

MARCA: #BIBLIOTECA@

**II PREMIO AAB A LA
MEJOR INICIATIVA
BIBLIOTECARIA**

2019

*Roquetas de Mar (Almería), Viernes 18
de octubre de 2019*



II Premio AAB a la Mejor Iniciativa Bibliotecaria: Marca Biblioteca

- *Bases
- *Acta del Fallo del Premio
- *II Premio AAB a la Mejor Iniciativa Bibliotecaria 2019:
Marca Biblioteca
- *Anexo al Premio (Plan social media de la Biblioteca
Pública de Arroyo de la Miel)

II Premio AAB a la Mejor Iniciativa Bibliotecaria: Marca Biblioteca

INTRODUCCIÓN

La Asociación Andaluza de Bibliotecarios (en adelante AAB) en su labor de promover la mejora de los servicios bibliotecarios, pretende reconocer la labor de las bibliotecas con la creación del Premio a la mejor iniciativa bibliotecaria, conforme a la Línea I del Plan Estratégico de la AAB 2019-2022: Tecnologías y Difusión, de acuerdo a las siguientes bases:

BASES DE LA CONVOCATORIA

1.- Objeto de la convocatoria

El Premio AAB a la mejor iniciativa bibliotecaria está destinado a impulsar, dar reconocimiento y visibilidad a proyectos y experiencias de buenas prácticas llevadas a cabo por las bibliotecas andaluzas.

2.- Proyectos y experiencias

- Los proyectos presentados deben estar ya ejecutados y desarrollados por alguna de las bibliotecas motivo de este premio.
- Las iniciativas aptas para ser presentadas al Premio deben estar encaminadas a los objetivos establecidos en el apartado 7 de estas bases, además de seguir los siguientes criterios:
 - Disponibilidad de la biblioteca a recibir el premio y difundirlo a través de los medios que tenga a su alcance.
 - Haber sido realizada la iniciativa con anterioridad.
 - Carácter innovador u originalidad de la iniciativa
 - Adaptación al entorno e implicación con la comunidad
 - Beneficios y resultados positivos obtenidos.
 - No haberse presentada la idea a otro concurso

3.- Destinatarios

Los destinatarios serán las bibliotecas, de cualquier tipología, del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía con el único requisito que hayan llevado a cabo iniciativas que cumplan con las áreas enunciadas en el apartado 2 y 7 de estas bases.

4.- Premio, entrega y difusión del fallo

- a) Se establece un único premio, consistente en un diploma acreditativo, dos inscripciones y una noche de hotel en habitación doble, para la asistencia a las Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, así como un distintivo físico, que se podrá colocar en un lugar visible de su biblioteca y que será entregado con ocasión de las Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, que se celebran bianualmente.
- b) La recogida del premio se efectuará en persona por un representante de la biblioteca premiada.
- c) La AAB hará difusión del Premio en el apartado “Ideas y buenas prácticas” de la página web de la AAB y se publicará por los canales de difusión de los que dispone la AAB.
- d) Así mismo la biblioteca ganadora del premio estará autorizada a llevar a cabo la difusión del fallo por medios propios.

5.- Presentación de solicitudes y plazo

- a) Las solicitudes se presentarán obligatoriamente por medios electrónicos a través de la dirección de correo aab@aab.es
- b) Las solicitudes de participación se formalizarán en una memoria según modelo del Anexo I, en formato pdf y Word. El contenido de dicha memoria no excederá las 20 páginas.
- c) No serán admitidas en ningún caso solicitudes presentadas fuera del plazo y de la forma establecida en las presentes bases.

6.- Comisión de evaluación

- a) Las solicitudes presentadas serán evaluadas por la Comisión de evaluación que la formará los integrantes de la Comisión Directiva de la AAB.
- b) No podrán formar parte de esta Comisión de evaluación quienes propongan alguna candidatura al Premio.
- c) La Comisión de Evaluación resolverá el fallo como máximo 15 días antes de la celebración de las Jornadas Bibliotecarias de Andalucía.

- d) El fallo del premio se adoptará por mayoría de votos de la Comisión de Evaluación. En caso de empate, el voto del Presidente de la AAB tendrá voto de calidad.
- e) La Comisión de Evaluación podrá contar con el apoyo técnico de los asesores que estime convenientes.
- f) Si así lo considerase la mayoría de los miembros de la Comisión de evaluación, el Premio se podrá declarar desierto.
- g) Quedando desierto el propio, la Comisión de evaluación podrá proponer a criterio propio la iniciativa que tenga la filosofía del Premio de ese año.

7.- Criterios de valoración de los proyectos para el año 2019

Para la selección de los proyectos y buenas prácticas se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

- Presentación de la Iniciativa en el plazo establecido, que será de un mes desde la publicación de las presentes bases y la fecha final el 30/07/2019 a las 23:59h
- El tema correspondiente para el año 2019 será “Marca Biblioteca”.
- Se tendrán en cuenta las siguientes áreas:
 - Imagen de marca de biblioteca y profesional
 - Fortalecimiento de la imagen de biblioteca a través de alianzas y cooperación
 - Mejora de la imagen a través de las RRSS
 - Branding bibliotecario
 - Visibilidad de la biblioteca en RRSS y distintos medios de comunicación
 - Uso innovador de la tecnología en el contexto bibliotecario para crear marca.
 - Puesta en funcionamiento de servicios innovadores.

8.- Aceptación de las bases

La presentación de proyectos al Premio AAB a la Mejor iniciativa bibliotecaria supone la plena aceptación de estas bases.

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN

1.- Identificación

- Nombre de la biblioteca
- Datos de contacto (dirección, correo electrónico, teléfono)
- Persona de contacto/persona que lo presenta

2.- Memoria descriptiva de la iniciativa

- Título de la práctica, proyecto o experiencia
- Justificación. En qué medida la práctica es innovadora
- Finalidad, objetivos de la práctica. Qué se pretendía mejorar
- Acciones realizadas.
- Destinatarios y beneficios que les ha aportado
- Temporalización: fecha de implementación
- Seguimiento y resultados obtenidos
- ¿En qué medida la práctica, proyecto o experiencia es innovadora?

3.- Información sobre la práctica

La memoria se completará con fotografías, vídeos, entradas a RRSS y cualquier otro material que sirva para contextualizarlo y apoyarlo documentalmente.

En, a de de

Firma
Nombre y cargo

Acta del fallo del II Premio AAB a la Mejor Iniciativa Bibliotecaria: Marca Biblioteca

En la ciudad de Málaga y en la sede social de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, sita en la Calle Ollerías, número 45-47, 3º-D, a las veinte horas y siete minutos del día tres de octubre del año dos mil diecinueve, se reúnen, previa citación, los siguientes miembros de la Comisión de Evaluación del II Premio AAB a la mejor iniciativa bibliotecaria: Marca Biblioteca:

A. Tomás Bustamante Rodríguez
Soledad Nuevo Ábalos
Pilar Fernández Romera
Ana Real Duro
Mónica García Martínez
José Castillo Paredes
Yolanda Muñoz Míguez
María Eloisa Puertollano Cañadas

María Teresa Ortigosa Delgado miembro de la Comisión de Evaluación queda excluida por ser personal laboral de una de las bibliotecas candidatas, tal y como queda recogido en la base número 6-b del Premio.

De manera previa, todos los miembros del jurado han leído las siete candidaturas, siendo las siguientes:

- Difusión de la biblioteca de la Diputación de Almería: líneas de actuación.
- Marca Fototeca Dos Hermanas.
- Biblioteca 2.0 – Programa de difusión y participación de la Biblioteca de Arroyo de la Miel en las principales redes sociales.
- Que no te cuenten... ¡Descubrelo! #Huelvalee+.
- Las mamás y los papás nos cuentan. Leer en familia.
- Marca: #Bibliotec@ en la B.P.M. de Pozoblanco (Córdoba).
- ¿Qué es la ciencia para usted?

A continuación, se procede a la lectura de las bases del premio, para ver si las siete candidaturas cumplen los requisitos establecidos. Tras la lectura se verifica que todas las candidaturas cumplen los requisitos. Todos los presentes desean que conste

en acta la felicitación a los siete candidatos, ya que son iniciativas muy novedosas, y el presentarse con una candidatura al premio les debe haber resultado un gran esfuerzo.

Seguidamente, se establece un largo debate entre los presentes, finalizando en una primera votación para realizar un primer corte, resultando finalistas las siguientes candidaturas:

- Difusión de la biblioteca de la Diputación de Almería: líneas de actuación.
- ¿Qué es la ciencia para usted?
- Que no te cuenten... ¡Descubrelo! #Huelvalee+
- Biblioteca 2.0 – Programa de difusión y participación de la Biblioteca de Arroyo de la Miel en las principales redes sociales.

