

Pregunte: las bibliotecas responden

Ministerio
de Cultura
y Deporte

17 años de servicio cooperativo de referencia virtual
entre bibliotecas públicas españolas (2000-2016)

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Pregunte: las bibliotecas responden

17 años de servicio cooperativo de referencia virtual
entre bibliotecas públicas españolas (2000-2016)

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Catálogo de publicaciones del Ministerio: www.culturaydeporte.gob.es
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>

Edición 2019

Coordinadora de la edición

María Isabel Cuadrado Fernández

Autores

María Cristina Alastrue Lasierra
Inmaculada Cebrián Domínguez
María Jesús Cortés Carrión
María Isabel Cuadrado Fernández
María José Fe Trillo
Pilar Fernández Ruiz
Rubén Izquierdo Martín
Carmen Macías Zafra
Matilde Martín Molinero
Juan Notario Urango
Francisca Rodríguez Maleno
Vanesa Velasco García



MINISTERIO DE CULTURA
Y DEPORTE

Edita:
© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Subdirección General de Atención al Ciudadano,
Documentación y Publicaciones

NIPO: 030-18-229-8

ÍNDICE

1.	Introducción	9
1.1.	Presentación y objetivos	11
1.2.	Metodología	12
1.3.	Agradecimientos	15
2.	El servicio <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i>	17
2.1.	Orígenes y desarrollo histórico	19
2.1.1.	Orígenes: 1996-1999	19
2.1.2.	Desarrollo histórico: 2000-2001	24
2.1.3.	Desarrollo histórico: 2002-2004	29
2.1.4.	Desarrollo histórico: 2005-2009	34
2.1.5.	Desarrollo histórico: 2010-2013	45
2.1.6.	Desarrollo histórico: 2014-2016	46
2.2.	El servicio en la actualidad	49
2.2.1.	Modalidades de consulta: correo electrónico y chat	49
2.2.2.	Bibliotecas participantes	49
2.2.3.	Coordinación y Grupo de Trabajo de Referencia Virtual	52
2.2.4.	Recursos en línea	55
3.	Organización del servicio por modalidades	67
3.1.	Correo electrónico	69
3.1.1.	Fichero <i>Pregunte</i> : perfiles y módulos	69
3.1.2.	Sistema de turnos	84
3.1.3.	Manuales de procedimiento y recursos	92
3.1.4.	Clasificación temática	93
3.1.5.	Gestión de consultas	97

3.1.6.	Encuestas de evaluación	108
3.2.	Chat	114
3.2.1.	Sistema de turnos	114
3.2.2.	Manuales de procedimiento y documentación	115
3.2.3.	Clasificación temática	118
3.2.4.	Gestión de consultas	119
3.2.5.	Encuestas de evaluación	127
4.	El servicio en cifras	133
4.1.	Estadísticas de uso	135
4.1.1.	Modalidad correo electrónico	135
4.1.2.	Modalidad en línea (chat)	135
4.2.	Estadísticas de consultas	135
4.2.1.	Modalidad correo electrónico	135
4.2.2.	Modalidad en línea (chat)	138
4.3.	Estadísticas de respuestas	143
4.3.1.	Modalidad correo electrónico	143
4.3.2.	Modalidad en línea (chat)	147
4.4.	Estadísticas por temas	148
4.4.1.	Modalidad correo electrónico	148
4.4.2.	Modalidad en línea (chat)	151
4.5.	Estadísticas de uso de recursos en línea	155
4.6.	Estadísticas de valoración de usuarios	156
4.6.1.	Modalidad correo electrónico	156
4.6.2.	Modalidad en línea (chat)	158
5.	Difusión y formación	163
5.1.	Difusión y visibilidad del servicio	165
5.1.1.	Difusión	165
5.1.2.	Visibilidad	174
5.2.	Cursos de formación a bibliotecas participantes	182
5.2.1.	Cursos impartidos 2000-2016	182
6.	Evaluación del servicio	187
6.1.	Encuesta a usuarios	189
6.2.	Encuesta a bibliotecarios	203
6.2.1.	Correo electrónico	222
6.2.2.	Chat	229
6.3.	Análisis de respuestas	233
6.3.1.	Modalidad correo electrónico	233
6.3.2.	Modalidad chat	243
6.4.	Análisis de clasificación	261
6.4.1.	Materias en la modalidad chat	261
6.4.2.	Recursos en línea: visualizaciones por materias en la página web	262

7.	Estudio de costes	267
7.1.	Introducción	269
7.2.	Inversión en <i>Pregunte</i> por años	269
7.3.	Inversión en <i>Pregunte</i> por sectores	270
7.4.	Inversión anual por sectores	271
7.5.	Ratio de coste anual por pregunta	274
7.6.	Gasto en inversión por población	276
7.7.	Apéndice: detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica	276
8.	Servicios públicos de referencia virtual	283
8.1.	Servicios públicos de referencia virtual en España	285
8.2.	Servicios públicos de referencia virtual en el extranjero	289
9.	Conclusiones: análisis de resultados y sugerencias de mejora	293
9.1.	Análisis de resultados	295
9.1.1.	El servicio <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i>	295
9.1.2.	Organización del servicio por modalidades	295
9.1.3.	El servicio en cifras	296
9.1.4.	Difusión y formación	297
9.1.5.	Evaluación del servicio	297
9.1.6.	Estudio de costes	299
9.1.7.	Servicios públicos de referencia virtual	299
9.2.	Propuestas de mejora	300
10.	Bibliografía	305
11.	Anexo: datos estadísticos 2017	313
11.1.	<i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> . Modalidad correo electrónico. Estadística anual	315
11.2.	El servicio <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> en 2017. Modalidades correo electrónico y chat comentadas	316

Lo consiguieron porque no sabían que era imposible

Jean Cocteau

1

INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* es uno de los ejemplos pioneros y más longevos de cooperación bibliotecaria en nuestro país. Puesto a disposición de los usuarios en el año 2000, cuenta con una trayectoria de diecisiete años de vida en los que se ha dado respuesta a más de 78 000 preguntas.

A lo largo de todos estos años el servicio ha ido mejorando técnicamente, adaptándose a los continuos cambios en los trabajos generados por la disponibilidad de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y, sobre todo, perfeccionando la compleja tarea de coordinar a más de cuarenta bibliotecas que trabajan para dar respuesta a las consultas que cualquier ciudadano realice a través de internet mediante la asignación de turnos diarios de respuesta.

Sin embargo, y a pesar de todo ello, *Pregunte: las bibliotecas responden* es uno de los servicios más escasamente documentados en el panorama bibliográfico especializado español, habiéndose apenas publicado artículos en revistas profesionales en los que se estudie el proyecto. Este hecho se ha debido probablemente a la dispersión de los datos sobre el servicio, que fueron recogidos fundamentalmente por la Biblioteca Regional de Murcia en su primera etapa y por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria desde el año 2007, permaneciendo estos inéditos y no generándose informes internos periódicos que permitiesen comprobar la evolución del servicio, la calidad de las respuestas y las causas de su progresivo declive.

Pregunte ha venido mostrando un descenso exponencial de las consultas recibidas prácticamente desde su nacimiento. Aunque los responsables de la Biblioteca Regional de Murcia habían extraído y analizado los datos del servicio a lo largo de los primeros años de funcionamiento, permitiendo ofrecer las primeras conclusiones sobre el tipo de usuario, la materia más demandada y la orientación profesional que *Pregunte* iba tomando, no será hasta el año 2004 cuando se publique el primer informe que analice el funcionamiento del mismo y detecte sus debilidades.

En el año 2003, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, consciente del descenso de las consultas que el servicio había experimentado en tan solo tres años de funcionamiento, encarga un estudio a José Antonio Merlo Vega para identificar las posibles causas. El informe *El servicio de referencia en línea «Pregunte: las bibliotecas responden». Análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora*⁽¹⁾ estudiará los datos extraídos hasta septiembre de 2004, expondrá las conclusiones obtenidas en base a dicho estudio y propondrá una serie de mejoras.

En los años posteriores, el Ministerio desarrollará muchas de las propuestas de mejora recogidas en dicho informe pero, a pesar de las mismas, la tendencia a la baja continuará, llegando a sus niveles de uso más bajo en el año 2015.

En ese año, el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, en base a uno de sus objetivos (el seguimiento y evaluación del servicio de referencia virtual *Pregunte: las bibliotecas responden*, así como la elaboración de propuestas de mejora de dicho servicio en sus dos modalidades de respuesta: correo electrónico y chat), decide realizar un estudio que, tomando como base el ya elaborado por José Antonio Merlo en el año 2004, permitiese extraer una serie de conclusiones relacionadas con el servicio y las causas que motivaban su falta de uso, a pesar de su utilidad social y gratuidad.

Aunque la idea inicial del Grupo fue la de realizar un informe que estudiara los datos del servicio a partir del año 2005, finalmente, conscientes de la escasa información publicada sobre *Pregunte* a lo largo de sus diecisiete años de vida, se decidió emprender un estudio más ambicioso que permitiese no solo ofrecer conclusiones y propuestas de mejora que sirvieran de base para paliar el descenso de consultas, sino que además proporcionase las primeras impresiones sobre si dicho descenso es solo característico del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* o si por el contrario, debido al avance y generalización del uso de internet por parte de los ciudadanos, se está produciendo un cambio en la manera en la que los usuarios obtienen información por su cuenta y por tanto, las consultas dirigidas a los servicios de información digital del carácter general y enciclopédico como *Pregunte*, están perdiendo la función original para la que fueron creados.

Por otro lado, el estudio pretende cubrir las lagunas informativas del servicio desde sus orígenes, recogiendo y documentando los cambios y la evolución que ha ido sufriendo a lo largo de su historia e incorporando por primera vez datos que no habían sido analizados hasta el momento, como el estudio de costes económicos.

