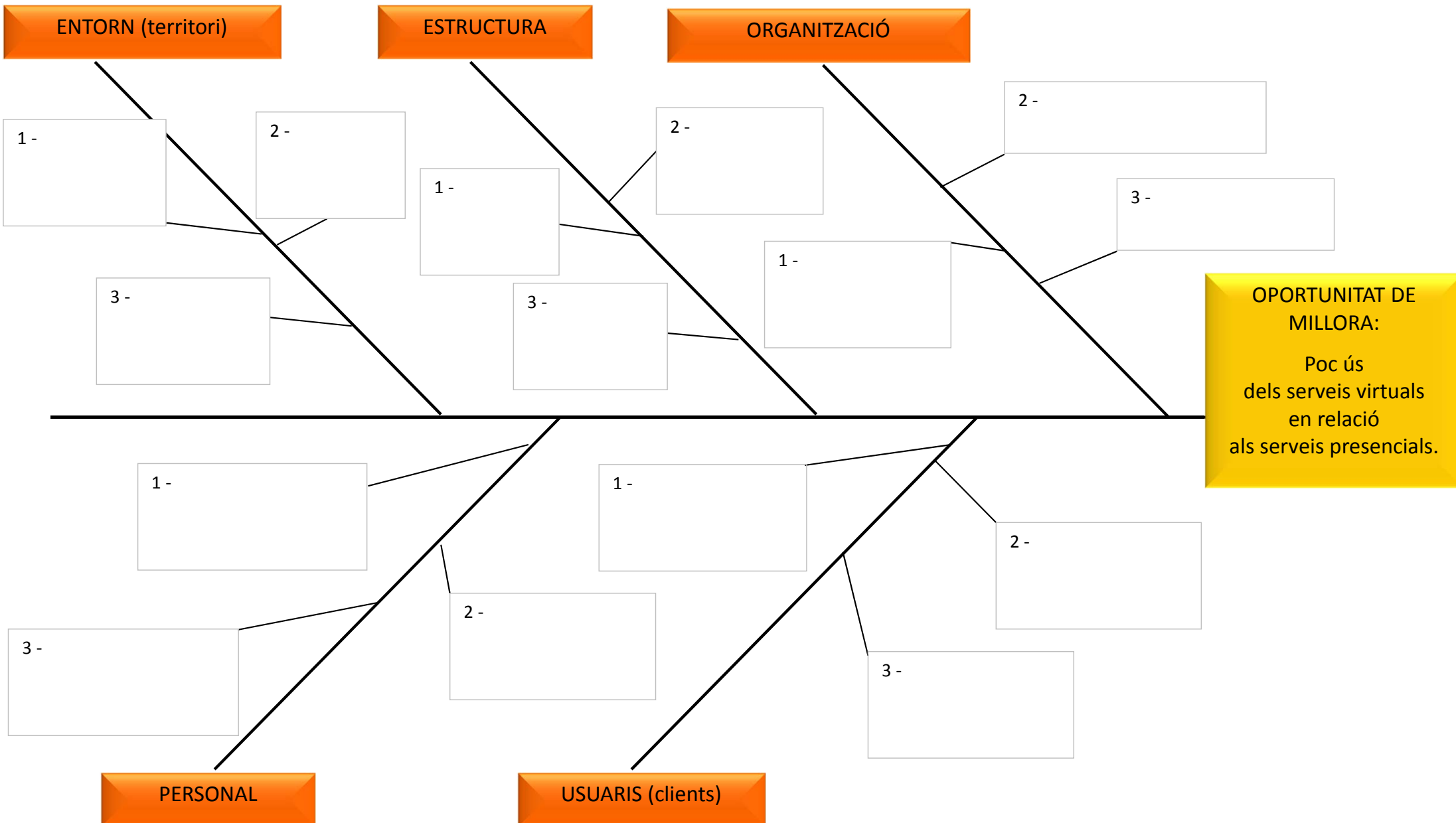
1. la demanda de més espais de treball específics per a bibliobusos (més espais i més continuats);
2. la dificultat per aplicar moltes de les accions de millora proposades en aquest taller, degut a que la seva jornada laboral està dedicada o bé al temps de trasllat o bé a l'atenció al públic, per la qual cosa no disposen de temps per a treball intern; i
3. la petició de disposar d'un canal de comunicació o d'un grup de treball que serveixi per a l'intercanvi d'experiències laborals d'una manera continuada.

