

# MEMORIA GESTIÓN 2013

## BIBLIOTECAS MUNICIPALES



BIBLIOTECA MUNICIPAL  
Antonio Durán Gudiol

BIBLIOTECA MUNICIPAL  
Ramón J. Sender



# ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	USUARIOS .....	4
3.	COLECCIÓN .....	5
4.	SERVICIOS .....	6
	4.1 Servicios presenciales	
	4.2 Servicios on line	
5.	ACTIVIDADES .....	7
6.	MARKETING Y COMUNICACIÓN .....	8
	6.1 Redes sociales	
	6.2 Blogs	
	6.3 Página web	
7.	TRABAJO EN COMUNIDAD .....	9
8.	PROGRAMAS EUROPEOS .....	11
9.	INDICADORES .....	12
10.	BALANCE ECONÓMICO .....	13
11.	CONCLUSIONES .....	15

# 1. PRESENTACIÓN

El concepto de Biblioteca Pública, recogido en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública* de 1994, contempla dicha institución como un “centro local de información que facilita a sus usuarios toda clase de conocimiento e información para el aprendizaje permanente, la toma independiente de decisiones y el desarrollo cultural individual y colectivo e insta a las administraciones públicas pertinentes a equipar las bibliotecas para proporcionar el máximo acceso a los nuevos recursos de información para todos los ciudadanos al margen de sus posibilidades económicas, físicas o educativas”.

*La Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas* en su artículo 13.1 recoge que *Las bibliotecas públicas son el medio por el que los poderes públicos posibilitan el ejercicio efectivo del derecho de todos los ciudadanos para acceder a la información, la educación y la cultura en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.*

Las bibliotecas municipales de Huesca trabajan con el Plan Estratégico 2011-2015 que se estructura en seis ejes de actuación: recursos humanos, gestión de la colección, servicios, difusión y comunicación, dinamización y equipamiento e infraestructuras.

Anualmente se redactan dos memorias, Memoria del Plan de actuación (septiembre-julio) y la Memoria de gestión (enero a diciembre) donde recogemos los datos de préstamos, usuarios, colección etc.



## BIBLIOTECAS MUNICIPALES

Las Bibliotecas Municipales Ramón J. Sender, Antonio Durán Gudiol y el Infocentro Digital pertenecen al Área de Cultura del Ayuntamiento de Huesca y forman parte de la Red de Bibliotecas de Aragón. Su acceso es libre y gratuito para todos los ciudadanos.

## TARJETA DE USUARIO/A

Para utilizar los diferentes servicios, será imprescindible presentar la Tarjeta Cultural del Ayuntamiento de Huesca o cualquier tarjeta de la Red de Bibliotecas de Aragón, que será de uso personal e intransferible.

Para solicitarla es necesario presentar el DNI, pasaporte o NIE y rellenar la hoja de solicitud con los datos personales.

El titular de la Tarjeta Cultural se compromete a cumplir y respetar las normas de comportamiento de las bibliotecas municipales:

- No correr y no hablar en voz alta.
- No usar el teléfono móvil.
- No comer, ni fumar ni beber.
- Respetar el material: documentos y mobiliario.



## 2. TARJETA CULTURAL

A comienzos de 2013, se realizó un nuevo diseño de la Tarjeta cultural, que incluía algunos cambios.

En primer lugar, la entidad financiera CAI, dejaba de participar en el proyecto y por consiguiente la Tarjeta cultural pasaba a ser de una única modalidad, sin tener la opción de tarjeta financiera. Tanto la Tarjeta cultura de usuarios infantiles como de adultos, tienen un único diseño.

En segundo lugar, se respetaron las mismas ventajas en la compra de entradas para espectáculos culturales, 40% anticipada y 20% en taquilla, pudiendo asimismo comprar entradas por Internet o en cajeros CAI.

Desde el mes de abril se han ido haciendo nuevas tarjetas y se han sustituido las antiguas por las nuevas, e informando a los ciudadanos de todo el proceso.

