



PLA ESTRATÈGIC 2011-2013

6. COMUNICACIÓ

Acompanyem el progrés de les persones i de la societat a través de la lectura i el coneixement

Llegenda:

No realitzat



Només parcialment



Realitzat



Juny de 2014

6. COMUNICACIÓ 6.1 Optimitzar la comunicació interna i els processos de treball

	OBJECTIU	TEMPORITZACIÓ	INDICADORS	PERCENTATGE D'ACOMPLIMENT
6.1. 1 Migrar i millorar la Intranet de la Biblioteca				
6.1.1.1	Fer un mapatge dels procediments de la BPT	2011-2012	-Publicació del mapa	Falta publicació del mapa
<p>Durant els anys 2011-2012 s'ha fet el mapa però no s'ha publicat externament. Està només a disposició dels usuaris interns. En un primer moment es va fer i ens va servir per ordenar procediments, i en segon lloc s'ha quedat com a guia /esquema.</p> <p>Aquí creiem que caldria poder evolucionar-ho i trobar la forma d'arribar millor als nostres usuaris interns.</p>				
6.1.1.2	Augmentar el nivell de participació dels usuaris interns	2011-2013	-Nombre d' accessos	No es disposa de dades, però no han augmentat
<p>La nova interfície de l' e-Catalunya suposa un canvi d' hàbits important en un entorn que no es molt amigable i s'ha demostrat, que una vegada del tot operatiu a les persones els costa entrar i utilitzar el sistema.</p> <p>Es tracta d'un fet general aplicable als usuaris de la Generalitat, als que els costa de fer-lo servir.</p> <p>Tot i que es molt difícil de controlar els accessos hem de dir que l'objectiu no s'ha complert, els accessos han disminuït; els motius, per una banda, constatem que és una eina que agrada poc, i per l'altra, que els continguts han estat operatius el 2013, i encara parcialment.</p>				
6.1.1.3	Millorar les eines de comunicació interna	2011-2013	-Dades sobre l'ús de les eines	Millora parcial
<p>No s'ha realitzat l'objectiu de millorar les eines de comunicació interna només que parcialment. S'ha implementat un sistema de reunions que contempla a més de les seccions, serveis i categories laborals, els grups de treball.</p> <p>No s'ha explorat cap nova eina informàtica perquè tots els esforços han estat posats en la Intranet.</p>			No es disposa de dades	
6.1.1.4	Explorar i aprofundir les eines del treball virtual col·laboratiu (documents compartits, fòrums)	2011-2013	-Dades sobre l'ús de les eines.	Millora parcial
<p>S'han utilitzat parcialment eines de treball col·laboratiu com el Google + o en un altre àmbit eines compartides del 2.0 com el Dropbox quan l'utilitzem per compartir / emmagatzemar informació.</p>			No es disposa de dades	

6.1.2 Millorar la gestió del treball intern				
6.1.2.1	Fer una avaluació de les càrregues de treball (creació d'eines i seguiment)	2012		Resultat parcial. No s'ha fet enquesta de satisfacció d'usuaris interns
<p>Com a eina de treball es defineixen les Fitxes què fem que s'actualitzen anualment, o en cas de canvis importants en l'estructura dels serveis de la Biblioteca,</p> <p>Es treballen les variacions en les tasques i es planteja amb els bibliotecaris encarregats de les seccions una reflexió sobre la distribució i els canvis.</p> <p>Es té la consciència que és un procés que requereix una millora continuada que cal portar a terme amb la implicació de tots per tal que sigui efectiva.</p> <p>No s'ha fet un estudi de satisfacció d'usuaris interns.</p>			-Informe de resultats i satisfacció dels usuaris interns	
6.1.2.2	Millorar l'organització dels sistemes de treball (revisió i estudi de processos)	2012-2013		
<p>Es treballen i consensuen tasques i prioritats dins de les seccions i serveis i de forma més global.</p> <p>S'utilitzen quadres horaris on s'exposen les feines i les hores de dedicació. Bàsicament s'adrecen als auxiliars, especialment quan comparteixen tasques en diferents seccions.</p> <p>Aquest punt, com l'anterior, està sotmès a una millora continuada que no pot deixar d'avançar malgrat la dificultat que comporta. Progressar en aquest tema entenem que passa per una major implicació de les persones a través de grups // temes de millora.</p>				
6.1.2.3	Elaborar un banc de bones pràctiques	2012-2013		No s'ha fet banc de bones pràctiques
<p>S'ha desestimat la seva implementació degut a la dificultat metodològica i de temps que caldria destinar a la seva execució.</p> <p>No obstant s'ha anat a exposar bones pràctiques a l'Escola d'Hivern i d'Estiu de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació.</p>			-Publicació experiències	
6.1.3 Consolidar el treball en equip				
6.1.3.1	Treballar per projectes que afavoreixin la transversalitat.	2011-2013		
<p>Un projecte de transversalitat a nivell de treball en equip ha estat el projecte de MILLORA DE LES VISITES ESCOLARS. Biblioteca i</p>			-Informe dels projectes	
			Actualment estan actius, i s'han fet informes a les	

