

# PLA DE MILLORA DE COMUNICACIÓ

---

**Pla de millora de comunicació de les  
àrees infantils de les biblioteques  
públiques de Badalona**

**Nom Tutor: Joan Isidre Badell Guijarro**

**Nom autora: Susana Mir Pallas**

**Data: 02/01/2018**

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

## Resum

Un dels problemes que hem detectat dins la xarxa de biblioteques de Badalona, són les barreres de comunicació interna que hi ha entre els treballadors de les sales infantils. **La biblioteca central de Badalona Can Casacuberta és l'encarregada de contractar un pla de millora de comunicació a una auditoria externa**, de manera que la interlocutora principal d'aquest pla sempre serà aquesta biblioteca. Serà responsabilitat dels treballadors de la resta de biblioteques de proximitat les encarregades de fer efectiu les indicacions que rebin de direcció.

Actualment, les sales infantils són més que sales de consulta de llibres i s'han convertit en llocs lúdics on: s'ofereixen un ventall molt ampli d'activitats i serveis tant per a nens com a pares. És per això, que el primer pas abans d'actuar serà recollir dades amb enquestes: tant internes (treballadors) com externes (usuaris), per saber quina impressió tenen de la sala infantil i establir conclusions.

L'elaboració d'un pla de millora de comunicació ens **permet fer un anàlisi de les febleses de comunicació per tal de saber en quin punt ens trobem i què hem de millorar**. És per això, que els objectius són la clau del projecte perquè ens indiquen la direcció cap a on volem anar i per tant, s'han de definir de manera molt clara. A més, els objectius aniran vinculats a les accions de millora que volem fer.

## ÍNDEX

1. Anàlisi del context.....	4
2. Objecte del treball.....	5
3. Metodologia.....	6
4. Descripció dels diferents públics.....	10
5. Fixació d'objectius de millora.....	11
6. Accions per a la millora.....	12
7. Fase de seguiment.....	14
8. Fase preparació de reunió.....	15
9. Valoració i conclusions finals.....	16
10. Interès del treball.....	17
11. Bibliografia.....	18
12. Annex.....	19

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

## 1. Anàlisi del context

### 1.1. Context de la ciutat i ubicació actual de la Xarxa de biblioteques de Badalona:

La metròpoli ocupa 22,2 Km<sup>2</sup> situats entre el delta del Besòs i el de Montgat i entre la serralada Marina i el mar Mediterrani. A més, és una de les ciutats més antigues de Catalunya, amb un patrimoni històric rellevant, especialment pel que fa a l'època romana.

**Badalona es distribueix en vuit districtes i trenta-quatre barris** (Veure annex) Està formada per una població de 215.634 persones (Font: IDESCAT 2016) i és la tercera ciutat més poblada de Catalunya.

Històricament, la població de Badalona té un important creixement durant els decennis del 60 i 70, com a conseqüència de la immigració d'importants contingents de població de la resta de l'Estat. A partir de mitjans dels 80 i fins el nou segle, la població disminueix lleugerament. Les raons s'han de buscar en el descens de la natalitat i en un moviment migratori lleugerament negatiu. Aquesta situació reverteix a partir del 2000, per l'important influx d'arribada d'immigrants de l'estranger, que en l'actualitat suposen ja més d'un 15% de la població.

A més, Badalona té una potencialitat de creixement que li permetrà arribar als 250.000 habitants. Un dels augments d'aquesta previsió és la rebuda de nova població, motivada per la proximitat de Barcelona. Així cal esperar-ho dels nous parcs d'habitatges en construcció o previstos de Montigalà, Bufalà i, sobretot, a la façana marítima.

**Respecte a la població infantil**, segons les dades d'Idescat de 2016 (veure annex), fa un càlcul d'infants entre 0 a 14 anys i fa una estimació d'un total de **34.228 de nens**. Cal tenir present que a la sala infantil hi ha espai per nens de 0 a 3 anys, el que anomenem bebeteca. Per tant, parlem d'una gran quantitat d'usuaris de les sales

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

infantils que es poden convertir en futurs usuaris de la sala d'adults. La prioritat de les biblioteques conjuntament amb l'Ajuntament de la ciutat ha sigut ubicar les biblioteques a prop de les escoles per tal de satisfer les necessitats dels infants i pares.