Este año como novedad en la Feria del libro, ubicada en la Plaza López Allué, los ciudadanos tuvieron la oportunidad de informarse y renovar su tarjeta.

## Nº USUARIOS

	Nuevos usuarios	Total usuarios
<b>Biblioteca A. Durán</b>	749	10.671
<b>Biblioteca R. J. Sender</b>	370	3.948
<b>TOTAL</b>	1.119	14.619

**¿CÓMO SE ACTUALIZA?**

Si tienes la Tarjeta Cultura básica debes dirigirte a una biblioteca municipal y solicitar la actualización de la misma.

Si tienes la Tarjeta Cultural financiera debes que pasar por una oficina de Caja 3 (antigua CAI) para darla de baja y posteriormente acudir a una biblioteca municipal y solicitar la actualización.

**TARJETA CULTURAL**

EL ACCESO A LA CULTURA

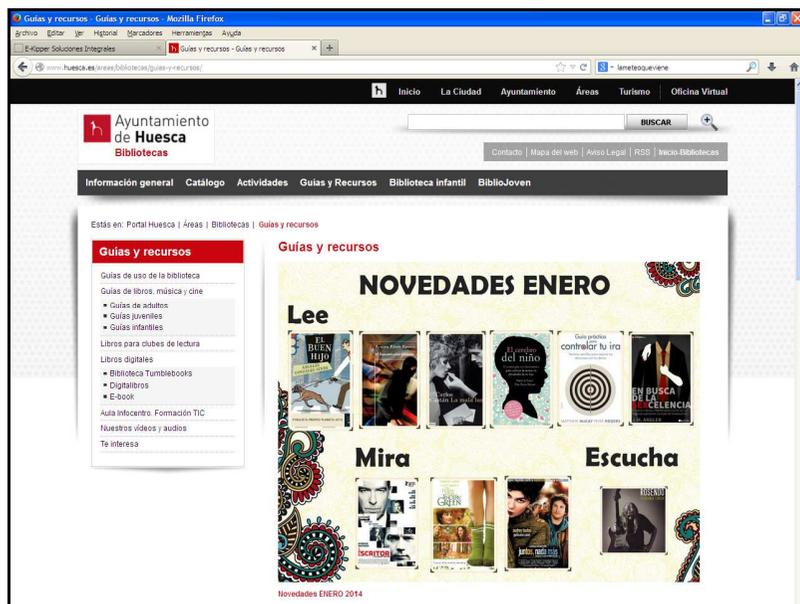
Ayuntamiento de Huesca Cultura

### 3. COLECCIÓN

La colección de las bibliotecas municipales es de carácter general y está compuesta por materiales de diferentes soportes: libros, dvs, revistas, periódicos, cederrones y cds de música.

En el año 2013 ha habido una tasa de crecimiento de 4,68% en la biblioteca Antonio Durán Gudiol y de 2,88% en la biblioteca Ramón J. Sender.

Mensualmente se edita el **Boletín de novedades** de cada una de las bibliotecas en versión papel y digital y se promociona en la web [www.huesca.es](http://www.huesca.es)



### DOCUMENTOS

	Incorporación documentos	Documentos expurgados	Documentos colección
<b>Biblioteca A. Durán</b>	1.376	445	19.855
<b>Biblioteca R. J. Sender</b>	748	326	14.617
<b>TOTAL</b>	<b>2.124</b>	<b>771</b>	<b>33.472</b>

Actualmente la colección de las bibliotecas municipales está distribuida de la siguiente manera:

	Libros	Dvds	Cedés Música	Cederrones	Publ. periódicas
<b>Biblioteca A. Durán</b>	15.636 (79%)	2.852 (14,21%)	1.305 (6,5%)	-	58 (0,29%)
<b>Biblioteca R. J. Sender</b>	11.667 (80%)	1.618 (11%)	919 (6%)	312 (2%)	33 (0,24%)
<b>TOTAL</b>	<b>27.303 (80%)</b>	<b>4.470 (13%)</b>	<b>2.224 (6%)</b>	<b>312 (0,8%)</b>	<b>91 (0,2)</b>

## 4. SERVICIOS

Los servicios que prestan las bibliotecas municipales son servicios presenciales y servicios on line. No se recogen datos estadísticos de todos ellos, ya que del servicio de consulta en sala, e información y referencia no disponemos datos.