Con ello esperamos que la publicación de este estudio sirva de base a futuros análisis sobre *Pregunte: las bibliotecas responden* y ayude a analizar los cambios que los servicios de referencia virtual de carácter general están sufriendo en las bibliotecas.

Los miembros del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual que han elaborado este estudio son:

- **Coordinadora:**
María Isabel Cuadrado Fernández
Jefe de Área de Planificación Bibliotecaria. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
Secretaría de Estado de Cultura. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
- **Secretaría:**
María José Fe Trillo
Jefe de Servicio de Planificación Bibliotecaria. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
Secretaría de Estado de Cultura. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
- **Biblioteca Nacional de España:**
Rubén Izquierdo Martín
Jefe de Sección de Información General y Carnés

- **Comunidad Autónoma de Andalucía:**
Francisca Rodríguez Maleno
Departamento de Referencia, Información y Documentación.
Biblioteca de Andalucía
- **Comunidad Autónoma de Aragón:**
María Cristina Alastrue Lasierra
Facultativo Técnico de Patrimonio Cultural Bibliotecas
Biblioteca Pública del Estado en Huesca
- **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha:**
Juan Notario Urango
Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo
- **Comunidad Autónoma de Castilla y León:**
Inmaculada Cebrián Domínguez
Biblioteca Pública del Estado en Salamanca
- **Comunidad Autónoma de Cataluña:**
Vanesa Velasco García
Biblioteca Pública del Estado en Girona «Carles Rahola»
- **Comunidad Autónoma de Galicia:**
Pilar Fernández Ruiz
Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra
- **Comunidad de Madrid:**
Matilde Martín Molinero
Sección de Información y Referencia
Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina»
- **Principado de Asturias:**
Carmen Macías Zafra
Sección de Coordinación Bibliotecaria
Biblioteca de Asturias/Biblioteca Pública del Estado en Oviedo
- **Región de Murcia:**
María Jesús Cortés Carrión
Información Bibliográfica y Referencia
Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia

1.2. METODOLOGÍA

Tal y como se ha indicado en el apartado anterior, el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual toma como base de la estructura para este estudio el informe: *El servicio de referencia en línea «Pregunte: las bibliotecas responden». Análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora. Septiembre 2004*, realizado en ese año por José Antonio Merlo Vega, manteniendo su metodología para el estudio de los apartados en los que coincide a nivel temático. Sin embargo, amplía sus objetivos incorporando los siguientes apartados de estudio:

1. Recopilación histórica del servicio desde sus orígenes hasta el año 2016

2. Descripción del sistema de organización actual en sus dos modalidades de respuesta y sus respectivos procedimientos
3. Proporcionar datos globales del servicio en sus diecisiete años de vida
4. Estudiar la difusión y visibilidad del servicio y recopilar los cursos de formación realizados hasta el año 2016
5. Evaluar la calidad de *Pregunte* desde las perspectivas de los profesionales que lo atienden y de los usuarios a los que va dirigido, así como sus grados de satisfacción
6. Evaluar la calidad de la información ofrecida a través del análisis de respuestas y de los recursos en línea que aparecen en la página web del servicio
7. Estudiar y proporcionar los datos económicos globales del servicio, así como su coste actual
8. Analizar los resultados del estudio y proporcionar sugerencias de mejora que palién el descenso de su uso
9. Proporcionar una panorámica de los servicios públicos de referencia virtual en España y en el extranjero
10. Recopilar la bibliografía publicada sobre *Pregunte: las bibliotecas responden*, así como la de otros servicios de referencia similares
11. Proporcionar los datos estadísticos correspondientes a 2017 como cierre del estudio

A continuación se describe de forma independiente la metodología específica empleada en cada apartado del estudio.

Orígenes y desarrollo histórico: recopilación de información

Para la elaboración de este apartado se recopiló la documentación existente sobre el servicio depositada en la Biblioteca Regional de Murcia, que había sido enviada en el año 2007 al entonces Ministerio de Cultura por Ángel Peñalver Martínez (coordinador de *Pregunte* en dicha biblioteca), así como todos los expedientes que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (SGCB) había remitido al Archivo Central del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y los que seguía manteniendo en sus propios archivos internos. Además, se recopiló la información publicada en diversos trabajos y artículos desde el año 2001 y se contactó telefónicamente con los responsables del servicio en distintas etapas, así como con los responsables de algunas bibliotecas, de cara a la confirmación de datos dudosos. Por último, se recopilaron y se ordenaron cronológicamente todos los expedientes generados en la SGCB, al igual que la documentación elaborada por los diferentes grupos de trabajo, reuniones plenarias y extraordinarias (actas) y conclusiones de las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria que constituyeron el germen del proyecto. Toda esta documentación fue recopilada, estudiada y ordenada con el fin de completar la secuencia temporal final de la historia del servicio desde sus orígenes hasta el año 2016.

El servicio en la actualidad: recopilación de información

Para la redacción de este apartado se utilizaron diversas fuentes, como las actas de las últimas reuniones del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, los informes y la documentación de trabajo generada en la prestación del servicio, así como la información que se encuentra en el módulo de gestión interno de *Pregunte*. También se recopiló información del apartado «Orígenes y desarrollo histórico» para la confirmación de datos y se contactó telefónicamente con algunas bibliotecas participantes.

Para la redacción del apartado dedicado a los «Recursos en línea», se trabajó con el módulo de gestión interno específico para su gestión.

Organización del servicio por modalidades: estudio de procedimientos

Para la redacción de esta parte del estudio, se trabajó con el módulo de gestión interno del aplicativo *Pregunte*, donde se encuentran depositados todos los manuales de procedimiento y diversas guías que utilizan los profesionales que atienden el servicio, así como el cuadro de clasificación temática asignada a las consultas y los cuadros de turnos diarios adjudicados a cada biblioteca en ambas modalidades.

Para la modalidad chat, se trabajó con el módulo de gestión interno de la herramienta QuestionPoint de OCLC (*Online Computer Library Center*).

Este apartado se plantea como una descripción práctica de ambas modalidades desde el punto de vista de la gestión de los bibliotecarios (módulos internos para la modalidad correo electrónico –desarrollada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte– y la modalidad de chat –desarrollada por OCLC, a través de la herramienta QuestionPoint–), y desde el punto de vista del usuario (interfaces de las páginas web y encuestas de valoración del servicio), con objeto de dar a conocer los procedimientos, la organización del servicio y analizar sus posibles mejoras.

El servicio en cifras: estudio estadístico

Las estadísticas de este apartado han sido extraídas y proporcionadas por el personal informático adscrito al servicio *Pregunte* en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC) de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en su modalidad de correo electrónico y en la parte que se dedica a los «Recursos en línea». Las estadísticas de la modalidad de chat han sido extraídas desde el módulo de gestión interno de QuestionPoint y parte ha sido extraída por OCLC España.

La parte final del apartado 4.4. («Estadísticas por temas») trata de proporcionar un muestreo de las consultas que se han recibido a lo largo de la historia del servicio. Por una parte, se analizan las consultas asignadas a la materia más demandada en *Pregunte*, correspondiente a «Bibliotecas y

Documentación». Se ha pretendido cuantificar y separar las consultas que se corresponden con las submaterias que englobarían esta clasificación, es decir: «Bibliotecas», «Biblioteconomía» y «Documentación».

La submateria «Bibliotecas» se correspondería con consultas de información general sobre bibliotecas (actividades, horarios, dudas o consultas) que los usuarios formulan pensando que están dirigiéndose a la biblioteca de su localidad y no percibiendo por tanto, que *Pregunte* es un servicio cooperativo en el que pueden ser respondidos por otra biblioteca diferente a la suya:

Consultas de respuesta rápida dirigida a una biblioteca concreta

Consultas de respuesta rápida dirigidas a una biblioteca en concreto, participe o no en el servicio cooperativo *Pregunte*: *las bibliotecas responden*. Ejemplos de este tipo de consultas, serían:

¿Qué horario tiene la biblioteca de Guadalajara de lunes a domingo?

¿Puedo sacar libros de otras bibliotecas de mi Comunidad con mi carné de la Biblioteca de Siero?

¿Por qué me pide un password al acceder a la web de la Biblioteca Pública de Logroño?

La submateria «Biblioteconomía» englobaría preguntas de carácter general realizadas por usuarios conocedores de la materia (bibliotecarios, estudiantes, opositores, etc.):

Consultas de información general sobre Biblioteconomía

Consultas de información general realizadas por usuarios con conocimientos en la materia que desean aclarar dudas u obtener más información al respecto de esta materia. Ejemplos de este tipo de consultas, serían:

¿Me podría indicar qué inconvenientes y ventajas existen respecto a la indexación y la recuperación en la utilización del lenguaje CDU para clasificar libros?

Me gustaría saber si existe una ley de bibliotecas de Asturias, porque creo hay solo un anteproyecto.

¿Me podrían explicar qué es el ISXN y si se sigue utilizando?

Por último, la submateria «Documentación» englobaría las consultas especializadas que normalmente vienen asociadas a la necesidad de obtener bibliografía sobre un tema concreto o de investigación:

Consultas de información bibliográfica

Consultas que requieren una información más elaborada y el uso de distintas fuentes de información:

Estoy haciendo una investigación sobre el tema de referencia digital/virtual y quisiera obtener la mayor bibliografía electrónica sobre ese tema.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Estoy realizando un estudio sobre audiolibros y necesito recomendaciones sobre algún libro sobre el tema o algún artículo en Open Access.

¿Podrían indicarme bibliografía sobre la documentación multimedia y la gestión de este tipo de materiales?