Una vez realizada una primera selección, se establece un nuevo debate, concluyendo sin una unanimidad clara sobre la candidatura a premiar. Soledad Nuevo desea hacer constar en el acta la importancia de la candidatura presentada desde la Diputación de Huelva y la Biblioteca Pública Provincial de Huelva, por poner en coordinación a varios organismos públicos. Por ello, se establece una votación final, de la que resulta ganadora la candidatura presentada por la Biblioteca Pública Municipal de Arroyo de la Miel (Málaga) con la iniciativa:

*Biblioteca 2.0 – Programa de difusión y participación
de la Biblioteca de Arroyo de la Miel en las principales redes sociales*

El acto de entrega del Premio se llevará a cabo (conforme al número 4 de las bases) durante el desarrollo de las XX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía que tendrán lugar en Roquetas de Mar (Almería) los próximos 18 y 19 de octubre.

No produciéndose ninguna intervención más por parte de los presentes, se levantó la sesión siendo las veintidós horas y doce minutos, en el lugar y fecha *ut supra*, de todo lo cual como Secretaria, con el V^o B^o del Presidente, doy fe y certifico.

V.º B.º, EL PRESIDENTE

A. Tomás Bustamante Rodríguez

LA SECRETARIA

Pilar Fernández Romera

Premio AAB a la Mejor Iniciativa Bibliotecaria 2019: Marca Biblioteca

IDENTIFICACIÓN

- *Biblioteca:*
Biblioteca Pública Arroyo de la Miel
Camino del Prado, 6
29631 Benalmádena, Málaga
- *Contacto y persona que lo presenta:*
M.^a del Carmen Martín Lara
E-mail: biblioteca@benalmadena.es
Tlf: 952 57 41 51

MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA INICIATIVA:

Título de la práctica

La Biblioteca Pública Arroyo de la Miel en Redes Sociales: un Plan Social Media para mejorar nuestra marca.

Justificación

La Web 2.0 ha abierto las puertas de un nuevo tiempo dominado por los nuevos canales y las nuevas herramientas de comunicación. Para poder adaptarnos a estos cambios y a las nuevas necesidades de los usuarios, resulta conveniente utilizar las mismas plataformas y canales de comunicación que éstos utilizan.

Las redes sociales se han evidenciado como herramientas enormemente prácticas y dinamizadoras de la nueva visibilidad que requieren las bibliotecas públicas hoy en día. Del mismo modo, han demostrado su éxito en la mejora de la comunicación con los usuarios de las bibliotecas, recolección de sus opiniones y primera toma de contacto con ellos.

Nº 118, Julio-Diciembre 2019, pp. 255-269

Además de mejorar la comunicación entre la biblioteca y los usuarios, las redes sociales, convenientemente utilizadas, nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos como entidad sistematizadora y redifusora de información y cultura, y nos permiten una mejor difusión de nuestras colecciones. Por tanto, facilitan el acceso a la información a los usuarios y les proporcionan una imagen más cercana y precisa sobre los procesos de gestión de nuestra biblioteca.

Desde la Biblioteca Pública de Arroyo de la Miel, queremos adaptarnos a esta nueva realidad para responder más y mejor a las nuevas demandas de los usuarios, no en vano el lema de la biblioteca es *¡Tú eres el protagonista de nuestro servicio!*

Finalidad

El objetivo general que la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel se plantea alcanzar, cuando crea sus perfiles en *Facebook* y *Twitter* e inicia el *blog* en *WordPress*, es aumentar y mejorar la presencia socio-cultural de la Biblioteca en todos los espacios, así como ofrecer servicios *on-line* combinados y sistematizados, novedosos y realmente útiles para todo tipo de usuarios.

Con la implementación del Plan Social Media, la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel persigue los siguientes objetivos específicos:

- Incrementar la presencia de nuestra marca en Internet así como su reconocimiento.
- Generar tráfico a la web corporativa y mejorar su posicionamiento.
- Mejorar nuestra reputación corporativa.
- Aumentar nuestra visibilidad en *Facebook* y *Twitter*.
- Dar visibilidad a los servicios que presta la Biblioteca.
- Dinamizar las actividades generadas por la Biblioteca.
- Colaborar en la difusión de la oferta cultural y educativa de nuestro municipio.
- Mejorar el servicio de atención al usuario, sin limitación de horarios.
- Ofrecer servicios *on line*.
- Incrementar el número de seguidores.
- Fidelizar usuarios.
- Interactuar con nuestros usuarios, manteniendo una conversación fluida y directa, aprovechando ese *feedback* para conocer mejor sus necesidades y mejorar nuestros servicios.
- Crear contenido único.
- Dar a conocer y poner en valor el trabajo del bibliotecario.

Acciones realizadas

Fruto del continuo esfuerzo de la dirección estratégica del centro por aumentar y mejorar la presencia socio-cultural de la Biblioteca en todos los espacios, y ofrecer servicios *on-line* combinados y sistematizados, novedosos y realmente útiles para todo tipo de usuarios, la Biblioteca Pública Arroyo de la miel hace su incursión en Redes sociales en el año 2011.

La Biblioteca Pública Arroyo de la Miel pone en marcha el Proyecto Biblioteca 2.0 (anexo 1) con objeto de aumentar y mejorar la presencia de la Biblioteca en todos los espacios a través de las redes sociales, haciéndola más visible y con mayor proyección social, ofreciendo servicios *on-line* novedosos y útiles, y mejorando la comunicación con el usuario sin limitación de horarios, ni problemas de accesibilidad física.

Se crean perfiles en varias plataformas:

- *Twitter*: <https://twitter.com/BibliotArroyo>
- *Facebook*: <https://www.facebook.com/bibliotecapublica.arroyomiel/>
- *WordPress.com*: <https://bibliotecarroyomiel.wordpress.com/>

Además la Biblioteca está localizable en la web a través de la página oficial del Ayuntamiento de Benalmádena <http://www.benalmadena.es/contenido.php?m=bibliotecas&s=principal>

Conscientes de que cualquier organización que apueste por una presencia en redes sociales coherente y profesional debe definir una estrategia única para sus canales sociales, tras 7 años de presencia en *Facebook*, *Twitter* y *WordPress*, con un seguimiento estadístico de la información volcada en estas RRSS y el análisis de Pilar Raigón, responsable del Proyecto Divulgación Agenda Cultural/Educativa del Ayuntamiento de Benalmádena, de la presencia de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel en la Red (anexo 2), la Biblioteca diseña el pasado año 2018 un Plan Social Media (anexo 3) que se ajusta a la nueva realidad de la Biblioteca. Dicho plan establece los criterios de creación y gestión de perfiles en redes sociales de esta organización, contribuyendo a proyectar una imagen de la misma lo más ajustada posible a la realidad.

Previamente a la redacción del plan social media de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, se lleva a cabo un análisis DAFO de la situación de la misma, estudiando aspectos internos como: personal y departamentos interesados en la presencia 2.0 de la Biblioteca, miembros del equipo de trabajo de la Biblioteca que están dispuestos a colaborar, líderes sociales en la organización, plataformas y canales en los que la biblioteca está presente, estilo de comunicación y lenguaje empleado hasta la fecha, etc.; como externos: reputación digital de la Biblioteca en medios sociales, análisis de la competencia y análisis de tendencias del sector.

Los resultados del análisis sirven como línea de partida del plan social media que se estructura en dos partes: la primera resume los objetivos y principios generales que se deben tener en cuenta en la creación y gestión de los perfiles de la Biblioteca en redes sociales, y la segunda agrupa las normas específicas para cada red social: *Facebook*, *Twitter* y *Wordpress*.

Destinatarios

Teniendo en cuenta el tipo de usuario de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, además de la situación geográfica, social, etc., del municipio de Benalmádena, el público objetivo (grupo de personas que quieren y/o necesitan lo que nosotros podemos ofrecer) al que va dirigido nuestro plan de comunicación se centrará en:

- Personas entre 25 y 64 años vecinos de Benalmádena, con dominio del idioma español, con interés por la cultura y la educación.
- Personas entre 25 y 64 años residentes en municipios cercanos a Benalmádena, con dominio del idioma español, con interés por la cultura y la educación.
- Entidades culturales y educativas.
- Bibliotecas.
- Medios de comunicación (audiencia indirecta).
- Ciudadanos del mundo.

Temporalización: fecha de implementación

La presencia de la Biblioteca Arroyo de la Miel en Redes sociales se inicia en febrero de 2011.

En 2018 se implementa el nuevo Plan Social Media de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, que continúa vigente.

Seguimiento y resultados obtenidos

Durante los primeros años la Biblioteca no llevó a cabo seguimiento estadístico de su presencia en redes sociales. Es a partir de 2014 cuando se toma conciencia de la importancia de recoger y analizar los datos.

Actualmente la página en *Facebook* cuenta con 2.877 seguidores y el perfil de *Twitter* con 2.014 seguidores. Datos como el alcance de las publicaciones en *Facebook* o las impresiones de los *twits* reflejan la importancia del uso de redes en la difusión de información.