Ens ocupem ara, pròpiament de **la Xarxa de biblioteques de Badalona**:

- **La biblioteca central de Can Casacuberta**: com a central urbana és la capçalera de la xarxa de biblioteques de Badalona i a més, cap de zona del Barcelonès Nord, formada per les localitats de Badalona, Santa Coloma de Gramenet i Sant Adrià del Besòs. Està situada al districte 1 de Badalona i es va inaugurar l'any 1992.

La fita principal d'aquesta biblioteca és assumir dos nivells de funcions, la primera és la part externa, és a dir, el servei públic al ciutadà i una segona la part interna, això és, exercir funcions de lideratge, coordinació i suport a la resta de biblioteques de la xarxa local.

- **Les biblioteques de proximitat que formen part de la xarxa són**: *Llefià - Xavier Soto, Pomar, Lloreda, St. Roc*; i *Canyadó-Casagemes-Joan Argenté*. Aquestes ofereixen servei a la part del municipi més reduïda i localitzada.

## 2.Objecte del treball

La biblioteca central urbana Can Casacuberta de Badalona **ha encarregat un pla de millora de la comunicació a una auditoria externa** amb l'objectiu de millorar la comunicació entre les diferents àrees infantils de totes les biblioteques de Badalona.

**Objectiu**: detectar els problemes i barreres en la comunicació interna i elaborar un pla de comunicació de les sales infantils de tota la xarxa de biblioteques públiques del municipi de Badalona. Les observacions elaborades aquestes 8 setmanes ens han servit per detectar els diferents problemes i barreres que existeixen i ho recollim en aquest informe per tal de buscar solucions i que la comunicació sigui el més fluïda possible.

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

## 3. Metodologia

- a) **Recerca en el context històric i estadístic de la ciutat de Badalona:** per poder fer la fase de context de la ciutat és imprescindible les dades estadístiques que ofereix Idescat sobre: població total, població per barris i la població infantil. També, he cercat informació a la Web de l'Ajuntament i d'altres entitats culturals de la ciutat.
- b) **Elaboració de la pla de millora de la comunicació:** en qualsevol pla de millora s'ha de seguir unes pautes, en aquest cas, he fet servir els apunts de l'assignatura : *Tècniques de Gestió i Comunicació* de la UOC i la seva bibliografia complementària. He estat fidel als punts recomanats però a més, he inclòs d'altres qüestions com les responsabilitats i els rols lideratge del projecte: qui encarrega el projecte, qui s'encarrega de la redacció, qui o quins són els responsables d'implementar-ho.
- c) **Guia de gestors de projectes per a la implementació de la Intranet:** per poder saber quines són les fases d'elaboració d'un projecte de programari, m'he recolzat en els apunts de l'assignatura: *Enginyeria del programari* de la UOC i la seva bibliografia recomanada. D'aquesta manera he pogut determinar que la guia més útil per elaborar un projecte és la Project Management Institute (PMI).

### 3.1. Recollida de dades

- a) **Anàlisi interna:** fase per **detectar problemes sobre fluxos d'informació:**

**Entrevistes als treballadors** de les sales infantils i directors de biblioteques per tal d'arribar a conclusions sobre la manca de comunicació entre les diferents parts. L'entrevista consisteix en respondre a les següents preguntes:

- a) S'ha creat un calendari mensual de reunions?

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

- b) Heu fet alguna reunió virtual? Qui és la persona encarregada de fer de moderador?
- c) La comunicació via correus electrònics és àgil i resolutiva, és a dir, es contesta de manera immediata? Les respostes són convincents?

b) **Anàlisi externa:** valoració que els clients potencials tenen de la nostra organització.

**Enquestes a peu de carrer** realitzades aleatòriament a pares i mares que entraven i sortien de les àrees infantil de les biblioteques. Aquestes enquestes ràpides són les següents:

- a) Com s'assabenta de les activitats i tallers de la sala infantil?
- b) Quina és la xarxa social utilitzada habitualment per assabentar-te de les novetats?
- c) Què proposaria per millorar la comunicació entre la sala infantil i el ciutadà?

