



El servicio Pregunte: las bibliotecas responden en 2017

PREGUNTE por correo electrónico

En 2017 se han recibido un total de 1.627 preguntas, realizadas por 1.294 usuarios distintos, de las cuales un 4,98% provienen del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue de 4,46%.

A continuación se muestran las estadísticas pormenorizadas según distintos aspectos:

1. Preguntas recibidas por meses en 2017



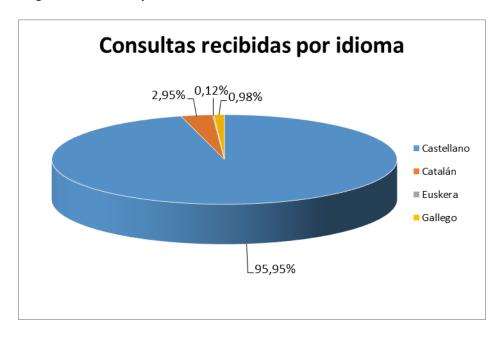
Las preguntas recibidas en los primeros meses de 2017 muestran un aumento de consultas respecto a finales del año anterior. Se puede observar que el mayor pico de consultas del año se produce en el mes de noviembre coincidiendo con la campaña de difusión del servicio que se realizó en la edición digital del diario "El Mundo", entre el 23 de octubre y el 19 de noviembre.

El segundo repunte del año coincide con la primera campaña de difusión realizada entre el 23 de abril y el 8 de mayo de 2017, en la edición digital del diario "El País".



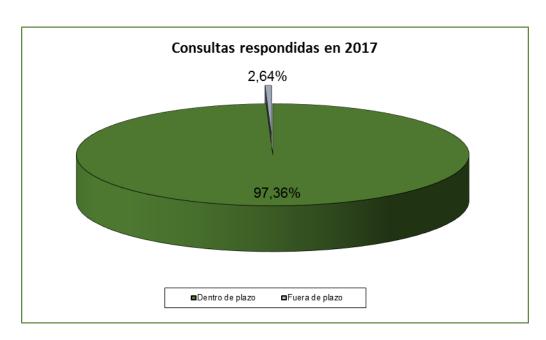
En ambos casos, se incorporó un banner con la imagen e información del servicio en ambos diarios.

2. Preguntas recibidas por idioma



Más del 95% de las consultas recibidas son en castellano y casi un 3% en catalán.

3. Consultas respondidas en plazo



El 97,36% de las consultas se resuelven dentro del plazo establecido y el tiempo medio de resolución es de 23 horas (menos de un día).



4. Temática de las preguntas respondidas



En este gráfico se aprecia que la gran mayoría de preguntas respondidas se corresponden con la materia "Bibliotecas y documentación" (73,73%), seguido muy de lejos por "Lengua y literatura" (4,24%). La gráfica también señala que las preguntas recibidas han sido adecuadamente clasificadas y ninguna pregunta se ha quedado sin identificar.

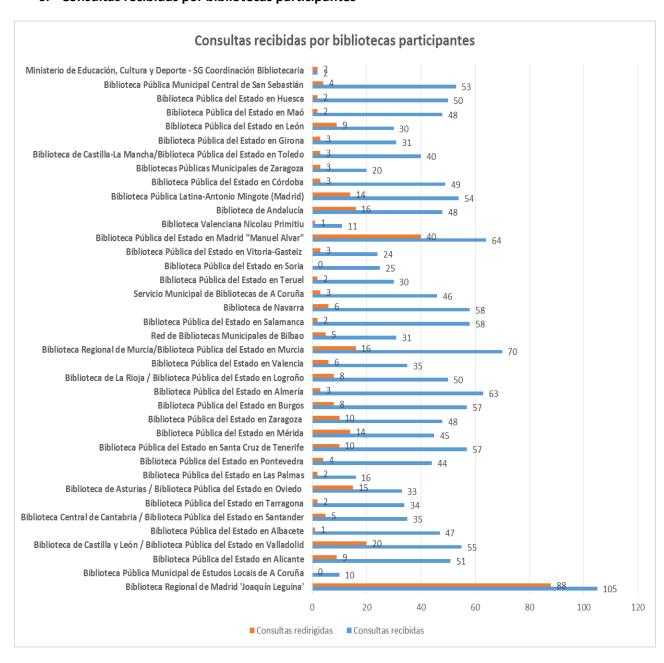
5. Consultas recibidas por edad de usuario





En este gráfico se muestran los datos relativos a la edad de los solicitantes, si bien no es un dato concluyente, ya que en el formulario de consulta la edad no es un campo obligatorio. Como se puede apreciar, un 16,96% de los usuarios no especifican edad. No obstante, los usuarios que más consultan el servicio son los usuarios de edad comprendida entre los 31-50 años.

6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes



La biblioteca que más preguntas ha recibido ha sido la Biblioteca Regional de Madrid, que además ha recibido el mayor número de reenvíos, con un total de 88 preguntas redirigidas.