La finalidad de este estudio es determinar si la mayor parte de las consultas que recibe *Pregunte* en la actualidad provienen de usuarios que creen estar preguntando a su biblioteca de referencia cuestiones prácticas sobre sus servicios u horarios o cualquier información de carácter general relacionada con una biblioteca en concreto, o si por el contrario, estamos contestando a bibliotecarios, estudiantes de Biblioteconomía y Documentación, investigadores y opositores. Este estudio también permitirá evaluar la necesidad o no de modificar la denominación de esta materia en el Cuadro de Clasificación Temática actual y la conveniencia de mantenerla tal cual o de diferenciar las submaterias que la integran.

Para aproximarse a esta tarea, y ante la imposibilidad de analizar las 78 221 consultas recibidas a lo largo de diecisiete años una por una, se ha realizado una cata en la materia «Bibliotecas y Documentación», tanto en la modalidad de correo electrónico (4563 consultas en total) como en la de chat (2128 consultas en total), tomando como referencia el primer año de puesta en marcha de esta materia, un año intermedio y un año final. En el caso de la modalidad de correo electrónico, se han estudiado y analizado las consultas sobre «Bibliotecas y Documentación» realizadas en los años 2002 (primer año en el que se utiliza esta materia tras el cambio del cuadro de clasificación, con 981 consultas), 2008 (año intermedio, con 2483 consultas) y 2016 (año final de estudio, con 1099 consultas).

En el caso de la modalidad chat, se ha realizado una cata analizando las consultas recibidas en los años 2009 (primer año de puesta en marcha de la modalidad de respuesta a través de chat, con 349 consultas), 2013 (año intermedio, con 896 consultas) y 2016 (año final, con 883 consultas).

Siguiendo el mismo criterio empleado en la materia «Bibliotecas y Documentación», se ha realizado un estudio del resto de las materias del cuadro de clasificación, con objeto de determinar si *Pregunte* sigue siendo un servicio de información general o si, por el contrario, con el paso de los años ha ido experimentando un cambio hacia información de carácter especializada o de investigación, que obligaría a variar la filosofía inicial del servicio. En este sentido, la metodología de estudio ha dividido tanto las consultas analizadas en la modalidad de correo electrónico (7916 consultas en total), como en la modalidad de chat (874 consultas en total), siguiendo parte de los criterios que recoge José Antonio Merlo en su libro *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*⁽²⁾:

Consultas de información de respuesta rápida

Como demandas de respuesta rápida se engloban aquellas preguntas planteadas sobre temas ajenos a la biblioteca, que

solicitan datos concretos, los cuales pueden ofrecerse de inmediato consultando una fuente de información. Ejemplo de este tipo de consulta, serían:

¿En qué año ejerció por primera vez su derecho al voto la mujer en España?

¿Qué es exactamente un adarve en un castillo? ¿Y una barbacana?

¿Qué es subcapitalismo?

Consultas de información bibliográfica

Se incluirían todas las preguntas que requieran una información más elaborada y el uso de distintas fuentes de información para poder contestar al usuario. Por ejemplo:

Me gustaría saber dónde puedo localizar información sobre vestigios artísticos de la cultura mozárabe en España.

Estoy buscando legislación y bibliografía sobre derechos y bioética, especialmente en la utilización de células madre en España y en el resto del mundo para hacer un trabajo. ¿Podrían ayudarme?

Quería localizar información sobre la cadena de suministro, desde el origen de la materia prima hasta la recepción por el cliente final, sus pasos, elementos que influyen en ella, etc.

Difusión y formación: recopilación de información e informes Google Analytics

Para el apartado dedicado a la difusión y a los cursos de formación realizados a lo largo de la historia del servicio, se recopiló la documentación existente en la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y en diversos artículos publicados de forma dispersa al respecto.

El estudio de visibilidad se elaboró en base a los informes generados con la herramienta Google Analytics entre los años 2011 y 2016, centrándose en diferentes aspectos de estudio. Estos informes fueron extraídos por el personal informático adscrito al servicio *Pregunte* en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Evaluación del servicio

Encuestas a usuarios y bibliotecarios

Para la elaboración de este apartado se realizaron dos modelos de encuesta. Una específicamente diseñada para consultar a los bibliotecarios que atendían el servicio en la actualidad, que incluía un total de 50 preguntas, y otra diseñada para el envío a usuarios que habían utilizado *Pregunte* a lo largo de los dos últimos años, 2015 y 2016, con un total de 10 preguntas. Para la elaboración y envío de ambas encuestas se utilizó la herramienta Google docs.

Las encuestas fueron totalmente anónimas y se enviaron en un periodo de tiempo comprendido entre el 28 de noviembre al 18 de diciembre de 2016.

La encuesta de usuarios se remitió a un total de 2032 personas, de las cuales contestaron 450. La encuesta a bibliotecarios se envió a 161 personas (es decir, la totalidad de los profesionales que atienden el servicio en la actualidad) y se recibieron 93 encuestas.

Análisis de respuestas: recopilación de información de la base de datos de preguntas y respuestas en sus dos modalidades

En este apartado del estudio se examinan dos respuestas de cada materia del Cuadro de Clasificación Temática en las dos modalidades de respuesta a lo largo de los diecisiete años de historia de *Pregunte*. Para ello, se han seleccionado dos preguntas de carácter similar con objeto de analizar si las respuestas dadas presentan homogeneidad y mantienen el protocolo de respuesta indicada en los manuales, así como la filosofía original del servicio; es decir, proporcionar respuesta directa a la pregunta, incluyendo enlaces a las fuentes de información utilizadas u otros enlaces para ampliar información. Se analizan las respuestas de un total de 64 consultas: 32 en la modalidad de correo electrónico y 32 en la modalidad de respuesta a través de chat.

Estudio de costes: recopilación de información

Para la elaboración de este apartado se recopiló la documentación existente sobre el servicio depositada en la Biblioteca Regional de Murcia, que había sido enviada en el año 2007 al entonces Ministerio de Cultura por Ángel Peñalver Martínez (coordinador de *Pregunte* en dicha biblioteca), así como todos los expedientes que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (SGCB) había remitido al Archivo Central del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y los que seguía manteniendo en sus propios archivos internos.

Para realizar la comparativa del coste por pregunta del servicio en relación con el gasto por habitante se ha tomado como referencia el *Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra 2016*⁽³⁾.

Servicios públicos de referencia virtual: análisis de servicios de referencia virtual en bibliotecas españolas y a nivel internacional

Se analizan los servicios de referencia virtual en bibliotecas españolas y la evolución de estos durante los últimos años. Sobre la base de este análisis, se constata que no existen en España servicios de referencia virtual que funcionen de manera colaborativa, con la excepción de *La biblioteca responde* (servicio de referencia virtual en línea de la Junta de Andalu-

ucía que ofrece la Biblioteca de Andalucía en colaboración con aquellas bibliotecas públicas provinciales y municipales andaluzas con recursos para la participación y que atiende consultas de temática andaluza), así como las bibliotecas universitarias (Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Universidad de Sevilla, etc.). El formulario web, principalmente, y el chat, son las herramientas sobre las que se asientan de forma mayoritaria los servicios de referencia virtual en España. Se realiza un estudio, además, de los principales servicios de referencia virtual a nivel internacional. Al igual que ocurre en España, la mayor parte de estos se asientan sobre el formulario web y, en menor medida, sobre el chat. Por lo general, ambos servicios no son excluyentes.

Conclusiones: análisis de resultados y sugerencias de mejora

Se presentan los resultados obtenidos de este estudio siguiendo el orden de capítulos y exponiéndolos numéricamente, en el caso de los análisis de resultados, y por categorías en las sugerencias de mejora.

Bibliografía

Se ofrece una bibliografía que podría resultar útil para todos aquellos que estén implicados o simplemente interesados en los servicios de referencia virtual en bibliotecas.

Anexo: datos estadísticos 2017

Se proporcionan los datos estadísticos correspondientes a 2017 en las modalidades de correo electrónico y chat como cierre del estudio. Estos datos han sido elaborados por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del MECD.

1.3. AGRADECIMIENTOS

Los miembros del Grupo de Trabajo que han elaborado este estudio desean agradecer su colaboración a José Antonio Merlo Vega, director del Servicio de Bibliotecas y profesor titular de la Universidad de Salamanca, por el apoyo y la disponibilidad mostrada desde el inicio del trabajo; a Robert Torre-Marín Amorós, responsable de Soporte y Servicios Profesionales de OCLC en España, por su enorme ayuda a la hora de facilitarnos la extracción y agrupación de los datos estadísticos de la modalidad de respuesta a través de chat; a Juan Manuel Martínez López, por su inestimable ayuda en las labores de apoyo de extracción y agrupación de datos estadísticos de las modalidades de respuesta a través de correo electrónico y chat; y a Juan García García, por las labores de apoyo y extracción de datos informáticos del servicio *Pregunte* en la SGTIC de la Secretaría de Estado de Cultura.

Del mismo modo agradecemos el trabajo de Guillermo Alonso Fernández, archivero del Archivo Central de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, por ayudarnos a conseguir la documen-

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

tación del servicio depositada en el Archivo, así como a los profesionales del Servicio de Publicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte por las tareas de maquetación y edición para la publicación de este estudio.

Nuestro agradecimiento a todas las personas que durante estos años han formado parte de los diferentes grupos de trabajo que, con distintas denominaciones, han contribuido tanto al nacimiento del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, como a su desarrollo y perfeccionamiento, así como a todos los compañeros de la Biblioteca Regional de Murcia que durante los primeros años se ocuparon de su coordinación y difusión y que nos han proporcionado documentación inédita de ese periodo.