	<p>escola.</p> <p>Altre projecte és el de coordinació de català on hi ha persones que formen part de diverses seccions de la Biblioteca, especialment literatura i cinema. Aquest grup de treball, al seu torn, està integrat al Ple pel Català al Camp de Tarragona.</p>		actes de reunions.	
6.1.3.2	Aprofitar els entorns virtuals per treballar en equip	2011-2013	-Dades sobre l'ús de les eines	Ús parcial
	Inici de Google + en el marc del grup de coordinació català. Cal però encara la seva consolidació			
6.1.3.3	Optimitzar les reunions com a eines de treball	2012	Informe de resultats	
	<p>Les reunions i l'establiment d'un sistema de reunions amb unes actes que es penjen a Intranet son una eina fonamental, que també s'han utilitzat una part com a reunions de treball, i com a eines de comunicació i per compartir informació.</p> <p>L'establiment d'un calendari i el fet que totes les parts i projectes hi estiguin representats fan que es puguin considerar una eina que ha estat optimitzada. Al mateix temps però caldria millorar la seva agilitat, complir millor els temps i terminis, establir de forma més equitativa el sistema d'actes.</p>			Actes de les reunions penjades a la Intranet
6.1.4 Implementar un quadre de comandament integral com a eina de seguiment i avaluació				
		2012-2013	Quadre i implementació	Quadre estadístic global d'ús intern
	<p>Quadre d'estadístiques comparativa 2011-2013. Al llarg del Pla estratègic s'ha introduït un resum estadístic d'aquelles dades que considerem més clau en el seguiment de la Biblioteca.</p> <p>Aquestes dades son préstecs, visitants, assistents a activitats i tallers. Ús de serveis com Wi-fi o Internet. Ús de pàgina web i xarxes socials</p> <p>Falta donar una forma mes integradora i atractiva però la funcionalitat de monitoratge de la Biblioteca entenem que és l'adequada i la valorem com a bona.</p>			
6.1.5 Impulsar el disseny d'indicadors, qualitatius i quantitatius, que permetin l'avaluació de l'eficiència en el treball				
		2012-2013	-Nombre d'indicadors	NO REALITZAT

<p>De moment hem anat treballant els indicadors quantitius, i en els que ens proporciona el sistema informàtic i en altres eines gratuïtes en el cas de xarxes socials.</p> <p>De cara a les valoracions dels indicadors n'hem explorat alguns i hem testat si son o no adequats a determinats objectius.</p>			
6.1.6 Crear una nova carta de serveis com a eina de qualitat	2012	-Publicació de la carta	
<p>En aquest Pla estratègic la proposta inicial era crear una nova carta de serveis que fes la funció de garantir la qualitat dels serveis a través de l'establiment de compromisos.</p> <p>Els compromisos però que s'havien mantingut fins fa poc temps, i a causa de la manca de recursos, han caigut de forma temporal o més o menys definitiva.</p> <p>Aquesta incertesa ha fet que l'atenció es dirigís a promocionar els serveis per tal de donar una millor informació als usuaris; per millorar també la difusió d' ha fet també en diversos formats i s'ha difós per les xarxes 2.0</p> <p>http://www.pinterest.com/bptarragona/catalog-de-serveis-de-la-biblioteca-publica-de-tar/ (Pinterest)</p> <p>http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP_Tarragona/Documents/Arxiu/Serveis/catalog_serveis.pdf (Catàleg de serveis)</p>			CANVI DE FORMAT A CATÀLEG DE SERVEIS
6.1.7 Formar al personal en les competències necessàries per assolir els objectius estratègics (intercanvi d'experiències, banc de bones pràctiques ...)	2011-2013	-Nombre d'actuacions	
<p>Les reunions de treball en planificació estratègica s'han fet de forma periòdica, s'han fet també reunions de professionals (I Matinal de clubs infantils i juvenils), però en global i han faltat accions de conscienciació i intercanvi d'experiències.</p>			COMPLIMENT PARCIAL