ANNEX 1

Models de treball:
Quadre d'oportunitats de millora
i
Quadre d'accions de millora

Rutlla Bibliobusos 2018 - taula 1

Ishikawa (diagrama de peix)



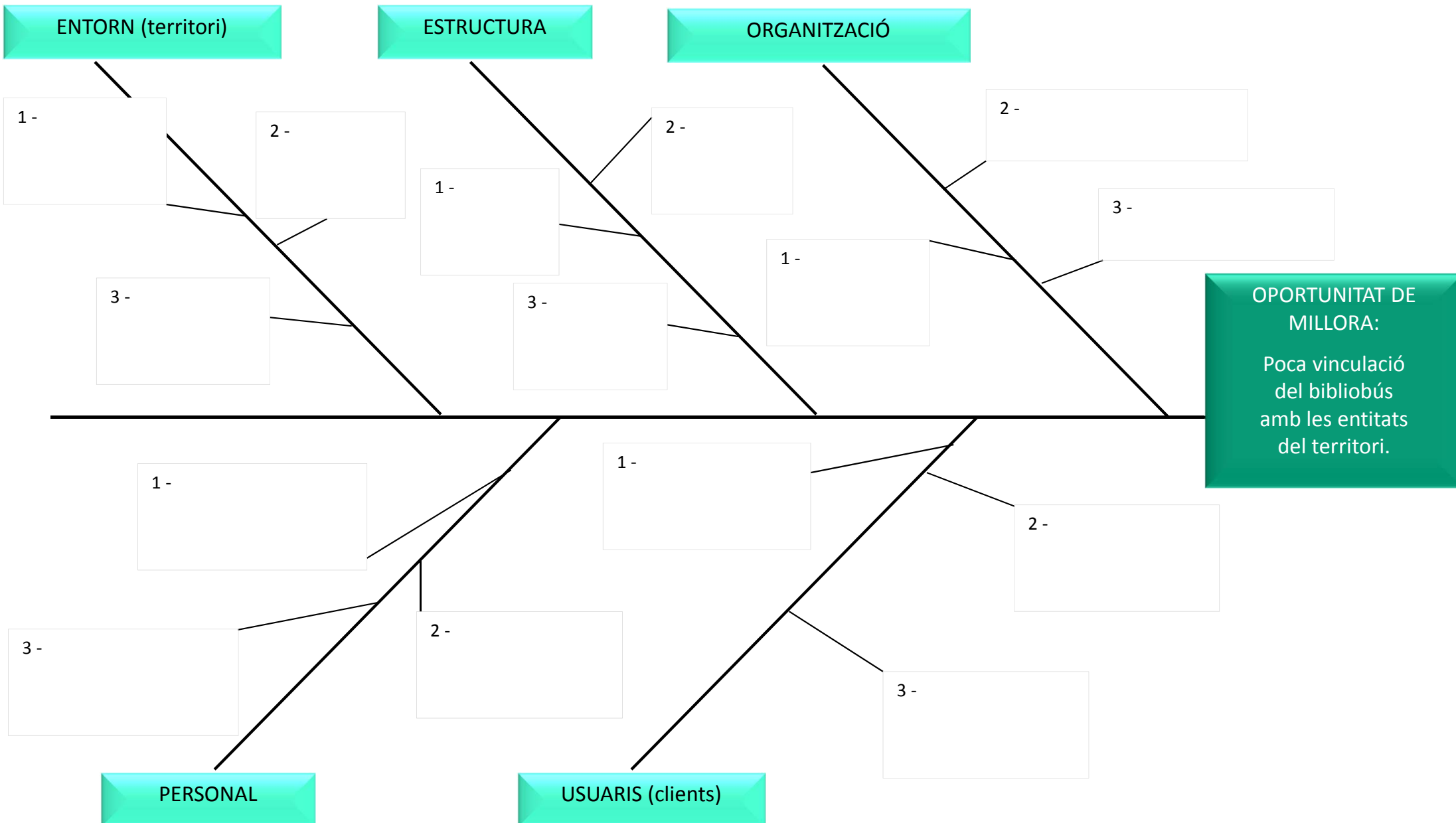
Taula 1: Poc ús dels SERVEIS VIRTUALS en relació als serveis presencials