## 3.2. Detecció de problemes i barreres de la comunicació interna

- **Comunicació entre treballadors de les àrees infantils:** hem detectat que cada sala infantil treballa de manera molt individualitzada i això pot afectar als serveis que s'ofereixen als usuaris. També hem trobat que hi ha una manca de cohesió en el moment de planificar les activitats i tallers destinat als pares i mares.
- **Comunicació entre caps de departaments de sales infantils i direcció:** l'organigrama de la biblioteca s'estructura de manera jeràrquica i això provoca una desigualtat en la distribució del coneixement; de manera que hi ha un excés d'informació a la zona de direcció de la biblioteca i molt poca informació rellevant arriba a la resta de treballadors.

## 3.3. Síntesi: DAFO

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

<u>Debilitats</u>	<u>Amenaces</u>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Manca de temps:</b> el fet de treballar moltes hores cara al públic provoca que el poc temps que es dedica a la feina interna és mínim amb comparació amb el temps que es destina al públic.</li> <li>2. <b>Manca de comunicació:</b> hi ha una distribució desigual del coneixement, per tant, hi ha un excés d'informació entre la direcció i els caps de departaments.</li> <li>3. <b>Treball individualitzat:</b> no hi ha una comunicació fluïda entre les sales infantil de les diferents biblioteques de Badalona en el moment de crear l'agenda d'activitats i tallers per tal que estiguin cohesionades.</li> <li>4. <b>Manca Intranet:</b> és necessari crear un instrument informàtic on la comunicació sigui fluïda i actualitzada constantment.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Manca pressupost:</b> un dels problemes de la crisi econòmica és el volum de treballadors que hi ha en pràctiques i la rotació de personal que això comporta.</li> <li>2. <b>Projecte escola:</b> sembla ser que una escola pròxima a una de les biblioteques, que estava en fase de construcció, està aturat per falta de pressupost.</li> </ol>
<u>Fortaleses</u>	<u>Oportunitats</u>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Equip informàtic:</b> per sort, aquest any s'ha pogut destinar part del pressupost a renovar l'equip informàtic, per tant, el sistema operatiu és nou.</li> <li>2. <b>Personal informàtic:</b> Des del mes de setembre hi ha dos incorporacions noves en l'àrea d'informàtica que gestionen tot el tema de programari i Xarxes socials.</li> <li>3. <b>Caps de departament d' àrees infantils:</b> tots el caps de departaments es coneixen des de fa molt de temps i tenen molt bona</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Relacions externes:</b> totes les biblioteques tenen molt bona relació amb els centres escolars així com, els centres culturals i l'Ajuntament de Badalona (àrea de cultura)</li> <li>2. <b>Activitat cultural població:</b> Badalona té un segment de població molt actiu pel que fa a la cultura. A més, els centres educatius i l'Ajuntament han col·laborat per la difusió d'activitats i tallers de les biblioteques.</li> </ol>



# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

relació. Per tant, existeix una alta capacitat per cooperar entre elles.

## 3.4. Calendari d'actuació

<b>Fase 1: 20/09/2017-25/09/2017</b>	<b>Proposta de treball TFG</b>						
<b>Fase 2: 4/10/2017-31/10/2017</b>	<b>Fase de desenvolupament TFG</b>						
	<table border="1"><thead><tr><th><b>Data</b></th><th><b>Objectius</b></th></tr></thead><tbody><tr><td>4/10/2017-11/10/2017</td><td><b>Anàlisi del context:</b> Investigació context demogràfic i estadístic de la població de Badalona</td></tr><tr><td>12/10/2017-31/10/2017</td><td><b>Àmbit d'actuació:</b> Accions per a la millora, DAFO, fixació objectius.</td></tr></tbody></table>	<b>Data</b>	<b>Objectius</b>	4/10/2017-11/10/2017	<b>Anàlisi del context:</b> Investigació context demogràfic i estadístic de la població de Badalona	12/10/2017-31/10/2017	<b>Àmbit d'actuació:</b> Accions per a la millora, DAFO, fixació objectius.
	<b>Data</b>	<b>Objectius</b>					
4/10/2017-11/10/2017	<b>Anàlisi del context:</b> Investigació context demogràfic i estadístic de la població de Badalona						
12/10/2017-31/10/2017	<b>Àmbit d'actuació:</b> Accions per a la millora, DAFO, fixació objectius.						
<b>Fase 3: 4/12/2017-4/01/2018</b>	<b>Fase final TFG</b>						
	<table border="1"><thead><tr><th><b>Data</b></th><th><b>Objectius</b></th></tr></thead><tbody><tr><td>4/12/2017-20/12/2017</td><td><b>Fase de seguiment:</b> indicadors de control, preparació de reunió, valoració i conclusió.</td></tr><tr><td>21/12/2017-3/01/2018</td><td><b>Recerca bibliogràfica:</b> ampliació de la bibliografia d'àmbit internacional.</td></tr></tbody></table>	<b>Data</b>	<b>Objectius</b>	4/12/2017-20/12/2017	<b>Fase de seguiment:</b> indicadors de control, preparació de reunió, valoració i conclusió.	21/12/2017-3/01/2018	<b>Recerca bibliogràfica:</b> ampliació de la bibliografia d'àmbit internacional.
	<b>Data</b>	<b>Objectius</b>					
4/12/2017-20/12/2017	<b>Fase de seguiment:</b> indicadors de control, preparació de reunió, valoració i conclusió.						
21/12/2017-3/01/2018	<b>Recerca bibliogràfica:</b> ampliació de la bibliografia d'àmbit internacional.						