6.2 Millorar el web de la Biblioteca quant a l'actualització i als continguts informatius.

	OBJECTIU	TEMPORITZACIÓ	INDICADORS	PERCENTATGE D'ACOMPLIMENT
6.2.1 Millorar la visibilitat i accessibilitat dels serveis virtuals				
		2011-2012	-Increment de l'ús	Increment de 9237 visites l'any 2012 respecte del 2011
S'han fet modificacions però parcials perquè es tracta d'un web corporatiu Visites al web. 2011 --- 106.440. 2012 --- 115.677				
6.2.2 Revisar i actualitzar els continguts informatius del web				
6.2.2.1	Revisar i actualitzar del web	2011	-Mínim 80% revistat	Revisió de només 30%
No s'ha completat el 80% el 2011, tenim un 30%				
6.2.2.2	Fer propostes de millora d'estructura	2012	-Nombre de propostes	3 propostes
Es van fer 3 propostes de millora de l'estructura dels apartats web: Serveis a la Biblioteca / Serveis i tràmits en línia / Guies i recomanacions /				
6.2.2.3	Fer canvis de l'estructura en relació als continguts i serveis, si s'escau	2012-2013	-Mínim del 80% dels canvis executats	CANVIS EXECUTATS: 85%
De les 3 propostes de canvis d'estructura se n'han assolit tres: Serveis a la Biblioteca / Serveis i tràmits en línia / Guies i recomanacions (que s'ha conclòs parcialment l'any 2013 i finalitzat complet el juny de 2014) 100%: La biblioteca / Serveis a la Biblioteca / Serveis i tràmits en línia / Guies i recomanacions 75%: Activitats. 20%: Recursos de consulta				
6.2.3 Optimitzar l'accessibilitat i visibilitat dels continguts propis				
6.2.3.1	Elaborar guies i continguts propis	2011-2013	-Nombre de continguts	

S'ha redissenyat l'apartat de Webs i guies temàtiques i ha passat anomenar-se Guies i recomanacions , amb l'objectiu de tenir en un únic espai totes les guies i altres continguts elaborats per la Biblioteca en un sol espai, millorant la visibilitat i l'accessibilitat.				
Per a això s'han creat 8 apartats per tal d'incloure en cadascun d'ells les guies i les recomanacions elaborades per les diferents seccions i àrees de la Biblioteca				8 apartats
6.2.3.2	Millorar la visibilitat de les línies estratègiques de la Biblioteca	2011-2013	- Increment d'accessos	
Hem millorat l'accés al Web del Pla estratègic a la pàgina de la Biblioteca http://bit.ly/1lspelT Pel que fa als resultats, tot i que el web té un increment global no podem associar l'increment la millora. Per tant, considerem que no està assolida en la seva totalitat.				Millora increment insuficient
6.2.4 Millorar la informació / col·lecció local al Web.				
6.2.4.1	Migrar i reconvertir el Sistema d'informació local	2011-2013		No assolit
6.2.4.2	Optimitzar la visibilitat dels continguts locals	2011-2013	-Increment d'accessos	
6.2.5 Subhome infantil				
6.2.5.1	Revisar i reestructurar el subhome Infantil	2011-2013		No assolit
6.2.5.2	Adequar els continguts en el sentit de fer-los més atractius	2011-2013		
6.2.5.3	Treballar el centre d'interès i taller de pares i mares al web	2011-2013		
6.2.5.4	Incloure la Bebeteca	2011-2013		
6.2.5.5	Treballar els Conta contes	2011-2013	-Increment d' accessos	