### Servicios presenciales

- Servicio de préstamo
- Servicio de acceso a Internet
- Servicio de consulta en sala
- Servicio de información y referencia
- Servicio de reserva y renovaciones
- Servicio de quejas y sugerencias
- Servicio de recepción de donaciones

### Servicios on line

- Consultas al catálogo
- Desideratas web
- Quejas y sugerencias
- Reservas
- Renovaciones

## SERVICIOS PRESENCIALES

	Biblioteca A. Durán	Biblioteca R. J. Sender		TOTAL
<b>Préstamos</b>	45.789	19.835		<b>65.624</b>
<b>Acceso a Internet</b>	9.288	11.799		<b>21.087</b>
<b>Quejas y sugerencias</b>	7	4		<b>11</b>
<b>Renovaciones*</b>				<b>2.411</b>
<b>Reservas*</b>				<b>2.405</b>
<b>Donaciones</b>	40	31		<b>71</b>

\* Dato de las renovaciones presenciales y telefónicas

## SERVICIOS ON LINE

<b>Usuarios que han hecho uso de los servicios web</b>	762
<b>Visualizaciones al catálogo</b>	93.340
<b>Búsquedas en el catálogo</b>	73.115
<b>Desideratas web</b>	80
<b>Quejas y sugerencias web</b>	9
<b>Renovaciones web</b>	4.156 (63%)
<b>Reservas web</b>	357 (13%)



## 5. ACTIVIDADES

En la presente Memoria de gestión no se detallan los datos estadísticos relacionados con las actividades ya que se recogen en la memoria del Plan de actuación en las tres líneas de trabajo que se evalúa siguiendo el periodo de un curso escolar de octubre a junio:

- Actividades de Formación de usuarios
- Actividades de Fomento de la lectura
- Actividades de Dinamización

Del total de actividades realizadas en 2013 el 68% fueron dirigidas a usuarios infantiles y el 32% a usuarios jóvenes y adultos.

En cuanto a la participación el 71% de los participantes son infantiles frente al 29% que son juveniles y adultos



### Nº ACTIVIDADES REALIZADAS

	Infantiles	Juveniles Adultos	Total
<b>B Biblioteca A. Durán</b>	132 (64%)	73 (36%)	<b>205</b>
<b>B Biblioteca Sender</b>	73 (64%)	40 (36%)	<b>113</b>
<b>TOTAL</b>	<b>205</b> (64%)	<b>113</b> (36%)	<b>318</b>

### Nº PARTICIPANTES

	Infantiles	Juveniles Adultos	Total
<b>Bi Biblioteca A. Durán</b>	2.651 (72%)	1.046 (28%)	3.697
<b>Bi Biblioteca Sender</b>	1.586 (67%)	544 (33%)	2.130
<b>TOTAL</b>	<b>4.237</b> (72%)	<b>1.590</b> (28%)	<b>5.827</b>

## 6. MARKETING Y COMUNICACIÓN

El área de marketing y comunicación está dividida en varios medios de difusión desde donde se difunden tanto información de actividades como de actualidad literaria y cultural.