Facebook

Año	N.º de publicaciones	Alcance total de las publicaciones	N.º total de "me gusta"
2011			
2012			
2013			
2014	533	93.794	3.605
2015	537	151.245	3.853
2016	712	386.431	5.803
2017	534	356.595	5.278
2018	372	252.310	4.560
Total	2.688	1.240.375	23.099

Twitter

Año	N.º de tweets	Impresiones de tweets	Visitas al perfil
2011			
2012			
2013			
2014	795	81.300	60.210
2015	908	164.600	6.103
2016	1.446	214.348	6.541
2017	704	189.678	6.069
2018	513	127.135	4.876
Total	4.366	777.061	83.799

Wordpress

Año	N.º de visitas	Visitantes	Me gusta
2011			
2012			
2013			
2014	13.054	9.134	77
2015	11.047	6.987	39
2016	8.546	4.854	18
2017	9.136	5.066	33
2018	8.322	5.300	9
Total	26.004	15.220	176



Biblioteca Pública Municipal Arroyo de la Miel

Sitio web Cómo llegar Guardar

4,3 ★★★★★ 29 reseñas de Google

Biblioteca en Benalmádena

Dirección: Camino del Prado, 6, 29631 Arroyo de La Miel, Málaga

Horario: **Abre pronto** · 9:00 ▾

Teléfono: 952 57 41 51

Provincia: Málaga

Actualmente, la valoración de la Biblioteca en el buscador Google es bastante alta: 4,3 sobre 5 con 29 reseñas. Cabe destacar, que esta es la primera información sobre nuestra biblioteca a la que cualquier persona, que utilice dicho buscador para acceder a ella, tiene acceso.

En cuanto al posicionamiento web, la página de la Biblioteca es el primer enlace que aparece al realizar una búsqueda en *Google* (líder del sector del *search* o las búsquedas), le siguen el enlace al catálogo dentro de la web de la biblioteca, página *Facebook* y *blog* en *WordPress*.

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Google biblioteca publica arroyo de la miel

Todo Maps Imágenes Noticias Shopping Más Configuración Herram

Aproximadamente 700 000 resultados (0,58 segundos)

Un recordatorio de privacidad de Google
 RECORDARME MÁS TARDE LEER

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel - Ayuntamiento de Benalmádena
www.benalmadena.es/bibliotecas/ ▼
 25 jun. 2019 - La Biblioteca Pública Arroyo de la Miel organiza un novedoso taller sobre "Figuración-abstracción" dirigido al público infantil y juvenil. El pintor ...
 Acceso al Catálogo - Renovación del Préstamo ... - Reserva de Libros desde el ...

Acceso al Catálogo - Ayuntamiento de Benalmádena
www.benalmadena.es/contenido.php?m=bibliotecas-catalogo-y-consultas&s...al... ▼
 En la propia biblioteca dispones de varios ordenadores habilitados para ello. Junto a esta función principal, a través del ... Biblioteca Pública Arroyo de la Miel ...

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. - Inicio | Facebook
<https://es-es.facebook.com> > ... > Arroyo De La Miel, Andalucía, Spain > Biblioteca ▼
 ★★★★★ Valoración: 4,7 - 46 votos
 Biblioteca Pública Arroyo de la Miel., Arroyo de la Miel, Spain. 2784 Me gusta · 48 personas están hablando de esto · 536 personas han estado aquí ...

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. - Inicio | Facebook
<https://es-la.facebook.com> > ... > Arroyo De La Miel, Andalucía, Spain > Biblioteca ▼
 ★★★★★ Valoración: 4,7 - 46 votos
 Biblioteca Pública Arroyo de la Miel., Arroyo de la Miel, Spain. 2.784 Me gusta · 71 personas están hablando de esto · 536 personas estuvieron aquí....

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel | Recomendaciones y actividades
<https://bibliotecarroyomiel.wordpress.com/> ▼
 hace 1 día - Publicado en Mesas temáticas | Etiquetado adulto, Arroyo de la Miel, biblioteca,

La misma búsqueda (biblioteca publica arroyo de la miel) en otros buscadores (*Bing, Yahoo, Aol.*) arroja entre los primeros 5 resultados el enlace a la página web de la biblioteca, a su página *Facebook* y al *blog* en *WordPress*. Por tanto, se constata el buen posicionamiento de la web y redes sociales de la biblioteca.

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

biblioteca publica arroyo de la miel

Todos Imágenes Vídeos Mapas Noticias | Mis elementos guardados

7.660.000 Resultados Fecha Idioma Región

De La Miel - Privacidad 100% Protegida | search.visymo.com
[search.visymo.com/De La Miel](https://search.visymo.com/De-La-Miel)
 Anuncio Búsqueda Segura de De La Miel. Haz Tu Búsqueda con Visymo.com

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. - Inicio | Facebook
<https://es-es.facebook.com/bibliotecapublica.arroyomiel>
 Biblioteca Pública Arroyo de la Miel., Arroyo de la Miel, Spain. 2780 Me gusta · 72 personas están hablando de esto · 536 personas han estado aquí...
 4,7/5 ★★★★★ (46) Seguidores: 2,9K
 Ubicación: Camino del Prado, 6, Arroyo De La ...

Resultados locales de biblioteca publica arroyo de la miel
 Bing Local

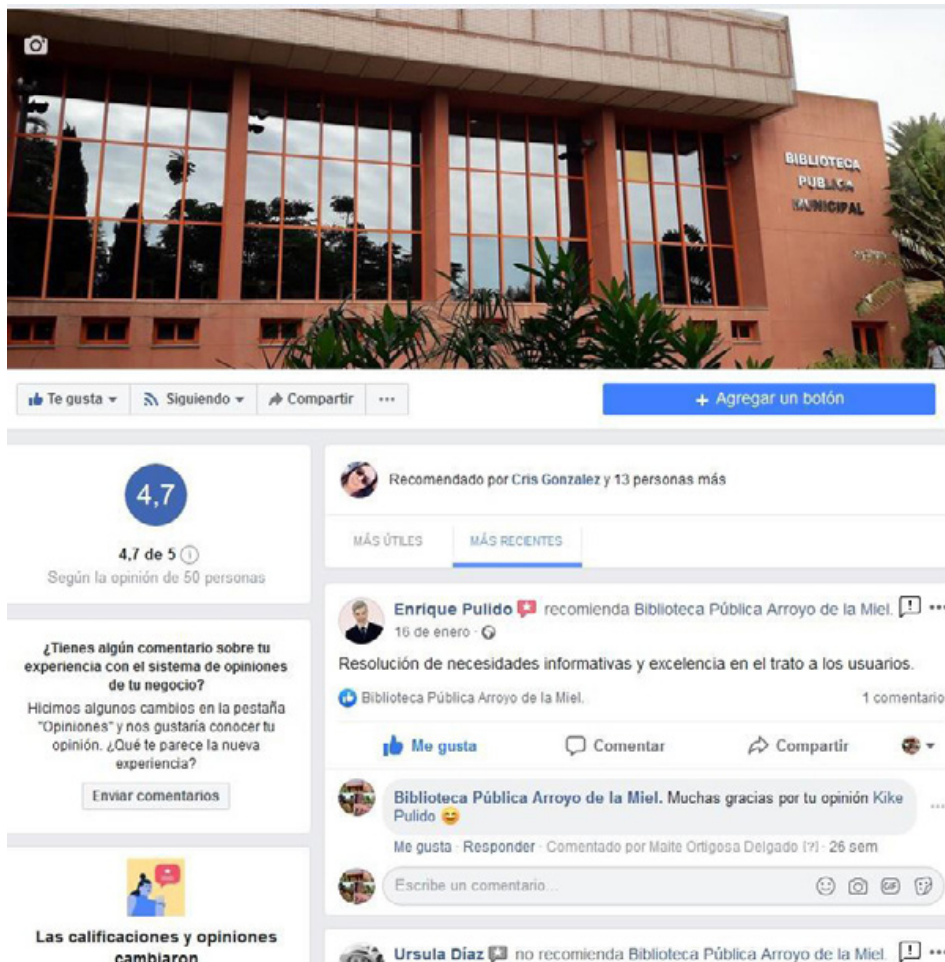
Cno. Prado, s/n, 29631, Benalmádena (Málaga) · 952 574 151
 Indicaciones · Detalles

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel | Recomendaciones y ...
<https://bibliotecarroyomiel.wordpress.com>
 21/11/2018 · Publicado en Benalmádena desde la Biblioteca ... Arroyo de la Miel, biblioteca, cómic, Club "Encuentro con los clásicos", Club "Zenobia Camprubi", ...

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. - Home | Facebook
<https://www.facebook.com/bibliotecapublica.arroyomiel>
 Biblioteca Pública Arroyo de la Miel., Arroyo de la Miel, Spain. 2,786 likes · 76 talking about this · 536 were here. Página Oficial de la Biblioteca ...
 4,7/5 ★★★★★ (46) Seguidores: 2,9K
 Ubicación: Camino del Prado, 6, Arroyo De La ...