6.3 Perfeccionar la difusió de les activitats, col·leccions i serveis a través del web i dels canals 2.0

	OBJECTIU	TEMPORITZACIÓ	INDICADORS	PERCENTATGE D'ACOMPLIMENT
6.3.1 Incrementar l'ús i la participació a les xarxes socials				
6.3.1.1	Augmentar el nombre de seguidors	2011-2013	-Incrementos d'usuaris	

	<p>FB Juny 2011 780. Juny 2012 1155. Juny 2013 1426. Desembre 2013 1605</p> <p>Twitter Maig 2011 50. Maig 2012. 289. Maig 2013 750. Desembre 2013 1255</p>			INCREMENTS ASSOLITS
6.3.1.2	Incentivar la participació a través d'enquestes, fòrums, etc.	2011-2013	-Estadístiques de participació	
	<p>Bloc, nombre d'enquestes.</p> <p>Per Sant Jordi, de lectures d'estiu, de Nadal...s'ha preguntat pels regals de llibres, s'han demanat valoracions (10)</p> <p>Les participacions son baixes i no s'observa un increment amb el temps. Per tant, es considera insuficient la participació-</p>			AUGMENT INSUFICIENT DE LA PARTICIPACIÓ
6.3.2 Donar més visibilitat a serveis, col·leccions i activitats				
6.3.2.1	En l'entorn web	2011-2013	-Incrementos d'usuaris	
	<p>Twitter a portada del web (activitats)</p> <p>Baner d'activitats</p> <p>Apartat Biblioteca 2.0 a partir de gener de 2011</p> <p>Guies al Twitter des de l' Issue</p> <p>Pinterest que inclou activitats i serveis</p> <p>Picasa que difon activitats</p> <p>Youtube també difonen activitats</p>		Visites	<p>Dades Web i 2.0</p> <p>2011 -- web 2.0 --- 189.133</p> <p>2012 -- web 2.0 --- 194.253</p> <p>2013 -- web 2.0 --- 210.167</p>
6.3.2.2	En l'entorn de les xarxes socials 2.0			
	<p>Inclusió de serveis als 2.0, especialment per Twitter i Pinterest.</p> <p>Recomanacions lectores via Fb i Twitter , Issue</p> <p>Activitats a través tots els 2.0</p> <p>Bloc en les activitats i serveis audiovisuals.</p>			<p>Només Facebook i Twitter</p> <p>2011 (no es disposen de dades)</p> <p>2012: 78.576</p> <p>2013: 82.082</p> <p>BLOC</p> <p>2011: 4993</p>

				2012: 5787 2013: 5968
6.3.3 Incorporar més continguts, seleccions, comentaris integrant àudio, vídeo, fotografies i altres formats				
6.3.3.1	Incrementar i diversificar els continguts des de les diferents seccions, serveis i àmbits de la Biblioteca			CONTINGUTS COM: La Biblioteca us recomana (2011: 10 ; 2012: 35 ; 2013: 37) Enganxa't a la lectura (2012: 32 ; 2013: 10) La Taula de la Setmana (2011: 43 ; 2012: 24 ; 2013: 24)
	Han augmentat els continguts i les publicacions que es fan des de les diferents seccions i publicats al Bloc, Fb i Twitter especialment i de forma regular. Activitats; recomanacions lectores /col·lecció i serveis. Tenim la llista d'activitats 2012 – 2013 on estan anotats aquests conceptes. Cal però sistematitzar més!			
6.3.3.2	Integrar diferents formats al web i als canals 2.0	2011-2013		
	--Incorporació dels 2.0 a la web al gener 2011 --Elaboració d'un punt de llibre amb el lema 'Connecta't amb la Biblioteca (2011) --els logotips de xarxes socials (facebook, twitter, ...) a les agendes d'activitats i d'altres fulletons de la biblioteca (maig 2011) --Twitter a la portada web que permet una millor visibilitat (2012) --Desenvolupament de diferents formats dins del bloc, progressiu des del 2011 (vídeos, grove shark, etc.)			