- Redes sociales: Facebook, Twitter, Flickr, Tuenti, Youtube e Issue. Nueva alta Twiter Bibliojuven en diciembre 2013.
- Blogs: Bibliolibros y Bibliojuven. Nuevo blog Pajaritas de papel en enero de 2013.
- Página web [www.huesca.es/areas/bibliotecas](http://www.huesca.es/areas/bibliotecas)
- Edición mensual del boletín Biblioagenda
- Envío de información al directorio bibliotecas: Biblioagenda, Boletín novedades, actividades puntuales, etc.
- Promoción en la Feria del libro



[www.flickr.com/photos/bioxid](http://www.flickr.com/photos/bioxid)

### Redes sociales

	788 Seguidores
	936 Seguidores
	994 Seguidores
	446 Visualizaciones
	1320 Visualizaciones
	4453 Visualizaciones

### Visitas blogs

	4349 Visitas
	9348 Visitas
	3514 Visitas

### Página web

	7000 Visitas
---	--------------

## 7. TRABAJO EN COMUNIDAD

En el Plan de actuación 2012/2013 se ha trabajado en colaboración con 50 entidades públicas y privadas en diferentes actividades de las tres líneas de actuación. A continuación detallamos las instituciones por tipología.

### AREAS AYUNTAMIENTO

- Área de Servicios Sociales
- Policía Local
- Ludotecas municipales
- Área de juventud
- Área de cultura
- Talleres municipales de teatro

**Programas:** Programa de Trabajos a la comunidad, Maratón de cuentos, publicaciones en el Correvedile, Feria del Asociacionismo, Huesca es un cuento, Feria del libro, regalo entradas Guiriteca.

### OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS

- Diputación de Huesca
- Centro de Profesores de Huesca
- Consello d'a Fabla Aragonesa
- Biblioteca pública de Guadalajara
- Biblioteca pública de Cáceres
- Biblioteca pública de Córdoba

**Programas:** Aniversario de la biblioteca (exposición de fotos), Maratón de cuentos, Cuentos en aragonés, Club de Lectura en francés.

### CENTROS EDUCATIVOS

- Guardería Nidos
- Guardería Parchís
- Guardería Las Pajaritas
- Guardería Nuestra Señora de San Lorenzo
- CEIP Sancho Ramírez
- CEIP Alcoraz
- CEIP Pirineos-Pyrénées
- CEIP Pío XII
- CEIP El Parque
- CEIP San Vicente
- CEIP Pedro J. Rubio
- Colegio Santa Ana
- Colegio Santa Rosa
- 1 CRA Alta Ribagorza
- IES Lucas Mallada
- Escuela de Hostelería San Lorenzo

**Programas:** Formación de usuarios, Concurso de dibujo, Maratón de cuentos, Jornadas de Cultura Clásica, Rondando la lectura, Primavera poética, Aniversario biblioteca Sender, concurso *Así es mi barrio*



## ASOCIACIONES

- Colectivo de mujeres feministas
- Asociación de librerías de la provincia de Huesca
- Asociación de vecinos del barrio Sto. Domingo y San Martín
- Asociación Comerciantes de Huesca
- Asociación Ilusiones.com
- Asociación Cultural “El Globo”
- Asociación Aveletra
- Asociación “San Francisco de Sales”
- Asociación de mujeres árabes y africanas
- Asociación para la promoción e inserción laboral.

**Programas:** Muestra de cine realizado por mujeres, Feria del libro, Fiestas del barrio de Santo Domingo y San Martín, aportación regalo concurso de repostería, Primavera poética, Maratón de cuentos

## ENTIDADES PRIVADAS

- Academia de inglés You Talk
- Club Baloncesto Peñas Huesca
- Club Balonmano Huesca
- Sociedad deportiva Huesca
- Radio Huesca
- Librería Casa Iglesias
- OEPLI
- Universidad ciudadana
- Cruz Roja
- Cáritas Huesca
- El Estudio
- Desayuna como un rey

**Programas:** Maratón de cuentos, Encuentro con el escritor Javier Sierra, Taller de bookcrossing, concurso de fotografía, jurado concurso de repostería, Primavera poética.