Ayuntamiento de Benalmádena - benalmadena.es
www.benalmadena.es/contenido.php?m=bibliotecas&s=principal
 La Biblioteca Pública Arroyo de la Miel organiza un novedoso taller sobre "Figuración-abstracción" dirigido al público infantil y juvenil.

En cuanto a la valoración en Facebook, la biblioteca cuenta con una nota media de 4,7 de 5 y un total de 50 opiniones.



Dar visibilidad a los servicios que presta la Biblioteca, dinamizar las actividades generadas por la misma y colaborar en la difusión de la oferta cultural y educativa de nuestro municipio, son tres de los objetivos del Plan Social Media que se alcanzan con la publicación sistemática de la programación de la Delegación de Cultura del Ayuntamiento de Benalmádena en *Facebook* y *Twitter*, conforme al plan de publicaciones establecido para cada una de las plataformas.

la Biblioteca Biblioteca Pública Arroyo de la Miel

actividades marzo 2019 • actividades marzo 2019 • actividades marzo

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
				1	2	3
4	Club de Lectura Real 10:00-12:00	Club de Lectura Pulgarcito 10:00-12:00				
11	Club de Lectura Jueves 10:00-12:00	Taller Leer el Año 10:00-12:00	Salvo o salvo Salvo 10:00-12:00	Club de Lectura Viernes 10:00-12:00		
18	Escuela de Lectura de S. Mateo 10:00-12:00	Club de Lectura Jueves 10:00-12:00				
25	Encuentro con los Escritores 10:00-12:00					

■ Clubes de Lectura ■ Talleres ■ Presentaciones de libros
■ Charlas y Conferencias ■ Animación infantil
■ Escuelas ■ Visitas guiadas

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel • Camino del Prado 6 • 29411 Benalmádena • Málaga •
 • 952 234131 • biblioteca@benalmadena.es • www.benalmadena.es

Feb 2019 - 28 días

DATOS DESTACADOS DEL TWEET

Tweet principal tuvo 279 impresiones

Mañana viernes en la biblioteca hacemos un hueco a la ciencia 🧪📖, aprenderemos algo de física de manera divertida. Si tienes niños/as mayores de 8 años no dudes en traerlos. pic.twitter.com/lhbkw0AnT5



2 2

Tweet con contenido multimedia principal tuvo 199 impresiones

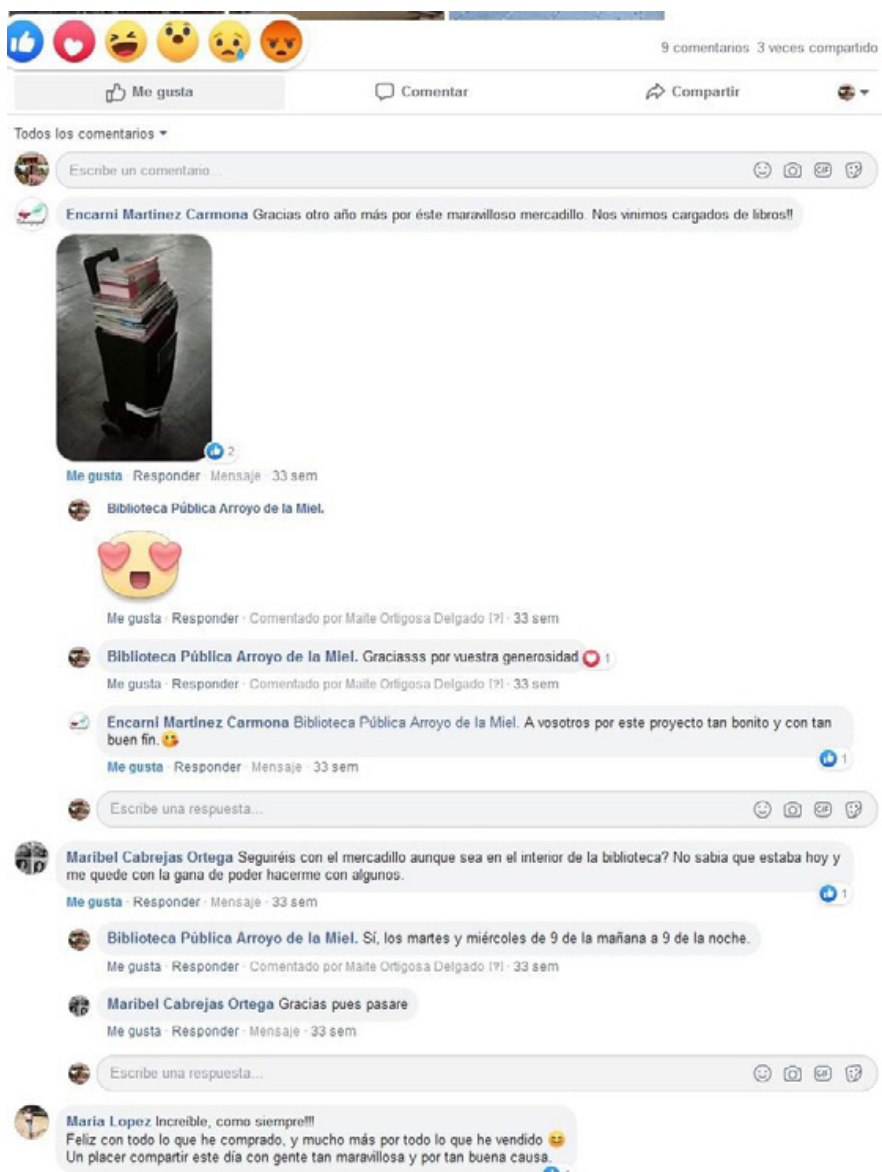
En febrero la Biblioteca recomienda como **#aAutorDelMes** a Ignacio Martínez de Pisón, uno de los escritores más sólidos de la narrativa española pic.twitter.com/jb6pITgq4



1 1



Interactuar con nuestros usuarios es una de nuestras máximas en redes sociales. Mantener una conversación fluida y directa con ellos es fundamental, y aprovechamos ese feedback para conocer mejor sus necesidades y mejorar nuestros servicios. La tasa de interacción en *Twitter* en 2018 fue del 1,2% y en *Facebook* del 2,3%.




9 comentarios 3 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir


Todos los comentarios ▾

Encarni Martínez Carmona Gracias otro año más por éste maravilloso mercadillo. Nos vinimos cargados de libros!!



Me gusta Responder Mensaje · 33 sem

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel.



Me gusta Responder · Comentado por Maile Ortigosa Delgado [?] · 33 sem

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. Graciass por vuestra generosidad 🍷

Me gusta Responder · Comentado por Maile Ortigosa Delgado [?] · 33 sem

Encarni Martínez Carmona Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. A vosotros por este proyecto tan bonito y con tan buen fin. 😊

Me gusta Responder Mensaje · 33 sem

Maribel Cabrejas Ortega Seguiréis con el mercadillo aunque sea en el interior de la biblioteca? No sabia que estaba hoy y me quede con la gana de poder hacerme con algunos.

Me gusta Responder Mensaje · 33 sem

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel. Sí, los martes y miércoles de 9 de la mañana a 9 de la noche.

Me gusta Responder · Comentado por Maile Ortigosa Delgado [?] · 33 sem

Maribel Cabrejas Ortega Gracias pues pasare

Me gusta Responder Mensaje · 33 sem

María Lopez Increible, como siempre!!!
Feliz con todo lo que he comprado, y mucho más por todo lo que he vendido 😊
Un placer compartir este día con gente tan maravillosa y por tan buena causa.

Ayer estuve por primera vez con mi sobrina en los cuentacuentos que organiza la @BibliotArroyo y estuvo genial.



23:02 · 19 jul. 2019

2 Me gusta

1 2

Twittea tu respuesta

Inmaculada Rodríguez @tradulibris · 19 jul.

La verdad es que estaba deseando que viniera mi sobrina para tener una excusa para ir a los cuentacuentos. 😊

1

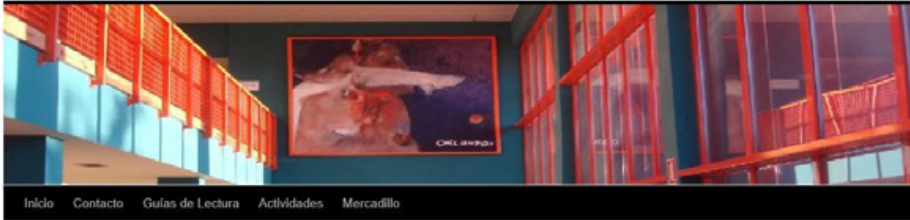


En lo que se refiere a contenido único destaca el *blog* como principal medio de creación de este tipo de contenido, y el tema estrella es el Fondo Local de la Biblioteca. La categoría “Benalmádena desde la Biblioteca” agrupa hasta el momento 38 entradas sobre distintos documentos, en su mayoría únicos sobre el municipio y la historia de Benalmádena, de la sección Fondo Local. Preservar y difundir la identidad local de Benalmádena forma parte de la misión de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, el *blog* es una de las herramientas para conseguirlo.