Gracias también a todas las personas que se han ocupado de la coordinación y mejora del servicio en la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a lo largo de todos estos años, así como a aquellos que, desde diferentes puestos, centros y admi-

nistraciones, han contribuido a la construcción y mejora de este servicio.

Igualmente, gracias a todos los ciudadanos que han confiado en *Pregunte* para obtener las respuestas y la información que necesitaban.

Y por supuesto, nuestro profundo reconocimiento a todos los profesionales de las bibliotecas (públicas, regionales y universitarias) que han participado en *Pregunte* a lo largo de su historia, así como a las instituciones a las que pertenecen y que han respaldado la colaboración de sus bibliotecarios en este servicio de carácter cooperativo, brindándoles todos los medios a su alcance y permitiendo su participación dentro de sus respectivas jornadas laborales, sumando el esfuerzo añadido que supone la atención de *Pregunte* a sus obligaciones y tareas cotidianas. Su trabajo, profesionalidad y generosa dedicación han hecho posible que *Pregunte: las bibliotecas responden* se siga manteniendo como uno de los ejemplos más representativos de servicios cooperativos de Referencia Virtual en España y en el extranjero.

-
- (1) MERLO VEGA, José Antonio (2004): *El servicio de referencia en línea «Pregunte: las bibliotecas responden»: análisis de su funcionamiento y propuesta de mejora: informe*. Salamanca: Cícero, S.L.
 - (2) MERLO VEGA, José Antonio (2009): *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad.
 - (3) CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA, Grupo de Trabajo (2016): *El valor de las bibliotecas. Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra*. Gobierno de Navarra.

2

**EL SERVICIO
*PREGUNTE:
LAS BIBLIOTECAS
RESPONDEN***

2.1. ORÍGENES Y DESARROLLO HISTÓRICO

2.1.1. Orígenes: 1996-1999

Jornadas de Cooperación Bibliotecaria

El Servicio Referencia Virtual *Pregunte: las bibliotecas responden* surge como una de las iniciativas realizadas en el marco del programa de cooperación del entonces Ministerio de Educación y Cultura y las comunidades autónomas.

El 21 de noviembre de 1996 se celebra una reunión en la sede de la Secretaría de Estado de Cultura sobre la cooperación bibliotecaria en España⁽¹⁾, convocada por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas y la Biblioteca Nacional en el marco de unas «Jornadas sobre las bibliotecas públicas en la sociedad de la información y las iniciativas del Programa de Bibliotecas de la Comisión Europea». La intención del Ministerio con este encuentro fue la de realzar la cooperación en materia de bibliotecas públicas en todas las administraciones responsables de su desarrollo, dando respuesta a la demanda de las comunidades autónomas de reforzar los vínculos de cooperación entre ellas y de todas con el Ministerio de Educación y Cultura, iniciando nuevos proyectos de cooperación bibliotecaria basados en el avance en la automatización que las bibliotecas españolas habían conseguido en los últimos años y en el desarrollo generalizado de los sistemas bibliotecarios autonómicos.

Este encuentro abrió una nueva etapa en la que las diferentes administraciones con capacidad de actuación en materia de bibliotecas, en virtud de la legislación vigente, adoptaron el compromiso de cooperar y abrir nuevos caminos de diálogo y actuaciones que fueran encaminados a la consecución de un objetivo común: dar servicio a la comunidad bibliotecaria y a los ciudadanos españoles e impulsar el papel activo de las bibliotecas en la sociedad.

En la mesa redonda del encuentro, José María Gutiérrez, Director de la Biblioteca Pública del Estado en Santander, propuso dos campos para la cooperación: los servicios de referencia electrónica y el préstamo interbibliotecario.

Las conclusiones de la reunión recogen en su punto 3 que la cooperación bibliotecaria en España debe centrarse en siete cuestiones concretas, entre las que se encuentran los servicios de información electrónica. En el punto 4 se concluye que la voluntad de cooperación se concretará en la creación de unos grupos de trabajo sobre los temas prioritarios y de mayor interés común, que analizarán los resultados de su actividad a través de reuniones anuales en las que participarán todas las administraciones y organismos implicados y en las que se pondrán nuevas cuestiones.

La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (SGCB), será la responsable de convocar la primera reunión en 1997, sentando las bases de lo que será la I Jornada

de Cooperación Bibliotecaria, que tendrá lugar en el Castillo de la Mota, Medina del Campo (Valladolid), del 27 al 29 de octubre de 1997.

En las conclusiones de este primer encuentro no se recoge información relativa a los servicios de referencia electrónica⁽²⁾.

La primera mención que encontramos al respecto de los mismos se realiza en la segunda edición de las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, que se celebraron en Cangas de Onís (Asturias) del 17 al 19 de junio de 1998. Uno de sus dos objetivos fue plantear nuevos proyectos y experiencias de cooperación bibliotecaria, y entre las conclusiones finales (concretamente la decimotercera), «se acuerda la creación de un grupo de trabajo que estudie la posibilidad de prestar de forma cooperativa un servicio electrónico de información a través de internet»⁽³⁾. De acuerdo con las conclusiones y debates mantenidos en las distintas sesiones de las jornadas, se crea el Grupo de Trabajo «Servicio electrónico cooperativo de información», coordinado por José María Gutiérrez, de la Biblioteca Pública del Estado en Santander. Este grupo, integrado por Francisco Javier Martín Pertiñez (Biblioteca de Andalucía), Javier Villar (director de la Biblioteca Pública del Estado de Zaragoza), Carmen Macías (Biblioteca de Asturias), Dolors Portús (jefe de servicio de las bibliotecas de la Generalitat de Cataluña), Fernando Armario (director de la Biblioteca Regional de Murcia), Victoriano Colodrón Denis (consejero técnico de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Educación y Cultura) y Concha Lois (Departamento de Referencia de la Biblioteca Nacional de España), será el encargado de realizar el diseño y las especificaciones del futuro servicio cooperativo de referencia.

Durante la celebración de las III Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, celebradas del 5 al 7 de mayo de 1999 en Murcia, se volvió a destacar la importancia de la cooperación bibliotecaria para el desarrollo de servicios bibliotecarios y el acceso a la información por parte de la ciudadanía. Entre sus conclusiones finales referidas al «servicio electrónico cooperativo de información», en el punto 14, se acuerda «continuar con el proyecto del servicio electrónico cooperativo de información, con la definición precisa de su funcionamiento, el desarrollo de la infraestructura necesaria y la designación por parte de las comunidades autónomas de las bibliotecas que participarán en su primera fase»⁽⁴⁾.

El sistema: desarrollo técnico

Fruto de la actividad del Grupo de Trabajo nace el documento «La biblioteca responde» (Servicio de Información y Referencia Electrónico Cooperativo)⁽⁵⁾ sobre el que se construirá el proyecto *Pregunte*. Este documento de trabajo inédito recoge en su introducción el objetivo del proyecto, que no es otro que crear un servicio de información público mediante correo electrónico y web, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas, con la colaboración de la Biblioteca Nacional de España (BNE) y la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (SGCB).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

El documento cita cuáles serán las bases y características del servicio. Este se basaría en responder las preguntas recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de tres días (72 horas). Las preguntas se recibirían las 24 horas del día, los 365 días del año, y las respuestas serían elaboradas por las bibliotecas participantes, que estarían en turno un día completo.

El documento también indica que la puesta en marcha de este servicio supondría un espaldarazo importante a las bibliotecas públicas en su papel de centros de información asociados a las tecnologías de la información y de correctoras de las desigualdades generadas por las nuevas tecnologías, sentando las bases para la dotación generalizada de infraestructuras a las bibliotecas públicas, basadas tanto en las colecciones necesarias para cumplir estos objetivos como en los conocimientos para ponerlo en marcha y la metodología aplicable, lo que permitiría, por efecto multiplicador, dar un paso adelante en la gestión de la información al servicio de los usuarios.

Para lograr poner en marcha el servicio era preciso establecer un compromiso real de trabajo, una metodología de trabajo, elaborar una bibliografía de apoyo, determinar los papeles de la BNE y la SGCB y desarrollar la arquitectura técnica del proyecto (diseño de la aplicación, ubicación de la misma, etc.). El documento insta al establecimiento de unas normas de uso y de estilo, así como a la redacción de una metodología básica de apoyo a las bibliotecas para que estas puedan elaborar las respuestas de forma homogénea y que no se aprecien diferencias de calidad en el servicio. También se marca que el servicio contestará siempre a las respuestas, independientemente de que estas sean positivas o negativas, en el plazo establecido, elaborando respuestas tipo que permitan adecuarse a cada circunstancia en el caso concreto de las respuestas negativas. Asimismo, se estipula la estrategia de búsqueda, aconsejando que las respuestas, una vez aclarada la pregunta y seleccionada la información de respuesta, vayan de lo general a lo particular, citándose siempre las fuentes consultadas.

Por último, el documento se ocupa del desarrollo técnico, especificando a grandes rasgos las características que deberían tenerse en cuenta en el diseño del programa: transparencia para las bibliotecas participantes, páginas web con un formulario donde el usuario escriba su consulta y su dirección de correo electrónico, parametrización de las consultas y de los campos, bases de datos de bibliotecas participantes, control y seguimiento de consultas y respuestas, generación de mensajes automáticos de advertencia a las bibliotecas cuando ha vencido el plazo de respuesta y creación de una base de datos de mensajes consultable por las bibliotecas que respondiesen como una herramienta de referencia viva.

Sobre la base del documento referido, a partir de mediados de mayo del año 1999 se inicia el proceso de selección de ofertas técnicas para el desarrollo del *software* informático que daría soporte al servicio y el establecimiento del *hardware* en la Biblioteca Regional de Murcia, que coordinará técnicamente *Pregunte* desde su nacimiento hasta el año 2006.