**Firma del Acuerdo de colaboración** entre el Ayuntamiento de Huesca y la Universidad de Zaragoza para favorecer a los alumnos del Campus en cuanto a tareas de investigación y consulta de materiales de literatura infantil y juvenil



## 8. PROGRAMAS EUROPEOS

Durante el año 2013 las Bibliotecas municipales han participado en dos nuevos proyectos europeos: Naple Sister library y Proyecto Europeo ELLA: Enfoques de aprendizaje para los bibliotecarios Europeos

**Naple Sister Libraries**, programa de cooperación entre bibliotecas europeas para trabajar proyectos en común o compartir información. Fecha de alta: septiembre de 2013

**ELLA: Enfoques de aprendizaje para los bibliotecarios Europeos.** Participación de bibliotecarios de cinco países para intercambiar información y buenas prácticas bibliotecarias. Fecha de alta: diciembre de 2013

The screenshot shows the website for NAPLE SISTER LIBRARIES. At the top, there is a navigation menu with links: HOME, ABOUT, ACTIVITIES, AGREEMENTS, FAQs, INTERVIEWS, LIBRARIES, LINKS, LOGOS, MAP, NSL DAY, SISTERSHIPS, CALL FOR PARTICIPATION, and APPLICATION FORM. Below the menu is a large, colorful logo for 'NAPLE SISTER LIBRARIES'. The main content area is divided into sections: 'ABOUT' (describing the cooperation programme), 'ABOUT NAPLE SISTER LIBRARIES' (explaining the forum's role), 'ABOUT NAPLE' (detailing the forum's structure), and 'HOW TO USE THIS SITE:' (providing instructions for users). There is also a 'FOLLOW ME ON TWITTER' section with a tweet from Welsh Libraries.

The infographic for the ELLA project is divided into several sections. At the top right, it states 'Enfoques de aprendizaje para los bibliotecarios Europeos'. Below this, it lists the partners: Point Europa (Inglaterra) – Proyecto Coordinador, Szubjektív Értékek Alapítvány (Hungria), Soluciones Tecno-Profesionales Consulting (España), Sudconcept (Francia), and Västerås (Suecia). Each partner section provides a brief description of their role and contact information. At the bottom, it features the 'A Leonardo Da Vinci Learning Partnership' logo, listing the participating countries: España, Suecia, Reino Unido, Francia, and Hungría. It also includes the Point Europa logo and the Lifelong Learning logo, along with the website address: ella.projecteurope.blogspot.co.uk.

## 9. INDICADORES

BIBLIOTECA DURÁN	2011	2012	2013
<b>USUARIOS</b>	9.742	10.095	10.671
Nuevos usuarios año	556	555	749
Población barrio	10.678 *	10.678 *	10.616*
% Población con tarjeta	-	-	-
<b>FONDO DOCUMENTAL</b>	18.346	19.460	19.855
Docs/hab.	1,6	1,6	1,8
Incorporaciones colección	1.198	921	1.376
Doc. expurgados	480	275	445
Tasa de crecimiento	4,08%	3,31 %	4,68 %
<b>PRÉSTAMOS</b>	43.209	46.972	45.789
Préstamos infantiles	30,67%	29,11%	29,12 %
Préstamos adultos	67,03%	69,00%	68,10 %
Institucionales	2,30%	1,89%	2,78 %
Usuarios activos préstamo	48,69%**	41,15%**	38,62 %**
<b>ACCESO A INTERNET</b>	7.335	6.967	9.288
<b>PUESTOS DE LECTURA</b>	60	60	60
Puestos/1000 hab.	5,6	5,6	5,6
<b>ORDENADORES</b>	16	15	14
Ord/1000 hab.	0,7	0,7	0,7
<b>PARTICIPANTES ACTIVIDAD</b>	2.979	2.654	3.697
<b>ACTIVIDADES REALIZAD</b>	207	150	205