Temas como actividades extraordinarias en la biblioteca o recomendaciones literarias, entre otras, también son objeto de entradas en el *blog*.

Biblioteca Pública Arroyo de la Miel

Recomendaciones y actividades



Archivo de la categoría: *Benalmádena desde la Biblioteca*

SEMANA INTERNACIONAL DE CINE DE AUTOR DE BENLMÁDENA. Homenaje a Mary Pickford

Publicado el 23/07/2019

En 1972 tuvo lugar la 4ª edición de la Semana Internacional de Cine de Autor de Benalmádena. Ese año, el cineasta gaditano Julio Diamante se convertía en el nuevo director del festival y permanecería en ese cargo hasta 1989, periodo ... [Seguir leyendo](#) →

Tu voto:

👍 👎 🗳️ Valoración

Publicado en [Benalmádena desde la Biblioteca](#), [Otros](#) | Etiquetado [adulto](#), [Arroyo de la Miel](#), [arte](#), [Benalmádena](#), [cine](#), [Fondo Local](#), [historia](#) | [Deja un comentario](#)

BENLMÁDENA DESDE LA BIBLIOTECA: Semana Internacional de Cine de Autor de Benalmádena. 9ª Edición

Publicado el 19/07/2019

Busca en el blog

Novedades Verano 2019



Sitios de interés

- [Acceso al catálogo](#)
- [FAQ](#)
- [Guía del usuario](#)
- [Normativa de préstamo](#)

Para lograr el último de los objetivos: dar a conocer y poner en valor el trabajo del bibliotecario, se comparten noticias sobre la profesión e imágenes que muestran distintas labores que se llevan a cabo en la biblioteca.





Biblioteca Pública Arroyo de la Miel ···
 Publicado por biblioteca.arroyodelamiel@gmail.com [Y]
 Te gusta esta página · 30 de abril de 2016 · Editado

Esta mañana, antes de abrir la Biblioteca, nuestras compañeras Sensi, Conchi, M^o Carmen y María estaban preparando los globos

Etiquetar foto · Agregar sibi... · Editar

Me gusta · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...

BibliotecaArroyoMiel @BiblotArroyo · 24 oct. 2016
 Nuestra compañera Conchi pillada cotejando los albaranes de las nuevas adquisiciones #PilladoenlaBiblio

5

BibliotecaArroyoMiel @BiblotArroyo · 24 oct. 2018
 Nuestro compañero Kike #PilladoenlaBiblio ocupado con las nuevas adquisiciones

2

BibliotecaArroyoMiel @BiblotArroyo · 24 oct. 2018
 ¡feliz #DíaDeLaBiblioteca! Hoy estamos especialmente contentos 😊 acabemos de recibir las nuevas adquisiciones: más de 650 títulos que en breve podrás llevar en préstamo. 📖📖📖📖📖

¿En qué medida la práctica, proyecto o experiencia es innovadora?

En los últimos 10 años las redes sociales y las conexiones de alta velocidad a Internet han revolucionado y alterado las relaciones entre las personas y las empresas y organizaciones. Las bibliotecas públicas no han permanecido ajenas a este cambio, muchas de ellas, al igual que la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, han creado sus

perfiles en diferentes redes sociales. La escasez de recursos humanos y técnicos suele ser una constante en este tipo de bibliotecas, por ello la incursión en redes sociales no suele ir aparejada de una planificación previa y no existe, al contrario que en las bibliotecas universitarias, un plan socialmedia.

En el caso de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel ha sido posible elaborar y poner en práctica un plan social media que marca los objetivos a alcanzar, la audiencia a la que nos dirigimos, los principios generales de redacción, contenidos, actualización, mantenimiento y horarios de actualización, gestión de comentarios, política de etiquetas y menciones y estrategia, así como las normas para medir y evaluar.

Anexo al Premio (Plan social media de la Biblioteca Pública de Arroyo de la Miel)

INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2010 la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel pone en marcha el Proyecto Biblioteca 2.0 (anexo 1) con objeto de aumentar y mejorar la presencia de la Biblioteca en todos los espacios a través de las redes sociales, haciéndola más visible y con mayor proyección social, ofreciendo servicios on-line novedosos y útiles, y mejorando la comunicación con el usuario sin limitación de horarios, ni problemas de accesibilidad física.

Actualmente, la biblioteca está presente en la web a través de:

- La página oficial del Ayuntamiento de Benalmádena
- Las plataformas *Twitter* y *Facebook*
- Un blog en WordPress.com

Tras 7 años de presencia en *Facebook*, *Twitter* y *WordPress*, con un seguimiento estadístico de la información volcada en estas RRSS y el análisis de Pilar Raigón, responsable del Proyecto Divulgación Agenda Cultural/Educativa del Ayuntamiento de Benalmádena, de la presencia de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel en la Red (anexo 2), creemos conveniente diseñar un nuevo Plan Social Media que se ajuste a la nueva realidad de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel donde se establezcan los criterios de creación y gestión de perfiles en redes sociales de esta organización contribuyendo a proyectar una imagen de la misma lo más ajustada posible a la realidad.

El nuevo Plan Social Media tiene como punto de partida los resultados arrojados por el análisis DAFO de la situación actual de nuestra organización. Se han estudiado tanto aspectos internos de la misma tales como: personal y departamentos interesados en la presencia 2.0 de la Biblioteca, miembros del equipo de trabajo de la biblioteca que están dispuestos a colaborar, líderes sociales en la organización, plataformas y canales en los que la biblioteca está presente, estilo de comunicación y lenguaje empleado hasta la fecha, etc., como externos: reputación digital de la biblioteca en medios sociales, análisis de la competencia y análisis de tendencias del sector.

El Plan se estructura en dos partes: la primera resume los objetivos y principios generales que se deben tener en cuenta en la creación y gestión de los perfiles de la Biblioteca en redes sociales y la segunda agrupa las normas específicas para cada red social: *Facebook*, *Twitter*, *Wordpress*.

OBJETIVOS GENERALES

- Incrementar la presencia de nuestra marca en Internet, así como su reconocimiento.
- Generar tráfico a la web corporativa.
- Mejorar nuestra reputación corporativa.
- Aumentar nuestra visibilidad en *Facebook* y *Twitter*.
- Dar visibilidad a los servicios que presta la biblioteca.
- Dinamizar las actividades generadas por la biblioteca.
- Colaborar en la difusión de la oferta cultural y educativa de nuestro municipio.
- Mejorar el servicio de atención al usuario, sin limitación de horarios.
- Ofrecer servicios online.
- Incrementar el número de seguidores.
- Fidelizar usuarios.
- Interactuar con nuestros usuarios, manteniendo una conversación fluida y directa, aprovechando ese feedback para conocer mejor sus necesidades y mejorar nuestros servicios.
- Crear contenido único.
- Dar a conocer y poner en valor el trabajo del bibliotecario.

PÚBLICO/AUDIENCIAS

Teniendo en cuenta el tipo de usuario de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, además de la situación geográfica, social, etc., del municipio de Benalmádena, el público objetivo (grupo de personas que quieren y/o necesitan lo que nosotros podemos ofrecer) al que va dirigido nuestro plan de comunicación se centrará en:

- Personas entre 25 y 64 años vecinos de Benalmádena, con dominio del idioma español, con interés por la cultura y la educación.
- Personas entre 25 y 64 años residentes en municipios cercanos a Benalmádena, con dominio del idioma español, con interés por la cultura y la educación.
- Entidades culturales y educativas.
- Bibliotecas.
- Medios de comunicación (audiencia indirecta).
- Ciudadanos del mundo.

CREACIÓN DE CUENTAS EN REDES SOCIALES Y PERSONAL RESPONSABLE

Cuentas

Los perfiles de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel en redes sociales se gestionarán desde una cuenta de correo electrónico creada para este fin:

biblioteca.arroyodelamiel@gmail.com

La gestión de la cuenta se delega en una o varias personas vinculadas, si es posible debido al carácter temporal de gran parte de los trabajadores de la Biblioteca, permanentemente a la biblioteca, que tendrá la obligación de garantizar la confidencialidad de la contraseña.

La contraseña de este correo, así como de los distintos perfiles en redes sociales, debe comunicarse a la directora del servicio y no podrá modificarse sin autorización previa.

Personal responsable de los perfiles de redes sociales

Las redes sociales se gestionarán por un grupo de trabajo integrado por varios auxiliares de bibliotecas cuyo coordinador tendrá formación en medios sociales.

Dicho grupo de trabajo mantendrá contacto a través de correo electrónico y reuniones periódicas para puesta en común y aprendizaje a partir de experiencias.

Es fundamental la implicación del mayor número de compañeros posible.

El *community manager* de la biblioteca es la voz de la biblioteca hacia la comunidad, una voz positiva y abierta que responde y conversa activamente en todos los medios sociales en los que la Biblioteca tenga perfil. Además, conoce bien los servicios y los recursos disponibles, por tanto, cuenta con un buen criterio para seleccionar y compartir contenidos de interés para la comunidad.