En el mes de junio de 1999 la Biblioteca Regional de Murcia solicita presupuesto a varias empresas de tecnología (ST, Servicios informáticos de la Universidad de Murcia y El Corte Inglés), con el fin de poner en marcha cuanto antes el servicio y desarrollar una herramienta de gestión informática, entendiendo el proyecto desde el principio como un servicio cooperativo añadido a la forma tradicional de obtener información por parte de los usuarios, sin que este sustituyera a los servicios de referencia convencionales que prestaban las bibliotecas, especialmente en lo referente a la información sobre temas complejos.

El desarrollo del sistema a contratar tenía que responder a la premisa básica del servicio, es decir, lograr conectar a un conjunto de bibliotecas que se adherirían al proyecto de forma voluntaria y que estarían distribuidas por todo el territorio nacional, respondiendo a las consultas de los usuarios a través de correo electrónico y en turnos rotativos diarios.

Para ello, además de una plataforma, el servicio debería contar con un dominio propio, servidores para su alojamiento y con los medios técnicos y humanos que garantizaran la respuesta a las preguntas realizadas a través de la web.

Tras evaluar todas las ofertas recibidas, finalmente serán los servicios informáticos de la Universidad de Murcia (Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Aplicadas), los escogidos para ejecutar la contratación del *software*. La oferta de la Universidad de Murcia daba respuesta a la complejidad de la arquitectura del sistema y del propio servicio por un importe total 1 972 000 pesetas, IVA excluido (11 851,96 euros). Este presupuesto, entregado el día 12 de julio de 1999, incluía tanto el desarrollo de la plataforma (1 250 000 pesetas), como el mantenimiento anual (450 000 pesetas). El abono de la cuantía económica se realizará a cargo de los presupuestos de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Educación y Cultura.

La Universidad elaboró un prototipo con un sistema que garantizaba la interacción entre usuarios y bibliotecarios sobre la base de la conexión a internet y la posesión de una cuenta de correo electrónico por parte de unos y otros, de tal forma que no fuera necesaria ninguna otra instalación adicional en sus equipos. Este primer prototipo planteaba también la cobertura informativa de aquellos usuarios que no contaran con cuenta de correo electrónico, a través de una página de consulta diseñada a tal fin.

El sistema constaba de un módulo de páginas web estáticas que contenía toda la información relativa a la presentación e información general del servicio, con pantallas breves y claras que evitaran el uso de la barra de desplazamiento (bibliotecas participantes, cómo preguntar, etc.), así como de formularios con campos editables que permitieran a los usuarios realizar su consulta e introducir sus datos para darse de alta y obtener una clave con la que podrían realizar el seguimiento de sus propias consultas. Otro formulario similar garantizaba la recuperación de consultas perdidas, que se rescatarían por la fecha o título de la consulta, y la realización de sugerencias para mejorar el funcionamiento del servicio.

La gestión de consultas por parte de las bibliotecas asignadas en turno se efectuaba a través de diferentes páginas HTML que se generaban dinámicamente a partir de los datos almacenados en las bases de datos de consultas y que permitían redactar la información de respuesta e incluir al pie de la misma las fuentes de información y bibliografía utilizada, así como los datos de la biblioteca asignada a la respuesta.

Para ello se hacía uso del lenguaje de programación *Java Servlet*, que lograba que toda la información relativa al servicio quedase almacenada en bases de datos, así como la gestión de un módulo interno con un calendario que asignaba los turnos diarios automáticamente, generaba avisos a las bibliotecas participantes (cambios de horario y turnos, recordatorios con un día de antelación a las bibliotecas que pasarían a estar activas en turno, etc.), realizaba el mantenimiento de altas y bajas, la actualización de información de las bibliotecas y los equipos responsables y el mantenimiento de temas y respuestas estándar almacenadas para preguntas inapropiadas o negativas. El prototipo se completaba con un módulo de estadísticas.

El sistema informático requería la instalación de una arquitectura basada en la utilización de dos servidores: un servidor *Oracle8* disponible en la Biblioteca Regional de Murcia que contendría la base de datos y que necesitaba únicamente de la existencia de un usuario conector de las tablas indispensables para el sistema, así como un *listener* para la conexión vía *Net8* y otro servidor del sistema «Las bibliotecas responden» donde se almacenasen las páginas web y los *Servlets Java* del sistema.

A partir de la contratación del primer prototipo de la plataforma informática de la Universidad de Murcia se crea una doble coordinación cooperativa del servicio. Por un lado, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Educación y Cultura (MEC) se ocupará de la coordinación general del proyecto, y por otro, la Biblioteca Regional de Murcia lo hará de la coordinación técnica. Las dos personas responsables de estas labores en estos centros serán a partir de ese momento Tomás Saorín Pérez, en representación de la Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia (dirección: Fernando Armario Sánchez), que se ocupará de las labores de comunicación constante con la Universidad en el ámbito del desarrollo técnico del *software*, y Joaquín Selgas Gutiérrez, en representación de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (subdirectora general: Margarita Vinent Gener, consejero técnico: Victoriano Colodrón Denis), que desempeñará las labores de comunicación entre el Ministerio y las comunidades autónomas.

La Biblioteca Regional de Murcia también será la encargada de elaborar una selección de títulos de obras de referencia para el servicio, siguiendo las recomendaciones establecidas en el documento «La biblioteca responde» (Servicio de Información y Referencia Electrónico Cooperativo), que instaba a la elaboración de una bibliografía común de apoyo a las bibliotecas que participasen en el servicio.

El 26 de julio de 1999 ya se contaba con un listado de selección de 250 títulos de obras impresas y 54 títulos de obras en CD-ROM, por importe de 2 770 788 pesetas las primeras,

y de 2 569 662 pesetas las segundas. El lote en conjunto tenía un presupuesto total de 5 340 450 pesetas (unos 32 043 euros actualmente). La selección recogía títulos de obras (anuarios, diccionarios, directorios, guías, cronologías, atlas, etc.) de diversas materias generales que se seleccionaron respondiendo a los siguientes criterios:

- **Novedad:** Se incluyeron únicamente títulos de obras de reciente publicación y con menos posibilidad de haber sido adquiridas por las bibliotecas. Quedaron excluidas, por tanto, las grandes obras generales o enciclopédicas más conocidas con las que contaban en ese momento todas las bibliotecas (se contrastó su existencia mediante la consulta previa de la base de datos de registros bibliográficos para bibliotecas públicas españolas, REBECA).
- **Disponibilidad:** Para las obras en español se consultó la base de datos ISBN para garantizar su disponibilidad, descartándose las obras agotadas o de difícil distribución. El listado presentaba las obras por editorial, título, autor y precio. En el caso de algunas obras extranjeras, tomadas de repertorios comerciales, no fue posible conocer el editor por la premura del tiempo con el que se realizó la selección por parte de la Biblioteca Regional de Murcia, a pesar de consultar catálogos de librerías a través de internet, como Amazon.
- **Enciclopedismo:** Se procuró equilibrar la distribución temática de la selección, incluyendo obras de consulta de todas las materias. Aunque el listado no presentaba indicación de materia de las obras, los grupos temáticos seleccionados fueron: obras generales, filosofía-psicología, religión-mitología, ciencias sociales, ciencias puras, ciencias aplicadas, arte-deportes, lengua-literatura, geografía, historia y biografías.
- **Diversidad de soportes:** Se agruparon los títulos en obras impresas y en recursos electrónicos (CD-ROM y DVD).

La selección de títulos por parte de la Biblioteca Regional de Murcia tenía como fin constituir la base de unos lotes bibliográficos por importe medio de 2 500 000 pesetas (unos 15 000 euros en la actualidad), que se adquirirían con cargo al presupuesto de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y que se distribuirían por igual a todas las bibliotecas participantes en el servicio.

Este presupuesto no dejaba de ser una propuesta de compra elaborada por la Biblioteca Regional de Murcia al Ministerio y este último iría adquiriendo diferentes colecciones bibliográficas y en soporte multimedia y audiovisual destinadas a las bibliotecas participantes de forma gradual, en función de las necesidades de cada una de ellas y de la disponibilidad presupuestaria anual del propio Ministerio.

Por la documentación que consta en la SGCB⁽⁶⁾ tenemos la certeza de que desde el Ministerio se remitieron obras de referencia en diferentes soportes a todas las bibliotecas participantes a partir del año 1999, pero desconocemos la relación de títulos adquiridos.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Esta política de dotación de lotes de referencia continuó hasta el año 2007⁽⁷⁾, con una media de inversión variable por biblioteca y año; de 26 000 euros en 1999-2000, oscilante entre 2001-2005 (entre 13 000 y 26 000 euros), a 30 000 euros en 2006-2007.

En el año 2007, ya residiendo el sistema en los servidores de Cultura, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria abandona definitivamente esta política de adquisición de fondos analógicos y apuesta por la adquisición de licencias concurrentes de acceso remoto a bases de datos, a las que las bibliotecas accederán mediante clave (Westlaw Aranzadi, Ocenet Saber y Ocenet).

Tras todos los trabajos en paralelo ya referidos por parte de bibliotecarios e informáticos, el 30 de septiembre de 1999 se realiza la presentación en beta del sistema del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, que inicialmente dirigía al dominio <http://pregunte.carm.es> y que tenía prevista la adhesión inicial de 15 bibliotecas.

Este primer prototipo completo contaba con cuatro módulos principales: público, bibliotecas, usuarios registrados y administración; una plataforma web/http para recepción de preguntas, gestión de respuestas y administración y visualización a través de navegadores como Explorer y Netscape. Mediante un desarrollo Java independiente del sistema operativo, el programa incluía información sobre consejos, pistas para los usuarios y ejemplos, dándoles la opción de registrarse al preguntar o realizar consultas libres (Figura 1).