BIBLIOTECA SENDER	2011	2012	2013
<b>USUARIOS</b>	3.728	3.602	3972
Nuevos usuarios año	350	291	370
Población barrio	6169	6122	6041
% Población con tarjeta	60%	60%	66%
<b>FONDO DOCUMENTAL</b>	12.554	13.500	14.617
Docs/hab.	2	2.20	2,24
Incorporaciones colección	1.197	1.009	748
Doc. expurgados	397	128	326
Tasa de crecimiento	7%	6.5%	2,88%
<b>PRÉSTAMOS</b>	17.271	20.297	19.835
Préstamos infantiles	35,7%	35.6%	33.69%
Préstamos adultos	60,5%	60.8%	59%
Institucionales	3,8%	3.6%	7.32%
Usuarios activos préstamo	38%	34.8%	33.28%
<b>ACCESO A INTERNET</b>	14.004	13.404	11.799
<b>PUESTOS DE LECTURA</b>	49	49	49
Puestos/1000 hab.	8	8	8
<b>ORDENADORES</b>	12	12	12
Ord/1000 hab.	1,94	1,96	1,96
<b>PARTICIPANTES ACTIVIDAD</b>	1.879	2643	2130
<b>ACTIVIDADES REALIZAD</b>	131	124	113

## 10. BALANCE ECONÓMICO

GASTOS	BM DURÁN	BM SENDER*	CENTRO COORDIN	TOTAL
<b>GASTOS CORRIENTES</b>				
<b>1. PERSONAL</b>	82.721,07 €	82.721,07 €	55.147,38 €	<b>220.589,52 €**</b>
<b>2. GASTOS BIENES Y SERVICIOS</b>				
Mantenimiento edificios	1.216,03 €	-	-	<b>1.216,03 €</b>
Material oficina	947,07 €	808,07 €	-	<b>1.755,14 €</b>
Luz	21.368,94 €	3.162,73 €	-	<b>24.531,67 €</b>
Gas/calefacción		3.717,12 €	-	<b>3.717,12 €</b>
Teléfono	955,75 €	955,75 €***		<b>1.911,50 €</b>
Conexión Internet				
Limpieza	12.651,63 €	3.529,03 €	-	<b>16.180,66 €</b>
Licencias	-	-	30,25 €	30,25 €
Consumibles informática	1.440,27 €	1.823,21 €		3.263,48 €
Copias impresoras	458,20 €	526,21 €		984,41 €
Mantenimiento equipos	874,22	874,22 €		1.748,45 €
Actividades	5.600,33 €	3.639,17 €	105,01	<b>9.344,51 €</b>
Publicidad	-	-	727,74 €	<b>727,74 €</b>
Publicaciones periódicas	6.071,21 €	3.444,26 €	72,00 €	<b>9.587,47 €</b>
<b>Subtotal corrientes</b>	<b>134.304,72 €</b>	<b>105.200,84 €</b>	<b>56.082,38 €</b>	<b>295.587,94</b>
<b>INVERSIONES</b>				
Documentos	5.790,01 €	5.730,29 €	349,61 €	<b>11.869,91 €</b>
Mobiliario-equipamiento	197,90 €	139,00 €	-	<b>336,90 €</b>
Equipos informáticos	-	-	-	-
<b>Subtotal inversiones</b>	<b>5.987,91 €</b>	<b>5.869,29 €</b>	<b>349,61 €</b>	<b>12.206,81 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>140.292,63 €</b>	<b>111.070,13 €</b>	<b>56.431,99 €</b>	<b>307.794,75 €</b>

\* Gastos de luz, gas y limpieza imputados por metros cuadrados

\*\*Incluye 21% de IVA

\*\*\*Como los gastos de luz, gas y limpieza están imputados con el resto de gastos de voz e Internet del ayuntamiento he anotado el mismo gasto que la biblioteca Durán Gudiol por tener una referencia

INGRESOS	BM DURÁN	BM SENDER*	CENTRO COORDIN	TOTAL
Expedición de documentos	439,16 €	685,57 €	-	1.124,73 €
Rastrillos	519,00 €	519,00 €	-	1.038,00 €
Subvención DPH			10.280,00 €	10.280,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>958,16 €</b>	<b>1.204,57 €</b>	<b>10.280,00 €-</b>	<b>12.442,73 €</b>