El objetivo es mejorar los niveles de utilización de los servicios y recursos, así como mantener una comunicación fluida y directa con nuestros usuarios y usuarias de forma que podamos aprovechar ese “feedback” para conocer mejor sus necesidades.

MENSAJE O ENGAGEMENT

Utilizaremos un tono correcto, pero a la vez cercano y coloquial, que haga sentir cómodo al visitante y que propicie la participación activa del mismo y su interacción con la biblioteca. La comunicación debe ser bidireccional, cercana e inmediata y la escucha activa.

Nuestra presencia en las redes tiene como objetivo compartir, escuchar y conversar, respetando siempre las opiniones de nuestros usuarios. Debemos evitar las discusiones y conversaciones conflictivas.

Comprobaremos la veracidad de la información que se reproduzca, siendo obligatorio citar fuentes y corregir la ortografía. Fortaleceremos la credibilidad enlazando con páginas que refuercen nuestros comentarios.

Principios generales de redacción

Si bien cada red social tiene características distintivas que afectan a la redacción de los mensajes vamos a establecer unos principios generales de redacción aplicables en todos los perfiles de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel.

- La redacción debe seguir los principios generales de ortografía y gramática del español.
- Los signos de puntuación deben usarse correctamente. Siempre se utilizarán los de apertura y cierre de exclamación e interrogación.
- Los anglicismos se deben evitar.
- El tono será cercano y amable, está permitido tutear.
- El lenguaje excesivamente burocrático y especializado se evitará.
- La redacción debe ser clara y concisa.
- El lenguaje no será sexista, se recomienda usar genéricos no excluyentes que garanticen la transmisión de la imagen igualitaria, plural y no estereotipada de las mujeres.
- Pueden usarse emoticonos, sin distorsionar ni dificultar el mensaje.

Contenidos

Los contenidos deben estar en consonancia con los objetivos generales que persigue la Biblioteca con su presencia en redes, del mismo modo deben reflejar los valores que distinguen a la organización: calidad, igualdad, innovación, motivación, creatividad, cooperación, transparencia, multiculturalidad, vocación de servicio, capacidad de mejora, memoria e identidad local.

Se respetarán los siguientes principios generales:

- *Credibilidad.* La Biblioteca pública Arroyo de la Miel debe garantizar que los contenidos difundidos en las redes sociales cumplen los principios de información veraz.
- *Responsabilidad.* Debemos ser conscientes de la trascendencia de la información difundida a través de las redes sociales.

- *Coherencia.* Los contenidos en redes sociales deben ser acordes con la imagen *offline* de la biblioteca.
- *Constancia.* Las cuentas oficiales deben actualizarse y monitorizarse de forma regular.

Al menos el 60% de los contenidos será original, es decir publicaciones propias de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel.

Además de la información corporativa propia, con objeto de generar sinergias, se deben incorporar otros contenidos relacionados con nuestra temática de cuentas de prestigio del mundo bibliotecario, educativo y/o cultural.

Actualización y mantenimiento

Los perfiles sociales deben actualizarse de forma diaria, del mismo modo se debe intentar dar respuesta inmediata a comentarios y mensajes directos.

Es recomendable programar contenidos, pero el horario de las publicaciones debe tenerse muy en cuenta, se publicarán contenidos en horario de apertura de la biblioteca a fin de posibilitar la interacción y dar respuesta de manera inmediata a comentarios y mensajes.

El responsable de la cuenta se encargará del buen mantenimiento de los perfiles que tenga a su cargo, mantendrá la biografía actualizada y las imágenes de perfil y portada de acuerdo a las normas que se recogen en este plan.

Horarios de publicación

Cada red social tiene su horario de máxima difusión, de manera general, podemos establecer que la mañana, desde las 10.00 hasta las 15.00, y la tarde-noche, desde las 18.00 hasta las 23.00, son los periodos horarios en los que se producen mayor interacción. Por tanto, publicaremos en estos intervalos.

Teniendo en cuenta que la biblioteca cierra a las 21:00 h. de lunes a viernes y a las 15:00 h. los sábados no se publicará pasada esta hora, del mismo modo no se programarán publicaciones en domingo o días festivos.

Gestión de comentarios y mensajes directos

En la gestión de redes el diálogo y la escucha activa son principios generales que deben estar presentes. Deberemos:

- Responder con rapidez, diariamente al menos una persona en horario de apertura de la biblioteca se encargará de dar respuesta inmediata, siempre que se pueda, a comentarios y mensajes.

- Completar la respuesta con más información, como enlaces o correos electrónicos.
- Revisar antes de contestar y dar la información contrastada.
- Utilizar tono amable, cercano y, en caso de comentarios negativos, conciliador.
- Agradecer siempre.
- Recurrir a mensajes directos para dar respuesta a dudas personales o que impliquen el manejo de datos personales.

Comunicación en crisis

Es fundamental saber cómo actuar en el caso de que la biblioteca se vea inmersa en un conflicto online, pero igual de importante es prevenir. Para ello, debemos monitorizar de forma constante nuestra imagen en redes sociales y tener un plan de crisis para dar una respuesta rápida.

Los comentarios negativos que mencionen directamente a la biblioteca deben gestionarse teniendo en cuenta estos principios:

- Evitar entrar en una discusión.
- Se debe mostrar empatía con el usuario, ser honestos, y actuar con transparencia.
- No contestar comentarios y críticas que se dirijan a nosotros de forma irrespetuosa. Estableceremos normas de uso de nuestras cuentas en las diferentes redes sociales, con objeto de evitar comentarios irrespetuosos y la utilización de un lenguaje poco apropiado. Y por lo tanto,
- No eliminar comentarios negativos. Solo estará permitido eliminar comentarios cuando estos no cumplan las normas de uso.
- Las respuestas deben ser lo más inmediatas posible a la publicación de la queja.
- Las preguntas que no puedan responderse por los responsables de redes sociales se remitirán al área competente y mientras al usuario se le informará de que se está trabajando en su respuesta.
- Si la crítica fuera fundada, pedir disculpas y reconocer los errores.
- Explicar qué se va a hacer para subsanar los errores y solucionar el problema.
- Explicar los siguientes pasos que la Biblioteca realizará para prevenir casos similares.
- Informar a la Dirección de la Biblioteca de las quejas que se produzcan.

POLÍTICA DE ETIQUETAS Y MENCIONES

Creación y uso de etiquetas/hashtag

Una etiqueta o hashtag es una palabra o conjunto de palabras que, precedido por el símbolo #, sirve para categorizar, seguir y monitorizar un tema en las redes sociales, permite agrupar publicaciones de un mismo tema y conocer su impacto real en redes sociales.

Es muy importante utilizar la etiqueta correcta para cada situación.

Cuando existan etiquetas creadas a nivel general en redes sociales para determinadas materias se utilizarán estas.

Cuando estas no se ajusten a nuestras necesidades podremos crear etiquetas propias, teniendo en cuenta que estas deben ser:

- Cortas, en general, una etiqueta no debe exceder de los 12 caracteres.
- Expresivas, una lectura rápida debe permitir la comprensión del tema al que se refiere.
- Deben evitar la cacofonía y el doble sentido.

Uso de menciones

Por mención se entiende el acto de nombrar a una persona, perfil, empresa o institución en redes sociales.

Las menciones nos ayudan a generar sinergias en redes sociales con usuarios e instituciones.

A la hora de hacer menciones:

- Citaremos la fuente original de la publicación.
- En el caso de organizaciones, instituciones y/o empresas comprobaremos que se trata de un perfil oficial.

ESTRATEGIA

La Biblioteca Pública Arroyo de la Miel está presente en la Red a través de: Página web: <http://www.benalmadena.es/bibliotecas>.

La web facilita información de carácter general de las Bibliotecas Públicas Municipales de Benalmádena, así como la agenda de actividades y las noticias que generan. Ofreces acceso al catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

El mantenimiento de la agenda y noticias de la web se lleva a cabo por la persona responsable de redes sociales.

- *Blog*: <http://bibliotecarroyomiel.wordpress.com/>.
El blog nos permite la publicación de contenidos propios, generando confianza y conocimiento del sector.
- *Facebook*: <http://www.facebook.com/bibliotecapublica.arroyomiel>.
Plataforma para interactuar, informar y conversar con la comunidad.
- *Twitter*: <http://twitter.com/BibliotArroyo>.
Plataforma para la creación de marca y posicionamiento en el sector.

Plan estratégico

Facebook

Enlace: <https://www.facebook.com/bibliotecapublica.arroyomiel/>

Facebook constituye un espacio de difusión de nuestro servicio, a través de nuestra *Fanpage* pretendemos ser más visibles. Ofrecemos a nuestros usuarios un acceso directo y ágil de las noticias más relevantes producidas por la Biblioteca. Es un complemento de la página web, uno de nuestros objetivos es mejorar el posicionamiento de esta. La interacción con los usuarios nos permite conocer y evaluar sus necesidades para darles respuestas adecuadas persiguiendo su fidelización.