## 4.Descripció dels diferents públics

- a) **Públic intern:** treballadors biblioteca (auxiliars, bibliotecaris, directora i subaltern)

La comunicació de la direcció cap als treballadors és **descendent**, és a dir, jeràrquica (de dalt a baix) A banda de la distribució desigual del coneixement, el principal obstacle a la comunicació descendent sovint és: la falta de credibilitat per l'ús que la direcció en pugui haver fet en alguna ocasió amb la finalitat de difondre opinions clarament favorables als seus interessos.

La solució és: fer arribar la informació amb claredat, ben gestionada i tractada amb professionalitat per tal de reduir el màxim possible la incertesa. S'ha d'aconseguir poder fomentar la participació i la resposta del treballadors en forma de **comunicació ascendent**.

- b) **Públic extern:** usuaris de les biblioteques:

- Usuaris que fan ús de la Biblioteca per llegir o estudiar però que no s'aprofiten del seu fons ni de les seves activitats.
- Usuaris que treuen documents en préstec però que no aprofiten les activitats.
- Usuaris que disposen del fons de préstec i que, a més, són assidus a les diferents activitats que organitza la biblioteca al llarg de l'any.
- Usuaris potencials són aquells que no vénen però ens agradaria que ho fessin.

- c) **Públic institucional:** Altres departaments de l'Ajuntament de Badalona que tenen relació amb la Biblioteca:

- **Regidoria de Cultura de l'Ajuntament**  
[http://badalona.cat/portalWeb/badalona.portal?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=cultura#wlp\\_cultura](http://badalona.cat/portalWeb/badalona.portal?_nfpb=true&_pageLabel=cultura#wlp_cultura)

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

- **Consell Infants de Badalona** <http://consellinfantsbadalona.cat/>
- **Museu Badalona** <http://www.museudebadalona.cat/>
- **Espai Betúlia** (centre cultural) <http://www.espaibetulia.cat>

## 5. Fixació d'objectius de millora

Per poder establir quina és la missió i els objectius que volem assolir ens hem de preguntar: què volem millorar? Qui ha de percebre aquestes millores? Quina reacció esperem dels treballadors?

a) **Missió:** establir una comunicació fluida i efectiva entre els treballadors de les sales infantils de les biblioteques públiques de Badalona.

b) **Objectius:** els objectius estaran vinculats a les accions que volem dur a terme.

- **Establir un flux de comunicació amb un alt grau de coneixement** entre els caps d'àrea infantil i els treballadors que conformen aquesta sala per tal d'aconseguir que estiguin motivats per la nova etapa de canvis.
- **Unificar i cohesionar** l'agenda d'activitats i tallers infantils mitjançant instruments informàtics i reunions mensuals.
- **Potenciar la creativitat** i millorar el grau d'implicació dels treballadors en els serveis i activitats que s'ofereixen als nens i als pares.