FINANCIACIÓN EXTERNA 4%			
COSTE	AYUNTAMIENTO HUESCA	DIPUTACIÓN DE HUESCA	RASTRILLOS
Actividades 9.344,51 €	4.926,51 € (52,72%)	3.380,00 € (36,17%)	1.038,00 € (11,11%)
Documentos + p periódicas 21.457,08 €	14.557,08 € (68%)	6.900,00 € (32%)	-
<b>TOTAL: 30.801,59 €</b>	<b>19.483,59 € (63%)</b>	<b>10.280,00 € (33%)</b>	<b>1.038,00 € (4%)</b>

# 11. CONCLUSIONES

## TARJETA CULTURAL

- ❑ El número de TC se ha incrementado un 8% en 2013
- ❑ El 27,5% de la población oscense tiene la Tarjeta cultural (14.619 TC)
- ❑ El 67% de las nuevas TC se han solicitado en la Biblioteca A. Durán Gudiol.

## LA COLECCIÓN

- ❑ La tasa de crecimiento de la colección es de 4,5%
- ❑ En las dos bibliotecas municipales se está lejos de la tasa de crecimiento 0; en la biblioteca A. Durán Gudiol es de 4,68% y en la biblioteca Ramón J. Sender de 2,88%
- ❑ No hay un Plan de colección que haga un diagnóstico del índice de rotación y analice el fondo desde aspectos cualitativos y no cuantitativos

## SERVICIOS

### A) SERVICIOS PRESENCIALES

#### Préstamos

- ❑ El número de préstamos baja un 2,5% con respecto al 2012
- ❑ El 70% de los préstamos se han realizado en la biblioteca A. Durán Gudiol. Demasiada diferencia con respecto a la biblioteca Ramón J. Sender teniendo en cuenta que las colecciones son bastante similares (el 57% de la colección está en la biblioteca Durán Gudiol y el 43% en la biblioteca Ramón J. Sender)
- ❑ Aumentar el préstamo en la Biblioteca Sender un 10% más sería objetivo del 2014

#### En la biblioteca A. Durán Gudiol

- ❑ El número de préstamos ha descendido en un 2,51% (1.183 préstamos menos). El descenso se ha producido en todos los documentos, excepto en las revistas que ha aumentado un 10%
- ❑ Con respecto a los préstamos por usuarios han descendido los préstamos de adultos en un 3,7% y los infantiles en un 2,4%,
- ❑ Aumentan los préstamos institucionales en un 43,14% y las revistas un 10%

#### En la biblioteca Sender

- ❑ El número de préstamos ha descendido en un 2,3%
- ❑ De los préstamos realizados el 53% se realizaron en la biblioteca de adultos y el 47% en la biblioteca infantil. Sin embargo la diferencia de ejemplares en una y otra es bastante significativa 9.193 en la de adultos y 4.093 en infantil

#### Servicio de acceso a internet

- ❑ El servicio de acceso a Internet ha aumentado un 3,5%, pero es significativo el aumento en la Durán Gudiol un 34,10% que comenzó en octubre del 2012 al cambiar los ordenadores
- ❑ En la biblioteca Ramón J. Sender desciende un 12%, Este descenso podría estar provocado por dos causas: por el uso de la conexión Wifi mediante dispositivos móviles y el retorno de inmigrantes a su país a causa de la crisis, principales usuarios del servicio.

#### Sugerencias y quejas

- ❑ Ha descendido el número de sugerencias y quejas en un 42%.en la biblioteca Durán Gudiol y de las siete sugerencias y quejas que hay registradas dos de ellas son valoraciones positivas del buen servicio.

#### SERVICIOS ON LINE

- ❑ No se habían recogido nunca los datos de los servicios on line como acceso al catálogo, y renovaciones y reservas.
- ❑ Lo significativo de las cifras es que del total de las renovaciones realizadas en las bibliotecas municipales, el 63% se han realizan accediendo desde el OPAC.
- ❑ Otro dato que sería interesante saber en un futuro es que tanto % representan los usuarios que utilizan los servicios on line,

#### ACTIVIDADES

- ❑ En general la participación en las actividades ha subido un 13%
- ❑ En bastante significativo el incremento en la biblioteca A. Durán Gudiol (33%) debido al incremento de participación de jóvenes en las actividades de formación de usuarios.