A partir de la reflexió individual realitzada, consensueu i anoteu 6 causes que expliquin la oportunitat de millora seleccionada		Importància de la causa (1 a 3)					Total	Capacitat d'intervenció sobre la causa (1 a 5)					Total
Causa 1													
Causa 2													
Causa 3													
Causa 4													
Causa 5													
Causa 6													
Causa 7													
Causa 8													
Causa 9													
Causa 10													
Causa 11													
Causa 12													

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA</p>	<p>Taula 1: Poc ús dels SERVEIS VIRTUALS en relació als serveis presencials</p>
<p>Causa 1</p>	<p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p>
<p>Causa 2</p>	<p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p>
<p>Causa 3</p>	<p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p>

Rutlla Bibliobusos 2018 - taula 2

Ishikawa (diagrama de peix)



Taula 2: Poca vinculació del bibliobús amb les ENTITATS del territori

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														
Causa 7														
Causa 8														
Causa 9														
Causa 10														
Causa 11														
Causa 12														

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA</p>	<p>Taula 2: Poca vinculació del bibliobús amb les ENTITATS del territori</p>
<p>Causa 1</p>	<p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p>
<p>Causa 2</p>	<p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p>
<p>Causa 3</p>	<p>Acció de millora 1</p> <hr/> <p>Acció de millora 2</p> <hr/> <p>Acció de millora 3</p> <hr/> <p>Acció de millora 4</p> <hr/> <p>Acció de millora 5</p>

**Documents finals
del taller RUTLLA
2018**

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

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

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

Taula 2: Poca vinculació del bibliobús amb les ENTITATS del territori

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	Els municipis estan disseminats i les entitats no estan on el bibliobús dóna servei.	3	3	2	2	2	72	1	1	2	2	2	8	576
Causa 2	Els municipis estan molt a prop de la capital de comarca i la població fa ús dels serveis de la biblioteca.	2	2	2	2	2	32	1	1	1	1	1	1	32
Causa 3	Alguns municipis són pobles dormitori i no tenen centre cívic, ni escoles, ni punt jove, ni entitats... Tot es redueix a Ajuntament.	1	3	3	2	2	36	1	1	1	1	1	1	36
Causa 4	Multiplicitat de municipis (i de necessitats) i dificultats de trobar referents o interlocutors vàlids.	3	2	2	3	3	108	2	2	2	2	2	32	3.456
Causa 5	Dificultat per comunicar-se amb el referent de les entitats per part del personal (informació als webs municipals poc actualitzada).	2	2	2	2	3	48	2	3	2	1	2	24	1.152
Causa 6	Poc espai al servei per oferir a les entitats (no espai per reunions, no espai per exposicions).	3	3	2	3	3	162	2	1	1	1	1	2	324
Causa 7	Desconeixement mutu: les entitats no reconeixen l'equipament com un servei de referència i els bibliobusos potser no coneixen tant a fons com voldrien la realitat de les entitats.	3	2	2	3	3	108	4	4	3	4	4	768	82.944
Causa 8	Incompatibilitat d'horaris amb les entitats.	3	2	3	2	2	72	4	3	2	3	3	216	15.552
Causa 9	La parada està ubicada lluny de l'escola.	2	2	2	2	2	32	4	4	4	3	3	576	18.432
Causa 10	Falta de temps per part del personal per a posar-se en contacte i reunir-se amb les entitats.	3	3	3	3	3	243	3	3	3	2	3	162	39.366
Causa 11	Ajuntaments poc vinculats al servei (perquè el bibliobús no és de gestió municipal i no se'l senten seu).	3	3	2	3	3	162	4	3	3	4	4	576	93.312