## 6. Accions per a la millora de la informació i la comunicació

- a) **Nom de l'acció:** elaborar una intranet entre les treballadores de les sales d'infantil per tal de que la comunicació sigui més fluida.
- b) **Descripció breu de l'acció:** permetre que el treballadors puguin comunicar-se via e-mail i a més incorporar un Driver per pujar tots els materials d'activitats que es fan amb els nens.
- c) **Objectiu que pretén assolir:** Establir un flux de comunicació amb un alt grau de coneixement entre els treballadors que pugui potenciar la creativitat i serveis que cada tarda s'ofereixen als nens i als pares.
- d) **Públic objectiu a qui s'adreça:** a tots el treballadors de la sala infantil de les biblioteques de Badalona.
- e) **Calendari de l'acció:** està previst fer-ho en 3 fases, segons la guia Project Management Institute (PMI); associació professional de gestors de projectes que es dedica a publicar estàndards de bones pràctiques en la gestió de projectes.  
  
**Fase 1:** reunir a l'equip informàtic i dissenyar una intranet funcional, actualitzada i dinàmica.  
  
**Fase 2:** començar a desenvolupar-ho i iniciar el període de proves on només pugui entrar els caps de les sales infantils.  
  
**Fase 3:** un cop passat la fase de proves amb èxit, ja es pot activar les contrasenyes per tots els treballadors de les sales infantils.
- f) **Costos previstos i assignacions pressupostàries:** Respecte als recursos humans implicats, és essencial establir una persona responsable on

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

elabori un calendari de reunions periòdiques entre tots els caps de departaments infantils. Per la seva trajectòria, recomanem assignar al cap de àrea infantil de la biblioteca central Can Casacuberta. Aquesta persona farà d'intermediària entre Direcció i la resta de caps de sala infantil de la resta de biblioteques.

**g) Comunicació corporativa.** Aquesta acció no suposarà cap cost gaire elevat ja que la feina la farà el Departament d'Informàtica que ja està en plantilla.

## 6.1.Descripció d'accions de millora:

- a) Canvis en la conducta dels treballadors:** en situacions de canvi cal una gran **implicació i aportació per part dels treballadors**. Si el treballador assumeix les seves responsabilitats el pla de millora progressarà i es farà efectiu.
- b) Transmetre la informació clara i precisa:** durant el període del calendari de l'acció, la biblioteca es veurà afectada per un pla de millora i mitjançant les reunions s'assignaran tasques que s'hauran de complir. Per tant, **és responsabilitat del cap de sala infantil de la Biblioteca Can casacuberta que segueixi les pautes marcades per Direcció** i pugui transmetre la informació correctament a tots els caps d'àrea infantil de la resta de biblioteques.
- c) Marcar bé els objectius serà la clau per aconseguir motivar al treballador:** si el treballador té clar quina direcció estratègica ha de seguir, s'arribarà als objectius marcats i el treballador estarà satisfet i **es crearà un bon clima de treball** i a la vegada, un bon flux de comunicació.

## 6.2.Responsabilitat i relació lideratge de projecte:

### **Auditoria externa:**

- **Observant, entrevistant i recollint enquestes durant vuit setmanes, l'auditoria elabora un pla de millora de**

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

comunicació entre les zones infantils de totes les biblioteques de Badalona.
<b>Direcció Biblioteca central Can Casacuberta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• És qui encarrega el pla de millora a l'auditoria. Fa d'intermediària entre l'auditoria i la cap de sala de la zona infantil de Can Casacuberta.</li></ul>
<b>Caps de zona infantils de totes les biblioteques de Badalona:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cap de zona infantil Can Casacuberta serà la responsable de fer d'intermediària entre Direcció Can Casacuberta i la resta de caps de zona infantil de les biblioteques de Badalona</li></ul>
<b>Treballadors zona infantils:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assumir amb responsabilitat el període de canvi i preguntar tots els dubtes al seu cap d'àrea corresponent.</li></ul>

## 7.Fase de seguiment

És bàsic que en un pla de millora de la comunicació prevegi l'establiment d'un **sistema de control de resultats que permeti tenir un flux de dades constant per valorar-ne l'evolució i si cal fer modificacions**. A més, un cop finalitzat les fase d'implementació de la Intranet caldrà valorar els beneficis que ha aportat a l'organització.

### 7.1.Indicadors de control:

- a) **Control de Gestió:** Comprovar les millores a l'intranet ; quantes s'han dut a terme i quantes no.
- b) **Control Quantitatiu:** Comprovar número d'entrades a la Intranet i documents pujats al Drive, comptabilitzar les reunions periòdiques (si s'ha seguit el calendari marcat)

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

- c) **Control Qualitatiu:** Realitzar entrevistes via email o presencials al personal que fan servir la Intranet per veure'n el grau de satisfacció, i ens quins aspectes s'ha de millorar la Intranet.