## MARKETING Y COMUNICACIÓN

### PÁGINA WEB

- ❑ Las visitas a la web han descendido un 57%, descenso que no sabemos si es provocado por la falta de recuento mensual de actividades que son ocasionales, o porque la gente accede ya a la información por redes sociales y blogs.
- ❑ Las visitas a la sección Bibliojuven es de 1409, que representa un 20%

### REDES SOCIALES

#### Facebook

- ❑ El número de seguidores se ha incrementado un 50%
- ❑ Perfil de nuestros seguidores:
  - Mujeres con un 63% frente a los hombres con un 34%.
  - La edad de nuestros seguidores se concentra mayoritariamente en el intervalo que oscila entre 35-44 años.
  - La franja de edad de jóvenes que interactúan es muy escasa.

#### Twitter

- ❑ Hay un 19% más de seguidores que en Facebook.
- ❑ El 11 de diciembre de 2013 se crea Twitter Bibliojuven con 100 seguidores en apenas 20 días.

#### Tuenti

- ❑ Durante el 2013 ha seguido aumentando el número de seguidores pasando de 780 a 994, con un incremento de 27%
- ❑ El grupo más número por edad es de 17 a 18 años, un 31%, seguido del grupo más de 20 años: 27,36%
- ❑ En relación a la localización geográfica de nuestros seguidores/as, sorprende, al igual que el año anterior, el alto porcentaje de seguidores/as oscenses que asciende al 83,2% del total.

### BLOGS

#### Bibliolibros

- ❑ El número de visitas al blog BiblioLibros aumenta un 6,5%

#### Bibliojuven

- ❑ El blog BiblioJoven durante el 2013 ha recibido un total de 4349 visitas, lo que supone un incremento del 52%
- ❑ La media mensual de visitas durante el 2013 ha sido de 362 frente a la media del 2012 que fue de 238.

- ❑ Cabe señalar que en diciembre el número de visitas al blog se duplicó alcanzando las 662 visualizaciones, consecuencia de la creación de un nuevo perfil de bibliojuven en Twitter el 11 de diciembre con 100 seguidores en apenas 20 días.
- ❑ El 87.53% de las visitas recibidas al blog proceden de España

#### Blog pajaritas de papel

- ❑ El blog pajaritas de papel, creado en enero de 2013 ha tenido 3514 visitas.

### BALANCE ECONÓMICO

#### Gastos

- ❑ En el año 2013 se han gastado 5.598,36 € menos (un 1,8%). Esta diferencia está principalmente en inversión, ya que en el 2012 se renovaron todos los ordenadores de la biblioteca Durán, y por consiguiente las licencias de los programas (6.502,30 € en total)
- ❑ Se ha gastado un 18% menos en actividades y sin embargo ha habido más repercusión en la participación, esto es debido a que se han realizado actividades de formación de usuarios con colegios e institutos que no conlleva gasto.
- ❑ **Los gastos representan**
  - 71,66% Personal (dos bibliotecas y un centro coordinador)
  - 4% Compra de libros
  - 0,10% Compra de equipamiento
  - 3% Publicaciones periódicas
  - 3% Las actividades de fomento de la lectura y dinamización
  - 17,90% Mantenimiento de edificios, de ordenadores, material de papelería, etc.
- ❑ El gasto de luz en la biblioteca Durán Gudiol sigue siendo excesivo, ya que representa un 15% del total de su gasto. No se ha conseguido disminuir este gasto a pesar de haber tomado algunas medidas (cambio de termostatos, bajada un grado la calefacción, etc...)

#### Financiación

- ❑ Aunque la subvención de la DPH sólo representa del total de gastos un 3%, la subvención se recibe para compra de fondos y actividades de dinamización, por lo que sumando estos dos conceptos la subvención representa un 33% del gasto.