Objetivos:

- Mejorar la imagen de la biblioteca para hacerla más atractiva.
- Conseguir un mejor posicionamiento de nuestra web.
- Compartir contenidos.
- Promocionar y difundir nuestras colecciones y servicios.
- Establecer una comunicación e interacción fluida con nuestros “fans”.
- Mejorar la fidelización de usuarios/clientes, escuchar día a día sus comentarios, críticas, sugerencias...

Dirigido a:

La ciudadanía en general, con especial atención a los residentes de Benalmádena, entidades culturales y educativas y bibliotecas.

Responsables:

La página de Facebook estará gestionada por M.^a Teresa Ortigosa Delgado y, por aquellas personas que hayan sido autorizadas.

Solo el administrador/es pueden cambiar el aspecto de la página y publicar y autorizar la entrada de un perfil en un grupo.

La página del Servicio de Biblioteca se creará y gestionará desde un perfil con una cuenta de correo electrónico de la biblioteca.

1. GESTIÓN DEL PERFIL

a) Imagen de perfil y de portada

La imagen de perfil debe identificar claramente a la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, debe estar ajustada a las dimensiones establecidas por esta red social:

- 180 x 180 píxeles.
- Imagen cuadrada.
- 100 Kb de peso.
- Formato png.

La imagen de portada cambiará, al menos, dos veces al año con el objeto de aportar frescura y dinamismo a la página. Las dimensiones se deben corresponder con las establecidas por esta red social:

- 851 x 315 píxeles.
- Imagen rectangular.

Las imágenes utilizadas procederán del archivo de la Biblioteca.

b) *Contenido*

Las redes sociales son espacios inmejorables para publicitar o dar información sobre los recursos y servicios de la biblioteca o datos de interés cultural, local, etc. El 60% del contenido debe ser original, creado por los responsables del perfil. Daremos prioridad a:

- Noticias de la propia biblioteca: actividades y avisos, horarios extraordinarios, nuevas guías, etc.
- Servicios y recursos de la biblioteca.
- Noticias externas relacionadas con la lectura y las bibliotecas: fomento de la lectura fragmento de libros, novedades editoriales, etc.
- Otros post con gancho o humor.

Las publicaciones deben combinar información textual con información visual, ya sean imágenes o vídeos. *Facebook* recomienda utilizar imágenes de 1200 × 600 píxeles.

Es recomendable añadir un enlace con más información. Para ello, es importante utilizar los acortadores de enlaces para hacer un seguimiento de ellos.

Si bien *Facebook* no limita el número de caracteres en sus publicaciones, debemos tener en cuenta que ser conciso es un criterio general para la escritura en Internet.

c) *Número y frecuencia de actualización de los mensajes*

Actualización diaria, nuestro muro debe estar siempre al día con actualización constante, acorde con nuestra comunidad y con contenidos pertinente y de calidad.

- Salvo excepciones, no superaremos la cantidad de 3 noticias diarias.
- Optaremos por la calidad ante la cantidad, evitando saturar a nuestros fans, menos es más.
- Daremos prioridad a las noticias generadas por la propia biblioteca y difundidas a través de su página web, así como la difusión de actividades y servicios ofrecidos.

- Valoraremos la conveniencia de difundir los posts publicados a través del blog de la biblioteca, así como cualquier otra noticia de interés relacionada o de interés con la educación y la cultura y con nuestro municipio.

d) *Secciones periódicas*

- #TalDíaComoHoy, a publicar todos los miércoles a las 9:00 h., efeméride referida a cualquier figura relevante del mundo de la cultura.
- Benalmádena en imágenes. Imagen de Benalmádena procedente del Fondo Local de la Biblioteca, a incluir en el álbum el primer lunes del mes a las 9:00 h.
- Sección del blog “Benalmádena desde la Biblioteca”, a publicar el penúltimo lunes del mes a las 9:00 h.
- Recomendaciones de lectura, a publicar los viernes por la tarde a las 20:00 h.
- Valoraremos la conveniencia de difundir los demás posts publicados a través del blog de la biblioteca. En caso de publicarlos se hará los lunes y/o martes posteriores a la publicación en el blog.
- “Autor del mes”, mensual a publicar el día 1 de cada mes.
- Enlace mensual a la página web de la biblioteca: información general (horarios, espacios, preguntas frecuentes), colecciones y recursos, servicios, etc.
- “La biblioteca en cifras”: mensual a publicar la primera semana de cada mes.

e) *Programación de entradas.*

En la medida de lo posible programaremos la publicación de las entradas.

Según diversos informes las mejores horas para publicar son:

- 10:30 a 12:00 h.: El tráfico comienza a aumentar gradualmente desde las 9:00, lo que se recomienda publicar entre las 10:30 h. y las 12:00 h. para obtener un mayor alcance.
- 11:00 a 16:00 h.: Franja horaria indicado para postear una noticia o historia destacada.
- 19:00 a 20:00 h.: El tráfico en *Facebook* se desvanece después de 16:00 h., a partir de las 19:00 aumenta hasta las 20:00.
- Sábados: Mejor día para compartir y obtener comentarios.

2. ESTILO Y ÉTICA DEL CONTENIDO, MENSAJES, COMENTARIOS...

a) *Selección.*

El contenido publicado debe satisfacer las demandas de los usuarios sin perder de vista nuestros objetivos, además debe provenir de fuentes fiables.

Si bien daremos prioridad a las noticias generadas por nuestra biblioteca, intercalaremos contenido de carácter cultural, educativo, científico o/y temas de actualidad que susciten interés entre nuestros usuarios. Del mismo modo incluiremos contenido divertido ya que son este tipo de publicaciones las que suelen tener mejor aceptación y generan mayor interacción.

Haremos una selección exhaustiva de los enlaces teniendo en cuenta la fuente que lo suministra y el grado de actualización del sitio.

b) *Ortografía.*

Prestaremos la máxima atención a la corrección ortográfica y gramatical.

c) *Citación y enlaces.*

Todo documento publicado, ya sea texto o imagen, debe ser citado correctamente.

d) *Recomendaciones de uso y gestión de comentarios:*

- Seguiremos las normas de uso generales de *Facebook*.
- La página de la biblioteca estará abierta, no limitaremos la libertad de los usuarios de publicar contenido, teniendo en cuenta siempre que estos se pueden eliminar en un momento dado.
- Los mensajes estarán activados para facilitar el intercambio de informaciones entre los usuarios y el organismo.
- Seremos directos y usaremos titulares breves, los usuarios agradecen la brevedad y la concisión en lo que se dice.
- Utilizaremos hashtags, si bien no están tan extendidos como en *Twitter* su uso es muy interesante para localizar información.
- Las imágenes son claves para comunicar de manera vistosa y atractiva, siempre que sea pertinente nuestras publicaciones estarán acompañadas de una imagen o vídeo.
- *Facebook* permite hacer menciones a otras páginas y perfiles. Por tanto, siempre que las fuentes de información, interesados o implicados, estén en la red, incluiremos una etiqueta con el fin de ayudar a establecer sinergias.
- Permitiremos que se etiquete en fotografías.
- Podremos bloquear a usuarios que violen reiteradamente las normas de uso cuando compartan información fuera de lugar en la biografía. Como primera medida eliminaremos la publicación, en caso de reincidir recurriremos al bloqueo.
- Responderemos a los comentarios lo antes posible, dentro del mismo espacio donde se haya producido la pregunta o consulta. Es aconsejable mostrar que hay alguien al otro lado de la página.

- Todos los comentarios que realicemos deben ser pertinentes, relacionados con el tema que se esté tratando, respetuosos con las opiniones de los demás y tratando de no emitir opiniones personales.
- Agradeceremos colectivamente a las personas usuarias su participación o de forma personalizada, si un comentario ha aportado contenidos de suficiente valor.
- Del mismo modo en el caso de comentarios inapropiado o impertinente, habrá que buscaremos la manera adecuada de responder educadamente, enlazando información o redireccionando a otras webs que puedan ofrecer una respuesta adecuada, en su caso.
- Siempre responderemos de forma corporativa, es decir, en nombre de la página. Hay que tener cuidado porque es fácil confundirse en *Facebook*: siempre que el administrador introduzca contenido o comentarios en una página, lo hace en nombre de la página y no con su perfil personal, a no ser que lo modifique en la parte superior de la página, cosa que se puede comprobar antes de hacer una publicación para evitar errores.
- Si la crítica es negativa, habrá que analizar la queja y responder de forma constructiva. Debemos recordar que las páginas permiten el envío de mensajes privados a las personas usuarias y será una opción a considerar. En todos los casos la respuesta debe coordinarse con la unidad responsable de la información en cuestión y, en su caso, se puede comunicar de manera privada con un correo electrónico por si la persona usuaria necesita más información. Se recomienda guardar en un archivo todas las consultas y quejas porque pueden resultar útiles para otras ocasiones.