El 4 de noviembre de 1999 la subdirectora general de Coordinación Bibliotecaria (por entonces Magdalena Vinent Gener) envía carta a todas las comunidades autónomas con objeto de solicitar la designación de una biblioteca por

comunidad para participar en el servicio cooperativo de información por internet, que se acordó poner en marcha en las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria de 1998 y que se confirmó en las Jornadas de 1999. En la carta se informa de que en la primera fase de *Pregunte* participarán las bibliotecas que forman parte del Grupo de Trabajo y hasta una biblioteca más por cada una de las comunidades autónomas no representadas en el grupo. También se comenta que, en caso de que no fuera posible contar con una biblioteca de cada comunidad en ese momento para el lanzamiento del servicio, a lo largo del año 2000 se ofrecería de nuevo la posibilidad de incorporación. Dado que para el mes de noviembre ya se estaba ultimando el desarrollo del sistema informático, procedía en ese momento constituir un grupo de bibliotecas que participaran en la primera fase del proyecto, requiriendo a las comunidades autónomas una biblioteca que reuniera una serie de requisitos:

- Voluntad de participación activa en la iniciativa
- Compromiso firme por parte de la dirección de la biblioteca con el servicio, cuya atención debería ser considerada prioritaria en el día en que le correspondiera turno, siendo consciente de que la participación en *Pregunte* supondría un esfuerzo añadido al trabajo diario de cada biblioteca, por lo que la participación voluntaria debía asumirse como un compromiso propio, plenamente integrado en el conjunto de las tareas y funciones de la biblioteca
- Designación de dos bibliotecarios como responsables del servicio
- Experiencia en el servicio de información y en el uso de fuentes de información de todo tipo, incluido internet



FIGURA 1. Imagen gráfica del primer prototipo *Pregunte* (1999). Versión beta Universidad de Murcia

- Acceso a internet y correo electrónico
- Posesión de una buena colección de obras de consulta

La carta finalizaba comunicando a las CC. AA. que las bibliotecas que participaran en el servicio en su primera fase serían convocadas a una reunión informativa y de coordinación inicial en Madrid, el día 13 de diciembre de 1999. A partir de esa fecha se iniciaría un período de pruebas del servicio. A la carta se adjuntaba un borrador del manual de instrucciones del servicio que se distribuiría también a las bibliotecas participantes.

Por otro lado, el Grupo de Trabajo «Servicio Electrónico Cooperativo de Información», que había nacido en las II Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, se ocupaba de la redacción de un manual de procedimiento para el servicio. El 4 de noviembre de 1999 ya tenía redactado un «Manual de instrucciones y procedimientos para las bibliotecas participantes», que se elaboró a partir de un primer borrador realizado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y que fue remitido como adjunto a la carta enviada a las comunidades autónomas.

El 13 de diciembre de 1999, la subdirectora general de coordinación bibliotecaria convoca a las CC. AA. en la Secretaría de Estado de Cultura del MEC. A esta reunión asisten representantes de 14 comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad Valenciana, La Rioja, Madrid, Murcia, Navarra y el País Vasco) y los miembros del Grupo de Trabajo (que incluía una representante de la Biblioteca Nacional).

La reunión tiene como objeto informar de cómo va a ser el servicio tal y como lo definió el Grupo de Trabajo. La abre el Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas (Fernando Rodríguez Lafuente), que recuerda a los asistentes que *Pregunte* se enmarca en el programa de cooperación bibliotecaria entre el MEC y las CC. AA. puesto en marcha en 1996, con el objetivo de disponer de un marco estable y sólido para la cooperación en materia de bibliotecas entre las Administraciones Centrales y Autonómicas. Fruto de este esfuerzo se recuerda que el servicio forma parte de otros proyectos cooperativos resultado del programa de cooperación bibliotecaria con las CC. AA., como el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico o la base de datos REBECA. Pero, a diferencia de estos proyectos, *Pregunte: las bibliotecas responden* es la primera iniciativa generada en ese programa de cooperación que ofrece un servicio a los ciudadanos, impulsando el modelo de biblioteca pública como centro de información y volviendo a demostrar la fuerza de la cooperación (en este caso, proporcionando de forma conjunta un servicio que ninguna de las bibliotecas podría prestar individualmente) y demostrando que un servicio de este tipo podía contribuir a difundir la idea de que las bibliotecas públicas eran capaces de desempeñar un papel importante en la sociedad de la información y de que no eran instituciones caducas o meros depósitos de libros. El servicio nace con la esperanza de ser útil a los ciudadanos en sus demandas de información cotidianas y de contribuir al desarrollo

de las bibliotecas públicas, afianzando su posicionamiento emergente en la sociedad de la información y equiparándolas a los avances que se estaban consiguiendo en otros países europeos y en el marco de la Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna, de 23 de octubre de 1998. También para fomentar y extender entre los profesionales de las bibliotecas públicas las competencias y actitudes indispensables para el desarrollo de estos centros en la sociedad de la información, demostrar el potencial de los mismos como centros de información mediante el empleo de las tecnologías y la comunicación y aumentar la presencia y la visibilidad en internet de las bibliotecas públicas españolas, tanto a escala nacional como internacional.

En la reunión, aparte de la presentación formal del servicio (explicación general sobre *Pregunte*, objetivos, destinatarios, procedimientos, etc.) y del sistema informático, se realiza una lectura comentada del «Manual de instrucciones y procedimientos para las bibliotecas participantes», elaborado por el Grupo de Trabajo, y se hace entrega del mismo con el fin de que las comunidades autónomas tengan conocimiento de su funcionamiento general. La reunión concluye con la planificación del lanzamiento del servicio.

La reunión de presentación en Madrid supone un impulso al proyecto, dado que sirve para concretar con las comunidades autónomas qué bibliotecas participarán en la primera fase de pruebas y para establecer ideas futuras para la mejora de la plataforma, como la inclusión de una guía cooperativa de fuentes de información, un foro interno de debate para las bibliotecas participantes o bien de un buscador de preguntas/respuestas para uso de bibliotecarios y usuarios⁽⁸⁾.

Tras el encuentro entre el MEC y las CC. AA., en diciembre de 1999 se inicia una fase experimental en la que diversas bibliotecas realizan pruebas en el sistema. Este período se alargará desde el mes de enero hasta el mes de mayo del año 2000 y participarán en él diversas bibliotecas que se irán incorporando progresivamente a las pruebas. En la primera fase participarán 15 bibliotecas: Biblioteca Central de Cantabria/Biblioteca Pública del Estado (BPE) en Santander, Biblioteca Central de La Rioja/BPE en Logroño, Biblioteca Central de Madrid, Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Asturias, Biblioteca de Castilla-La Mancha/BPE en Toledo, BPE en Las Palmas, BPE en León, BPE en Mahón, BPE en Valencia, BPE en Vitoria, BPE en Zaragoza, Biblioteca General de Navarra, Biblioteca Regional de Murcia/BPE en Murcia y el Servicio de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Generalitat de Cataluña⁽⁹⁾.

Posteriormente, con objeto de reforzar las bibliotecas que realizasen las pruebas, incorporar el multilingüismo al servicio y completar las bibliotecas con las que se lanzaría el proyecto, se sumarán 5 bibliotecas más: Biblioteca Central de San Sebastián, Biblioteca Central de Terrassa, BPE en Cáceres, BPE en Castellón y BPE en Tarragona.

Estas 20 bibliotecas compondrían el grupo que daría respuesta a los usuarios cuando el servicio se hizo público el 8 de junio de 2000.

2.1.2. Desarrollo histórico: 2000-2001

Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas

El 29 de marzo de 2000 el Secretario de Estado de Cultura (Miguel Ángel Cortés Martín) presenta junto al Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas (Fernando de Lanzas Sánchez Corral) y el Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria (ya por entonces, Victoriano Colodrón), el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas⁽¹⁰⁾, que tenía como fin la modernización de la imagen social y las prestaciones de las bibliotecas. La entonces Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación y Cultura puso en marcha, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, dicho plan bajo el lema «Las bibliotecas públicas, puertas de entrada a una sociedad de la información para todos» y planificó su desarrollo entre los años 2000-2003.

La finalidad del Plan consistía en contribuir al desarrollo del conjunto de las bibliotecas públicas españolas, concebidas como servicios públicos dirigidos a todos los ciudadanos que procuraran garantizar el ejercicio del derecho a la información, la cultura y la lectura. Asimismo, el Plan pretendía afianzar el papel de las bibliotecas públicas en la emergente sociedad de la información, equiparando nuestro país al resto de los países europeos más avanzados en este sector. Por otra parte, el Plan constituía una respuesta del Ministerio de Educación y Cultura, en el marco de sus competencias en materia de bibliotecas públicas, a la Proposición no de ley sobre medidas para la promoción del libro y la lectura aprobada por la Comisión de Educación y Cultura del Congreso de los Diputados el 23 de febrero de 1999, proposición que instaba al Gobierno a «potenciar una política de bibliotecas públicas en colaboración con las comunidades autónomas, ayuntamientos, universidades, etc.», y venía a atender a la Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas en la sociedad moderna, del 23 de octubre de 1998 que, entre otras consideraciones, se refería al papel esencial de las bibliotecas públicas para el desarrollo de «una sociedad de la información democrática, abierta y transparente», recomendando a los países miembros de la Unión Europea, además de otras medidas, la conexión a internet de este tipo de bibliotecas.