## 8.Fase preparació reunió

Per preparar la reunió primer es reunirà l'equip de l'auditoria amb la direcció de la Biblioteca Can Casacuberta i el seu cap de zona infantil assignat com responsable del projecte.

**8.1.Un membre de l'equip dels auditors farà de moderador:** Aquest líder ha d'adquirir un "rol democràtic" perquè ha d'aconseguir fomentar la participació per tal que les opinions de la direcció de la biblioteca es considerin rellevants i així poder arribar a decisions unànimes:

- a) **Determinar objectius que es pretenen aconseguir:** es vol aconseguir posar sobre la taula totes aquelles mancances que s'han detectat en el nostre pla de millora i proposar les accions de millora. A continuació, es discutirà quines propostes són les que poden encaixar més a la biblioteca i com es poden aplicar.
- b) **Llista participants:** equip directiu de la Biblioteca Can Casacuberta i el seu cap d'àrea infantil.
- c) **Preparar documentació:** dossier on s'afegiran les enquestes, entrevistes i observacions realitzades als ciutadans i a l'equip directiu; barreres i debilitats; Dafo i accions de millora.
- d) **Convocatòria:** proposar data i hora

## 8.2.Contingut reunió:

- a) **Auditors:** el moderador exposarà els problemes i mancances detectats de la biblioteca i definirà els plans d'accions de millora. En aquest punt, **la tècnica**

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

que poden realitzar els auditors és l'anomenada *pluja d'idees*, consisteix en recollir els més gran volum possibles de solucions.

- b) **Equip biblioteca:** haurà d'avaluar cada una de les solucions proposades i **identificar punts forts i dèbils de les propostes de millora**. Un cop fet això, haurà de seleccionar aquelles accions que pensin que funcionin i descartar les menys convenients.
- c) **Format de solució ideal:** per últim, es generarà un debat entre l'equip dels auditors i l'equip directiu de la biblioteca amb l'objectiu d'arribar a una solució única per a tot l'equip. **L'objectiu és homogeneïtzar la visió que es té sobre la solució proposada i arribar a un acord.**

## 9. Valoracions i conclusions

- a) Després de vuit setmanes d'anàlisi per poder elaborar un pla de millora de comunicació i dos setmanes de reunions amb membres de direcció de les biblioteques de Badalona, podem concloure les següents valoracions:
  - Valorem molt positivament **la implicació de la direcció** de les biblioteques de Badalona en aquest projecte de millora. S'han seguit les nostres indicacions d'una manera molt organitzada i adquirint un rol de lideratge molt optimista.
  - Valorem molt positivament **el paper responsable dels treballadors** de la biblioteca per poder fer realitat les accions cap a on volia arribar les sales infantils de les biblioteques. Han demostrat que sota pressió han estat motivats per treballar en equip creant un agradable clima de treball i amb capacitat de ser resolutius davant de les adversitats.
- b) Un cop implantat el pla d'acció d'elaborar una Intranet hem fet les següents valoracions:



# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

- Valorem la fase d'implementació destacant **certs problemes en la segona fase del calendari, el període de proves**, perquè es va allargar més del previst per problemes de seguretat en les contrasenyes de la Intranet. Aquest fet va suposar **una despesa econòmica extra en sistemes de seguretat** per assegurar el seu correcte desenvolupament.
  - Valorem molt positivament la **fase de seguiment** que s'ha anat fent, sobretot el control quantitatiu on s'ha compartit un volum de 35 documents al Drive de la Intranet en només un mes.
- c) **Com a conclusió final**, la biblioteca ha satisfet els **objectius** establerts.
- En primer lloc, aquest projecte ha aconseguit establir lligams entre direcció i cap d'àrea de les diferents sales infantils de les biblioteques. A més, entre els treballadors s'ha creat un bon ambient on **la bona comunicació permet que el coneixement es comparteixi**.
  - A més, amb la creació del Drive virtual dins la Intranet, per a compartir activitats i tallers, **s'ha potenciat la creativitat i la motivació entre els treballadors per assolir aquesta nova etapa**.

## 10. Interès del treball

He escollit fer el treball sobre la biblioteca central de la meua ciutat, Badalona, per tal d'analitzar la seva xarxa bibliotecària local. A més, he analitzat quin paper juga la biblioteca central sobre les resta de biblioteques de la ciutat i la relació que té amb els ciutadans per tal d'oferir els millors serveis.