<p>OPORTUNITAT DE MILLORA</p>	<p>Taula 2: Poca vinculació del bibliobús amb les ENTITATS del territori</p>
<p>Causa 1</p> <p>Desconeixement mutu: les entitats no reconeixen l'equipament com un servei de referència i els bibliobusos potser no coneixen tant a fons com voldrien la realitat de les entitats.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Actualitzar les llistes municipals d'entitats per tenir un mailing operatiu.</p> <p>Acció de millora 2</p> <p>Campanya de comunicació individualitzada, filtrant les entitats a què ens interessa arribar.</p> <p>Acció de millora 3</p> <p>Organitzar una reunió amb l'Ajuntament (implicant a GSB, a ser possible) per identificar els interlocutors de les entitats.</p> <p>Acció de millora 4</p> <p>Presentar una activitat concreta a l'entitat (derivat de la necessitat detectada) per introduir i aprofundir la relació amb l'entitat. Pensar accions diferents per cada tipus d'entitats (activitat, fons, col·laboració, etc).</p> <p>Acció de millora 5</p> <p>Fer un seguiment de les entitats via xarxes socials, per veure què fan i anticipar-nos a les necessitats.</p> <p>Acció de millora 6</p> <p>Promocionar les xarxes socials del bibliobús a les entitats municipals.</p>
<p>Causa 2</p> <p>Falta de temps per part del personal per a posar-se en contacte i reunir-se amb les entitats.</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Prioritzar, delegar, redissenyar tasques ... Potenciar el treball en equip entre les direccions de bibliobusos.</p> <p>Acció de millora 2</p> <p>Demandar substitució itinerant dos cops al mes per poder dedicar a treball intern.</p> <p>Acció de millora 3</p> <p>Proposar de crear un grup de treball dins la ComunitatXBM (exclusiu per a bibliobusos).</p> <p>Acció de millora 4</p> <p>Buscar persones que puguin interlocutar amb les entitats amb qui no tenim accés directe (per incompatibilitat d'horaris).</p> <p>Acció de millora 5</p> <p>Planificar un calendari anual per a treball intern amb suport de personal itinerant.</p>
<p>Causa 3</p> <p>Ajuntaments poc vinculats al servei (perquè el bibliobús no és de gestió municipal i no se'l senten seu).</p>	<p>Acció de millora 1</p> <p>Organitzar una reunió amb l'Ajuntament (implicant a GSB, a ser possible) per explicar les potencialitats del servei de bibliobús, aprofitant la presentació de la memòria anual de 2018. (Almenys, amb aquells ajuntaments més desvinculats).</p> <p>Acció de millora 2</p> <p>Entrar personalment a l'Ajuntament per potenciar el contacte directe.</p> <p>Acció de millora 3</p> <p>Buscar la complicitat dels usuaris per ajudar a visibilitzar el servei (per exemple, potenciant que queixes i suggeriments arribin també als ajuntaments).</p> <p>Acció de millora 4</p> <p>Reunió periòdica amb tots els regidors, almenys quan comença el nou mandat, per presentar el servei a tots els regidors.</p> <p>Acció de millora 5</p> <p>Potenciar una reunió conjunta del bibliobús amb l'ajuntament i els representants de les entitats, amb una figura de GSB per potenciar el servei.</p> <p>Acció de millora 6</p> <p>Fer partícips als ajuntaments amb les decisions que afecten al bibliobús en relació a activitats, foncs, etc. Quan l'activitat es produeix, fer la difusió conjuntament, demanar-los la presència i compartir protagonisme.</p>