7. Número de encuestas recibidas

Nº total de encuestas recibidas	173/1627 (10,63%)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	117 (67,63%)
- No:	56 (32,37%)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	56 (32,37%)
- Personal de la biblioteca:	27 (15,61%)
- Al navegar por internet:	69 (39,88%)
- Recomendación de un amigo:	20 (11,56%)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	1 (0,58%)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	167 (96,53%)
- No:	6 (3,47%)
4. ¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida? (valore de uno a cinco la utilidad de la respuesta, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho)	
- 1:	12 (6,94%)
- 2:	1 (0,58%)
- 3:	5 (2,89%)
- 4:	31 (17,92%)
- 5:	124 (71,68%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	166 (95,95%)
- No:	7 (4,05%)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	165 (95,38%)
- No:	8 (4,62%)

Se han recibido un total de 173 encuestas (10,63%), en las que un 67,63% de los usuarios que han respondido contestan que era la primera vez que usaban el servicio. Los usuarios han conocido la existencia del servicio en un 39,88% al navegar por Internet, en un 32,37% a través de la página web de la biblioteca, en un 15,61% a través del personal de biblioteca y en un 11,56% por recomendación de un amigo. En cuanto a la satisfacción del servicio, un 71,68% está muy satisfecho con la respuesta obtenida y un 6,94% está muy poco satisfecho, pero alrededor de un 95,95% declara que volvería a usar el servicio y lo recomendaría a un conocido.

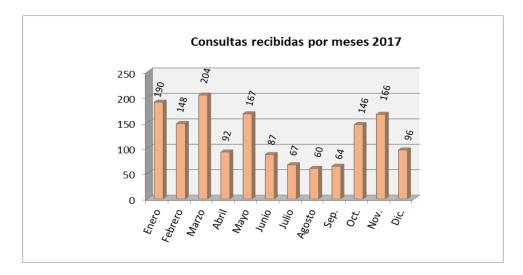


PREGUNTE en línea (chat)

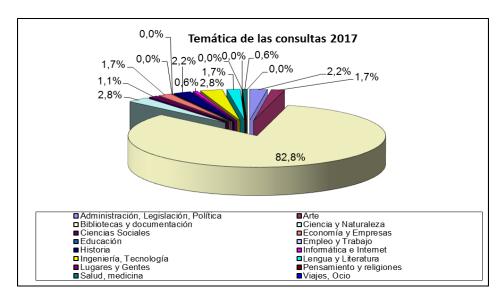
En 2017 se recibieron un total de 1.487 preguntas, de las cuales se han respondido un total de 1.449, el 8% han sido llamadas perdidas (consultas recibidas fuera del horario de atención). Se han recibido una media de 4,07% consultas al día.

Durante 2017, el servicio ha sido atendido por un total de 26 bibliotecas han atendido el servicio en horario de 10:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a viernes no festivos.

A continuación se muestra el cuadro con el número de consultas recibidas en 2017 por meses.



En cuanto a la temática, al igual que en las consultas por correo electrónico, la mayoría corresponden a "Bibliotecas y documentación", con un 82,8%; aumentando respecto a 2016 un 17,2% el número de preguntas recibidas de esta materia:





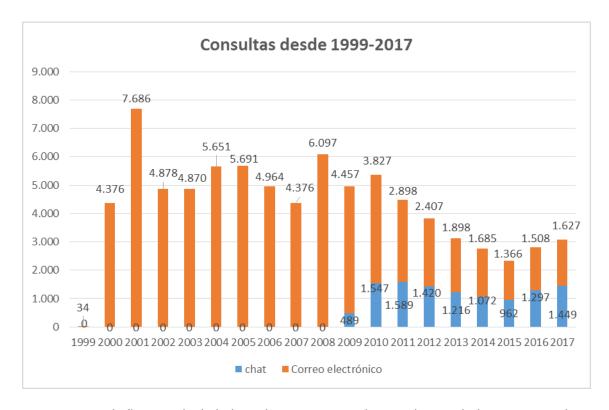
Nº total de encuestas recibidas	121/1449 (12,28%)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	121/1443 (12,20/0)
- Sí:	83 (68,60%)
- No:	38 (31,40%)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	45 (37,19%)
- Personal de la biblioteca:	17 (14,05%)
- Al navegar por internet:	32 (26,45%)
- Recomendación de un amigo:	21 (17,36%)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	6 (4,96%)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un	• •
informativas?	piazo acorde a sus necesidades
- Sí:	111 (91,74%)
- No:	10 (8,26%)
4. ¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida? (valore de uno a cinco la utilidad de la	
respuesta, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho)	
- 1:	11 (9,09%)
- 2:	2 (1,65%)
- 3:	8 (6,61%)
- 4:	19 (15,70%)
- 5:	81 (66,94%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	112 (92,56%)
- No:	9 (7,44%)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	111 (91,74%)
- No:	10 (8,26%)

Se han recibido un total de 121 encuestas (12,28%%). De los usuarios que han respondido la encuesta, un 68,60% usaban el servicio por primera vez. Los usuarios han conocido la existencia del servicio en un 37,19% por la web de su propia biblioteca, un 26,45% al navegar por Internet, un 14,05% por personal de la biblioteca, un 4,96% por medios de comunicación (TV, radio, periódico, cartel publicitario) y un 17,36% por recomendación de un amigo. En cuanto a la satisfacción del servicio, un 91,74% recomendaría este servicio a un conocido y un 91,74% considera que la respuesta se ha recibido en un plazo acorde a sus necesidades informativas. Un 66,94% está muy satisfecho con la respuesta recibida, aumentando el grado de satisfacción en un 16,94% respecto a 2016. Sólo un 9,09% ha respondido estar muy poco satisfecho con la respuesta recibida.



Resumen histórico (1999-2017)

Desde el inicio del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* en junio de 2000 se han recibido un total de 81.337 consultas, de las que 11.041 se respondieron en línea.



Con respecto al año 2016, ha habido un ligero aumento de consultas recibidas, que se traduce en 119 preguntas más recibidas por correo electrónico y en 152 preguntas más por chat. Por lo que desde 2016, y por segundo año consecutivo, en 2017 se ha conseguido aumentar el número de consultas al servicio.