En definitiva, el Plan pretendía contribuir a extender el modelo de biblioteca pública como centro de acceso al conocimiento, independientemente de su soporte material y de su ubicación física, dirigido a todos los ciudadanos. Su fundamento se basaba en la convicción de que en el nuevo entorno digital, las bibliotecas públicas seguían siendo útiles para favorecer la igualdad de oportunidades de acceso a la información y la cultura de todos los ciudadanos.

Entre sus objetivos concretos se citaban el potencial de las bibliotecas públicas como centros de información mediante el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación y el aumento de su presencia y visibilidad en internet, tanto a escala nacional como internacional.

Del programa de cooperación bibliotecaria entre el Ministerio de Educación y Cultura y las comunidades autónomas resultó otra de las medidas incluidas en el Plan: un servicio cooperativo de información a través de internet que quedaría constituido tras la fase de definición y desarrollo de un sistema informático contratado por la SGCB a la Universidad de Murcia. En dicho plan ya se citaba que el servicio se encontraba en fase de prueba, con la participación inicial de 15 bibliotecas de otras tantas comunidades autónomas y que se haría público antes del verano. Se informaba de que el servicio tenía como nombre *Pregunte: las bibliotecas responden* y que había sido desarrollado y coordinado por la SGCB, aunque su gestión correspondía a la Biblioteca Regional de Murcia (biblioteca que se ofreció voluntariamente desde el primer momento para coordinar la realización de la aplicación informática de gestión del proyecto y ubicar en sus instalaciones el servidor web del servicio). *Pregunte* atendería todo tipo de consultas y peticiones de información a través de internet, tanto de carácter práctico, de tipo bibliográfico o cultural o de índole general, sobre todo tipo de materias, y cualquier persona podría enviar sus consultas mediante un formulario disponible en una página web y recibir la respuesta a través de correo electrónico en un plazo máximo de tres días. La información recogida en el Plan concluía diciendo que las bibliotecas participantes atenderían el servicio de forma cooperativa mediante turnos diarios⁽¹¹⁾.

En realidad, el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas del año 2000 recogía por escrito las medidas que ya se habían puesto en marcha de forma experimental en diciembre de 1999, como resultado de las conclusiones ya citadas de las II y III Jornadas de Cooperación Bibliotecaria. El Plan, en el que se encuentra *Pregunte*, será presentado por la Ministra de Educación, Cultura y Deporte (Pilar del Castillo) en el Congreso de los Diputados el día 17 de mayo de 2000.

Multilingüismo, manuales y presentación del servicio

Tras la reunión de diciembre en la Secretaría de Estado de Cultura, el Grupo de Trabajo y el Ministerio toman la decisión de ofrecer el servicio *Pregunte* en todas las lenguas oficiales del Estado, tanto para realizar consultas como para ofrecer respuestas.

Con ello se inicia un nuevo período de trabajo que abarca los cinco primeros meses del año 2000. La primera tarea necesaria para implementar el multilingüismo en el proyecto era completar el primer prototipo de *software* del sistema *Pregunte: las bibliotecas responden* que ya habían realizado los servicios informáticos de la Universidad de Murcia.

A primeros de año, el Ministerio solicita a la Universidad que desarrolle la 2ª fase del desarrollo *software* con el fin de ampliar el sistema y que incluyese:

- Desarrollo de un sistema multilingüe (catalán, gallego y euskera) para la parte pública del servicio
- Ampliación del módulo interno de búsqueda y desarrollo de un módulo externo similar

- Ampliación del módulo de estadísticas del sistema

Por su parte, el personal informático de la biblioteca coordinadora (Biblioteca Regional de Murcia) plantea la necesidad de realizar un documento en el que se detallan las características completas de la aplicación. La documentación realizada por la Universidad incluiría una sección técnica en la que se describieran detalles técnicos de la aplicación y una sección manual que recogiera las funcionalidades de la aplicación.

La propuesta de la Universidad se presenta el 11 de febrero de 2000 por una cuantía total de 855 000 pesetas, unos 5130 euros en la actualidad. El desarrollo del sistema multilingüe, el módulo interno/externo de búsquedas, la ampliación del módulo de estadísticas y su posterior implantación técnica en el servidor y en la plataforma supondría un coste de 665 000 pesetas (3990 euros) y el desarrollo de un manual completo de la aplicación, 190 000 pesetas (1140 euros). Esta oferta no incluía el IVA, por lo que finalmente el contrato se adjudicaría por 991 800 pesetas al incluir un 16% de IVA (5960,84 euros).

La implantación de un sistema multilingüe a nivel técnico conllevaba adaptarlo para que, dependiendo de la lengua en la que el usuario realizara la consulta, el sistema redirigiera la pregunta a una serie de bibliotecas determinadas que pudieran contestar en la misma lengua. También suponía el desarrollo de páginas traducidas, tanto de la parte pública como de la sección «servicios personalizados» y la modificación de

la base de datos, de manera que se incluyesen las tablas que vinculaban las bibliotecas con las distintas lenguas que admitiese el sistema. Por último, era necesaria la inserción de textos dinámicos y modificables por la biblioteca coordinadora para cubrir las futuras modificaciones de textos en todas las lenguas oficiales cuando fuera preciso.

Aprovechando el multilingüismo, el segundo prototipo actualizado por la Universidad amplió el módulo interno/externo de búsquedas, modificando el tratamiento de consultas a la base de datos con diferente grado de complejidad –desde la búsqueda de un simple patrón hasta la búsqueda avanzada–, modificó también el módulo de estadísticas para mejorarlo y transformó el diseño gráfico de la aplicación, que será el que el servicio mantenga desde el año 2000 hasta el año 2006 (año en el que se produjo la migración del servicio a los servidores del Ministerio de Cultura y se actualizó de nuevo el diseño gráfico) (Figura 2).

La Universidad de Murcia finaliza el trabajo entregando un «Manual técnico y de coordinación» al Ministerio. En este primer manual ya consta el nombre de Tomás Saorín como responsable del servicio en la Biblioteca Regional de Murcia. Esta biblioteca será la encargada de la gestión técnica y el mantenimiento de *Pregunte* y entre sus tareas se encontrará el seguimiento diario de su desarrollo y el servicio de atención permanente a las bibliotecas participantes para la resolución de problemas y aclaración de dudas. En la Biblioteca Regional de Murcia se ubicarán los elementos físicos del sistema y allí

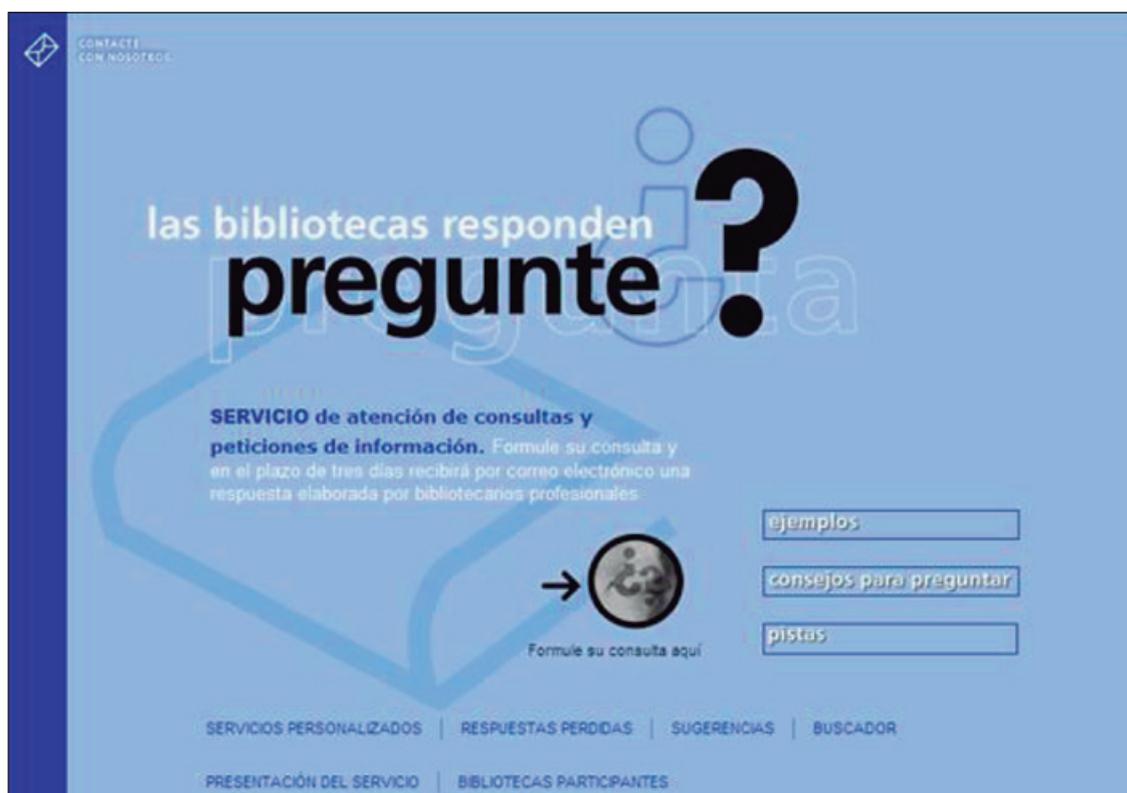


FIGURA 2. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2006). Diseño gráfico de la página principal

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

permanecerán hasta que en el año 2006 se migren a los servidores del Ministerio de Cultura.