La biblioteca central Can Casacuberta la conec perquè a més de ser usuària vaig poder treballar una època amb ells, en concret, vaig formar part del personal de la sala infantil i és per aquest motiu que el meu objectiu l'he centrat en la comunicació entre les sales infantils de la xarxa de biblioteques.

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

Durant la meua estada, la sala infantil em va semblar un lloc dinàmic on constantment hi havia una necessitat de ser creatius en les activitats proposades per als nens. A la sala infantil es planifica mensualment el calendari d'activitats, això és una responsabilitat perquè has d'invertir temps mentre destines l'atenció als usuaris.

Penso que la col·laboració entre biblioteques és necessària i obligatòria però malauradament poc explotada perquè en el dia a dia hi ha poc temps. És per això, que una bon pla de comunicació, amb una acció concreta a desenvolupar i uns temps per tal de poder aplicar-ho serien una oportunitat per créixer el coneixement i la creativitat de les sales infantils.

## 11. Bibliografia

- Andreu i Pérez, Gemma .(2010)*Tècniques de Gestió i Comunicació* (PID\_00156844). Barcelona: UOC.
- *BADABIBLIOS* <http://badabiblios.cat/>. Ajuntament de Badalona. Xarxa Municipal de Biblioteques de Badalona. [Consulta: 28/10/2017]
- *Consell Infants de Badalona* <http://consellinfantsbadalona.cat/>. Ajuntament de Badalona. [Consulta: 28/10/2017]
- *Departament de cultura, esports i lleure.* [http://badalona.cat/portalWeb/badalona.portal? nfpb=true& pageLabel=cultura#wlp\\_cultura](http://badalona.cat/portalWeb/badalona.portal? nfpb=true& pageLabel=cultura#wlp_cultura). Ajuntament de Badalona. [Consulta: 28/11/2017]
- *Directrius IFLA/UNESCO: per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques.* [http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA\\_publicues.pdf](http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA_publicues.pdf). Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Barcelona.
- *Espai Betúlia: centre cultural* <http://www.espaibetulia.cat>. Ajuntament de Badalona. [Consulta: 28/10/2017]

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

- IDESCAT <https://www.idescat.cat/emex/?id=080155&lang=es> . Generalitat de Catalunya. Institut d'Estadística de Catalunya. [Consulta: 28/10/2017]
- Marcet, X. (2002). *Reflexiones sobre la comunicación corporativa*. Barcelona: LTC Project.
- Museu Badalona. <http://www.museudebadalona.cat/>. Ajuntament de Badalona. [Consulta: 28/10/2017]
- Project Management Institute (PMI): <https://www.pmi.org/>. [Consulta: 22/11/2017]
- Predel Miquel, Jordi. (2016). *Introducció a l'enginyeria del programari* PID\_00198131. Barcelona: UOC.
- Pressman, R. S. (2005). *Ingeniería del Software (6a. ed.)*. McGraw Hill.
- Rubio, L. (2002). *Conceptes bàsics de comunicació al sector públic*. Barcelona:Esade
- Villoria, Manuel. (1997) *Manual de gestion de recursos humanos en las administraciones públicas*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Wysocki, R. K. (2009). *Effective Project Management: Traditional, Agile, Extreme (5a. ed.)*. Wiley

