

Auditoría del rendimiento de los servicios de la Biblioteca: La Biblioteca necesita mejorar sus servicios para equitativamente satisfacer las diversas necesidades comunitarias

Febrero del 2021

Resumen del informe

Por qué es importante esta auditoría

Las bibliotecas públicas se han ampliado más allá de libros a servicios y recursos que abordan muchos desafíos comunitarios. Long Beach es diversa en áreas tal como en la raza, etnia, idioma, ingresos y acceso a recursos. Como resultado, miembros de la comunidad tienen diferentes necesidades y desafíos. La Biblioteca Pública de Long Beach (Biblioteca) ofrece una variedad de materiales, servicios, programas y recursos en sus doce ubicaciones para ayudar a satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad.

Objetivo de la auditoría

Nuestra auditoría evaluó la equidad y eficacia de los materiales, los servicios, los programas y los recursos de la Biblioteca en comparación a la población a quién servimos, las normas de la industria y las mejores prácticas.

Reconocimiento

Le agradecemos a la gerencia y al personal de la Biblioteca por su colaboración, ayuda y cooperación durante esta auditoría.

Lo que encontramos

Encontramos que miembros de la comunidad quienes hablan idiomas aparte del inglés, de viviendas de bajos recursos, personas con incapacidades, adolescentes y adultos tienen menos oportunidades para usar y beneficiarse de los servicios de la Biblioteca que otros en la comunidad. Además, aunque la Biblioteca actualmente tiene ofrecimientos valiosos, los miembros de la comunidad identificaron áreas claves en donde las necesidades de la comunidad son más de lo que se ofrece, tal como la inclusión digital y económica, acceso a recursos comunitarios y ayuda educativa para los adultos.

Encontramos que las brechas en a quién le brinda servicios la Biblioteca y los servicios que brindan tienen varias causas:

- Barreras en el uso de los servicios, tal como las horas hábiles limitadas, ofrecimientos limitados en idiomas aparte del inglés y multas por entregas atrasadas
- No usar datos para informar lo que se brinda
- No alinear los programas y los servicios con las metas estratégicas
- Reducción en el personal y responsabilidades anticuadas del personal
- No maximizar colaboraciones y
- Alcance y promoción limitado.

Lo que recomendamos

Recomendamos que la Biblioteca desarrolle un mayor entendimiento de quién está en la comunidad y cómo interactúan con la Biblioteca, y luego usar ese entendimiento para definir las metas estratégicas y el personal de la Biblioteca. Además, recomendamos que la Biblioteca elimine barreras que previenen a algunos miembros de la comunidad de usar y plenamente beneficiarse de la Biblioteca y ampliar su alcance a través de colaboraciones y promociones. Aunque entendemos que la Biblioteca debe operar dentro de su nivel de financiamiento y con reducidos niveles de personal hay pasos que pueden tomar para implementar las recomendaciones de la auditoría con sus recursos existentes.





Our Mission

To make Long Beach better through independent audits and fraud investigations

We work to:

- Provide assurance City funds are spent as intended
- Promote transparency and accountability of City operations
- Prevent fraud, waste and abuse of City resources



CONNECT WITH US

@LBCityAuditor



CityAuditorLauraDoud.com



Auditor@longbeach.gov



562-570-6751



Download the
MyAuditor App



Report City Fraud, Waste or Abuse

If you suspect fraud, waste or abuse against the City, report your tip anonymously:

- Call 1-888-FRAUD-07
- Visit CityAuditorLauraDoud.com/Report-Fraud
- Use our MyAuditor App

Our investigative team reviews all tips and will take appropriate action.