Twitter

Enlace: <https://twitter.com/BibliotArroyo>

Es una de las redes sociales que mayor crecimiento ha experimentado en los últimos años. Permite publicar y compartir mensajes de hasta un máximo de ciento cuarenta caracteres con otros usuarios de la red. Es una herramienta idónea para comunicar novedades, servicios, herramientas, alertas, actos, vídeos publicados por la biblioteca, para retransmitir eventos, para dialogar y colaborar. Los temas más populares de la jornada se conocen como trending topics, que suelen ser aquéllos más retuiteados (retweet)

Objetivos:

Lograr una comunicación rápida, eficaz y directa, dando visibilidad a los servicios, herramientas y actividades realizadas por la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel.

Dirigido a:

La ciudadanía en general, con especial atención a los residentes de Benalmádena, entidades culturales y educativas y bibliotecas.

Responsables:

El perfil de *Twitter* estará gestionado por M.^a Teresa Ortigosa Delgado y por aquellas personas que hayan sido autorizadas.

Solo el administrador/es pueden cambiar el aspecto del perfil.

1. GESTIÓN DEL PERFIL

a) *Imagen de perfil y portada*

La imagen de perfil debe identificar claramente a la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel, debe estar ajustada a las dimensiones establecidas por esta red social:

- 400 x 400 píxeles.
- Imagen cuadrada.
- Formato png.

La imagen de portada cambiará, al menos, dos veces al año con el objeto de aportar frescura y dinamismo a la página. Las dimensiones se deben corresponder con las establecidas por esta red social:

- 1500 x 500 píxeles.
- Imagen rectangular

Las imágenes utilizadas procederán del archivo de la biblioteca y estarán relacionadas con la temática del perfil.

b) *Contenido*

Ofreceremos información relevante para nuestra comunidad, el 70% de la misma debe ser contenido original creado por los responsables del perfil.

Twitter limita a 280 caracteres la extensión del tuit lo que nos obliga a ser concisos y breves.

Los tuits combinarán información textual y visual, ya sean imágenes o vídeos. En caso de utilizar imágenes el tamaño recomendado es de 1024 x 512 píxeles.

Los tuits seguirán esta estructura: texto (incluyendo de forma natural etiquetas y menciones) + enlace.

Cuando se tuiteen noticias procedentes de medios de comunicación se citará al medio del que proviene la información, utilizando “vía” + la cuenta del medio.

Es fundamental y obligatorio leer los contenidos que se enlazan y asegurarse de que la fuente es fiable. Del mismo modo se recomienda acortar los enlaces utilizando cualquiera de los que nos ofrece Internet.

c) *Número y frecuencia de actualización de los mensajes*

- Actualización diaria, nuestro muro debe estar siempre al día con actualización constante, acorde con nuestra comunidad y con contenidos pertinentes y de calidad.
- Es aconsejable no superar los 8 tuits diarios, como mínimo publicaremos 3. El primero a las 9:00 h.
- Optaremos por la calidad ante la cantidad, evitando saturar a nuestros seguidores.
- Daremos prioridad a las noticias generadas por la propia biblioteca y difundidas a través de su página web, así como la difusión de actividades y servicios ofrecidos.
- Valoraremos la conveniencia de difundir los posts publicados a través del blog de la biblioteca, así como cualquier otra noticia de interés relacionada o de interés con la educación y la cultura y con nuestro municipio.

d) *Programación de entradas*

En la medida de lo posible programaremos la publicación de las entradas.

Tendremos en cuenta que la franja horaria en la que se registran altos porcentajes de uso de esta red social es de 12:00 a 18:00h. Los miércoles y fines de semanas, son los días que registran mayor volumen de participación.

e) *Retuis y hastagh*

Los retuits (RT) son los tuits de otros usuarios con información que deseamos compartir con nuestros seguidores de forma rápida y que seleccionamos por el interés de su contenido. Para que puedan retuitearnos se aconseja que los tuits tengan entre 125 y 130 caracteres (Estructura de un RT: RT + @ Nombre del perfil retuiteado + texto + enlace acertado + #hashtag).

Se recomienda prestar especial atención a los perfiles de colectivos de Benalmádena cuyas informaciones nos interesa retuitear por contenido cultural.

Para el uso de hastagh seguiremos las recomendaciones generales.

Blog

Enlace: <http://bibliotecarroyomiel.wordpress.com/>

La Biblioteca Pública Arroyo de la Miel dispone de un blog que sirve como herramienta para profundizar en contenidos que, de otra manera, y a través de *Facebook* o *Twitter* no se pueden desarrollar: recomendaciones de lectura para el fin de semana, In Memoriam o el espacio dedicado a recordar a autores fallecidos importantes en el mundo de la literatura, difusión de los fondos que integran los centros de interés, etc.

Objetivos:

- Ofrecer información sobre la biblioteca y otro tipo de contenidos relacionados con la educación y la cultura.
- Difundir contenido.
- Crear comunidad a través de los contenidos.
- Mejorar y aumentar el posicionamiento y notoriedad de la Biblioteca Pública Arroyo de la Miel.

Dirigido a:

Público en general con intereses variados, prestando especial atención a aquellos interesados por la historia y costumbres del municipio de Benalmádena.

Responsables:

El *blog* estará administrado por aquella persona que designe la dirección de la biblioteca, por otra parte, podrán crear contenido aquellas personas que hayan sido autorizadas.

Solo el administrador/es pueden cambiar el aspecto del *blog*.

1. GESTIÓN DEL PERFIL

a) *Imagen de perfil y deportada*

Se actualizará dos veces al año, debe identificar claramente a la Biblioteca Arroyo de la Miel.

Las imágenes procederán del archivo de la biblioteca.

b) *Contenido*

A la hora de generar contenido en el *blog* prestaremos especial atención a los siguientes puntos:

- Ha de ser de útil, original y de calidad.
- Las entradas tendrán una extensión de entre 5 y 10 párrafos.
- Utilizaremos un lenguaje claro y cercano.
- El título del post debe estar relacionado con el contenido, ser impactante e incluir las palabras clave del texto en su elaboración. No debería sobrepasar las 6 palabras.
- La extensión de título del pos estará entre los 40 y 60 caracteres.
- Es imprescindible incluir enlaces a sitios de donde se ha obtenido información, con ello además se enriquece el contenido.
- Se cuidará especialmente la gramática y la ortografía.
- Antes de publicar el post se releerá cuidadosamente.
- El uso de imágenes y elementos multimedia es imprescindible.

- Se prestará especial atención al peso de las imágenes, no deben ralentizar la carga de la página, esto penalizaría nuestro posicionamiento.
- Las imágenes deben nombrarse debidamente (el nombre debe describir el contenido, si se utilizan varias palabras se separan por guiones) y rodearse de palabras clave.

c) *Número y frecuencia de las publicaciones*

El número de publicaciones y frecuencia podrá variar en función de las actividades extraordinarias de la biblioteca.

d) *Secciones periódicas*

- *Benalmádena desde la Biblioteca*, periodicidad mensual cuyo objetivo es la difusión del patrimonio bibliográfico y documental de Benalmádena a través de los documentos que forman parte de la colección local de la biblioteca.
- Guías de lectura, se realizará trimestralmente y corresponderá a la campaña de novedades literarias de la biblioteca.
Mesas temáticas, en esta sección se muestra las exposiciones bibliográficas que elabora la biblioteca para sus usuarios.
- Actividades, dedicada a la difusión de las actividades culturales que realiza la biblioteca.

e) *Programación de las entradas*

Wordpress permite programar la publicación de las entradas. Por tanto en la medida de lo posible utilizaremos esta función ya que nos facilitará el trabajo.

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

Dentro de la planificación de cualquier organización en cuanto a presencia en redes sociales no puede faltar la medición de los resultados obtenidos de manera que tras su evaluación permitan saber si se van cumpliendo o no los objetivos marcados y si se debe potenciar o eliminar alguna estrategia.

Las métricas no han de ser únicamente cuantitativas, sino que el aspecto cualitativo nos indicará el porqué de los resultados.

Fundamentalmente la presencia en redes sociales se puede medir con 4 variables:

- *Reconocimiento*: variable que reconoce el valor de la organización en este medio.
- *Revalorización*: es decir la implicación y participación de los usuarios a través de “me gusta”, comentarios...

- *Reacción*: mide la reacción de nuestros usuarios.
- *Recomendación*: mide las recomendaciones que recibe la marca por parte de sus seguidores: retuits, compartir...

El siguiente aspecto a tener en cuenta es el engagement esto es el compromiso o sentimiento de una persona o audiencia con una marca. Este se calcula dividiendo la interacción (comentarios, respuestas, compartidos...) entre el número de publicaciones totales y luego multiplicarlo por 100.

reportajes

opinión

Redes sociales

actualidad

bibliobuses

públicas

entrevistas

escolares

universitarias



Suscríbete

952 23 54 05

www.alonsoquijano.org

belen@alonsoquijano.org