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

## 12. Annex

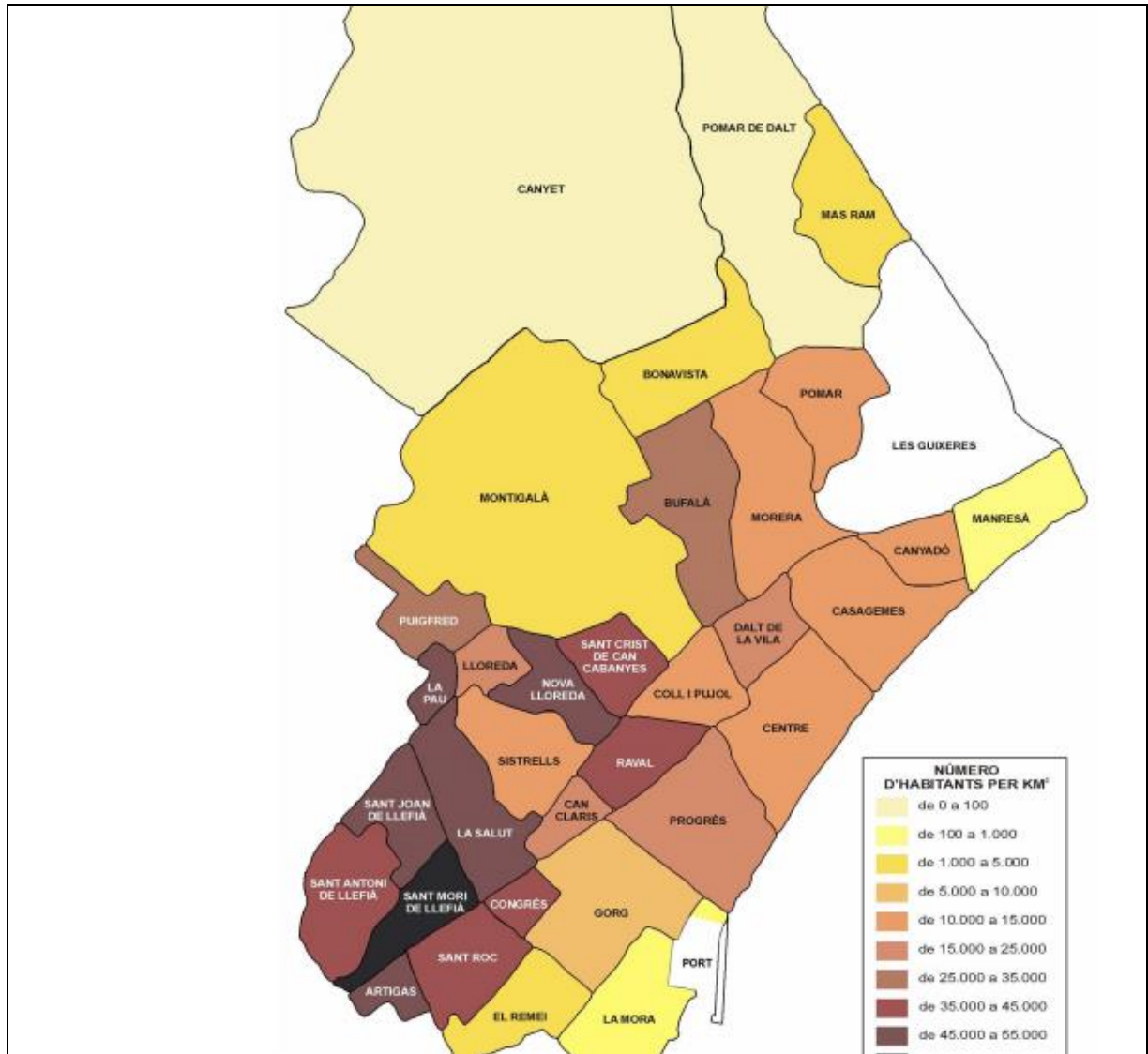


Figura 1

Població. Per sexe i edat quinquenal  
Badalona. 2016

	Homes	Dones	Total
De 0 a 4 anys	5.554	5.234	10.788
De 5 a 9 anys	6.355	5.896	12.251
De 10 a 14 anys	5.788	5.401	11.189

Figura 2

# PLA DE MILLORA DE LA COMUNICACIÓ

---

<b>Habitants / km2</b>	<b>Barri</b>
De 0 a 100	Canyet, Pomar de Dalt
De 100 a 1.000	Manresà, La Mora
De 1.001 a 5.000	El Remei, Bonavista, Montigalà, Mas Ram
De 5.001 a 10.000	El Gorg
De 10.001 a 15.000	Canyadó, Pomar, Centre, Sistrells, Coll i Pujol, Casagemes, Morera
De 15.001 a 25.000	Can Clarís, Dalt la Vila, Lloreda Progrés
De 25.001 a 35.000	Puigfred, Bufalà
De 35.001 a 45.000	Sant Crist de Can Cabanyes, Sant Antoni de Llefià, Congrés, Sant Roc, Raval
De 45.001 a 55.000	Sant Joan de Llefià, Nova Lloreda, Artigues, La Pau, La Salut
Més de 55.000	Sant Mori de Llefià

**Figura 3**