Paralelamente al desarrollo de la segunda fase de la plataforma *Pregunte*, el Grupo de Trabajo vuelve a realizar una revisión del «Manual de instrucciones y procedimientos para las bibliotecas participantes» con el fin de adaptarlo a los cambios del proyecto (Figura 3). Con fecha 24 de marzo de 2000 se presenta el texto definitivo, que consta de tres partes:

1. Introducción:
 - 1.1. Qué es *Pregunte*
 - 1.2. A quién va dirigido *Pregunte*
 - 1.3. Cómo funciona *Pregunte*
2. Cómo responder a las preguntas:
 - 2.1. Tipos de preguntas
 - 2.2. Procedimiento
 - 2.3. Reglas de estilo
 - 2.4. Plazo de respuesta
3. Qué hacer en caso de problemas:
 - 3.1. Coordinador técnico
 - 3.2. Lista de distribución interna

El texto del Grupo de Trabajo será completado por la Biblioteca Regional de Murcia en lo relacionado con los aspectos técnicos del servidor, dando lugar a un texto con dos bloques: Bloque I: Manual de instrucciones y procedimientos para las bibliotecas participantes, y Bloque II: Manual técnico

del servidor pregunte.carm.es, que incorpora los siguientes puntos:

4. El servicio al público de *Pregunte* (*Pregunte* visto por los usuarios):
 - 4.1. Envío de preguntas
 - 4.2. Presentación del servicio, consejos, pistas y ejemplos
 - 4.3. Servicios personalizados
 - 4.4. Buscador de preguntas
5. Trabajar en *Pregunte* (*Pregunte* para las bibliotecas participantes):
 - 5.1. Turnos
 - 5.2. Recepción de preguntas y gestión de respuestas
 - 5.3. Ayuda en línea
 - 5.4. Información sobre las bibliotecas participantes
 - 5.5. Foro de comunicación
 - 5.6. Buscador interno
 - 5.7. Estadísticas
6. Observaciones técnicas

El texto será publicado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en el año 2000 (D.L. MU-1270-2000) y remitido a las bibliotecas participantes, junto al manual elaborado por la Universidad de Murcia en los primeros días del mes de mayo⁽¹²⁾.



FIGURA 3. Pregunte: las bibliotecas responden. *Manual de instrucciones y procedimientos para las bibliotecas participantes*. MECD, 2000

Una vez desarrollada la segunda fase de la plataforma en el plazo de cinco semanas, desde el Ministerio se activa de nuevo la comunicación con las CC. AA. El 15 de marzo de 2000 el Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria remite carta a los jefes de servicio de bibliotecas de las CC. AA. multilingües (Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Navarra y País Vasco) comunicando las novedades del proyecto, aún en fase de prueba. Se informa de que, tras la reunión del 13 de diciembre de 1999, se han decidido determinados cambios en el diseño e implantación del mismo que modifican su filosofía y la dinámica de funcionamiento.

El cambio fundamental adoptado era el de configurar un servicio plenamente multilingüe, capaz de atender y responder preguntas en todas las lenguas oficiales de España, de tal forma que los usuarios, además de poder formular su pregunta en la lengua oficial que desearan, pudiesen elegir la lengua en la que querían recibir la respuesta. Además, se comunica que toda la información del sistema estaría disponible en la totalidad de esas lenguas.

La ampliación del servicio obligaba a realizar una serie de modificaciones en la programación y diseño del mismo, además de en el funcionamiento del sistema de reparto de preguntas entre las bibliotecas participantes. De esta forma, se establecían turnos de reparto diferenciados según la lengua de la pregunta. Las bibliotecas de las comunidades autónomas con lengua oficial distinta al castellano deberían responder, además de las preguntas en castellano, las preguntas formuladas en su lengua oficial o cuya respuesta fuera requerida por el usuario en esa lengua. Las CC. AA. monolingües solo recibirían preguntas en castellano. Por el contrario, las bibliotecas de comunidades autónomas con lengua oficial distinta al castellano podrían recibir preguntas tanto en esa lengua como en la lengua oficial propia de su comunidad autónoma.

Esta circunstancia obligaba a modificar de nuevo el «Manual de instrucciones y procedimientos» presentado en la reunión del 13 de diciembre de 1999 y a solicitar nuevas bibliotecas participantes en el proyecto.

Para cubrir los turnos multilingües, el Ministerio solicita a las CC. AA. ya referidas que designasen dos nuevas bibliotecas por comunidad (aparte de las que ya pudiesen estar realizando las pruebas iniciales del sistema) para hacer el proyecto viable. En la carta remitida por el Ministerio se adelanta que las bibliotecas designadas serán convocadas a una reunión informativa para coordinar su participación.

La apuesta por el multilingüismo supone un retraso en el lanzamiento inicial del proyecto, pero desde todas las partes implicadas se considera una indudable mejora del servicio. Por este motivo, la SGCB también remite con la misma fecha carta informativa de los cambios a los directores de las bibliotecas monolingües que ya estaban participando en la fase de pruebas (Biblioteca Central de Madrid, Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Asturias, Biblioteca de Cantabria/BPE en Santander, Biblioteca de Castilla-La Mancha/BPE en Toledo, Biblioteca de La Rioja/BPE en Logroño, Biblioteca Regional

de Murcia/BPE en Murcia, Biblioteca Pública del Estado en Cáceres, BPE en Las Palmas, BPE en León y BPE en Zaragoza).

El Ministerio solicita respuesta de propuesta de nuevas bibliotecas multilingües con plazo 24 de marzo de 2000. A partir de ese momento se va recibiendo contestación y se conforma el número de bibliotecas reales que atenderá el servicio a partir de su puesta en marcha de cara al público.

Las novedades y cambios en el servicio se publican en *El Correo Bibliotecario* del mes de abril de ese año⁽¹³⁾.

Con fecha 9 de mayo, la SGCB tiene un listado con las 20 bibliotecas participantes en los turnos lingüísticos de *Pregunte*, a excepción del gallego:

Turno en castellano:

Andalucía

Biblioteca de Andalucía

Aragón

Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza

Asturias

Biblioteca de Asturias

Baleares

Biblioteca Pública del Estado en Mahón

Canarias

Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas

Cantabria

Biblioteca Central de Cantabria/Biblioteca Pública del Estado en Santander

Castilla y León

Biblioteca Pública del Estado en León

Castilla-La Mancha

Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo

Cataluña

Biblioteca Pública del Estado en Tarragona

Biblioteca Central de Terrassa

Servicio de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Generalitat de Cataluña

Comunidad Valenciana

Biblioteca Pública del Estado en Castellón

Biblioteca Pública del Estado en Valencia

Extremadura

Biblioteca Pública del Estado en Cáceres

La Rioja

Biblioteca Central de La Rioja/Biblioteca Pública del Estado en Logroño

Madrid

Biblioteca Central de Madrid

MEC-Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Murcia

Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia

Navarra

Biblioteca General de Navarra

País Vasco

Biblioteca Central de San Sebastián

Biblioteca Pública del Estado en Vitoria

Turno en catalán:

Baleares

Biblioteca Pública del Estado en Mahón

Cataluña

Biblioteca Pública del Estado en Tarragona

Biblioteca Central de Terrassa

Servicio de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Generalitat de Cataluña

Comunidad Valenciana

Biblioteca Pública del Estado en Castellón

Biblioteca Pública del Estado en Valencia

Turno en euskera:

Navarra

Biblioteca General de Navarra

País Vasco

Biblioteca Central de San Sebastián

Biblioteca Pública del Estado en Vitoria

La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del MEC se incluye en el listado de participantes a pesar de que desde sus orígenes su labor fue siempre la de coordinación técnica, por lo que nunca ha formado parte del calendario de turnos ni ha ofrecido respuesta directa a los usuarios (a no ser que, por la temática, alguna biblioteca haya redirigido una consulta directamente al Ministerio).

Tras un trabajo intenso por parte de todos los organismos implicados, en el primer cuatrimestre de 2000 se tiene el proyecto prácticamente listo: se cuenta con la plataforma actualizada, con un dominio, con manuales revisados que han sido enviados a las bibliotecas y se ha adquirido una colección básica de referencia en diversos soportes para cada una de las bibliotecas participantes. Es pues el momento de realizar el lanzamiento público del servicio a pesar de que aún quedaba pendiente encontrar bibliotecas que dieran soporte al turno en lengua gallega.

Pese a ello, el día 5 de junio de 2000 la SGCB remite carta a las bibliotecas implicadas anunciando que el día 8 de junio entrará en funcionamiento el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, tras haberse llevado a cabo las acciones previstas para su configuración como un servicio multilingüe. Se informa de que las páginas web del servicio ya están disponibles en catalán, euskera y gallego, pero que debido a que no ha sido posible incorporar ninguna biblioteca gallega de momento, para no retrasar más la entrada en servicio del proyecto, *Pregunte* se estrenará con la opciones en castellano, catalán y euskera, dejando para más adelante la incorporación de bibliotecas que puedan responder mensajes en gallego.

En la carta enviada por el Ministerio también se informa que el día 8 de junio se difundirá una nota de prensa a los medios de comunicación generales y se comunicará el lanzamiento del servicio en los medios profesionales. Se comenta que más adelante se programarán uno o varios actos públicos de presentación sobre los que se informará a las bibliotecas más adelante y que se editará material de difusión (carteles y folletos) que serán enviados a las bibliotecas.

Al respecto del material de difusión, tanto la Biblioteca Regional de Murcia como la Biblioteca de Andalucía, a través de Francisco Javier Martín Pertiñez, nuevo coordinador del Grupo de Trabajo, redactan sendos informes que se remiten al Ministerio para la difusión del servicio. La Biblioteca Regional de Murcia realiza especificaciones para materiales de difusión: carteles, tríptico y alfombrillas de ratón. La Biblioteca de Andalucía también propone la elaboración de carteles, marcapáginas y trípticos y resalta la importancia de difundir el servicio a través de notas de prensa, listas de distribución, enlaces en distintas páginas de organismos oficiales, bibliotecas y centros de documentación y, sobre todo, enlaces en las propias webs de las bibliotecas regionales y provinciales.

El día 8 de junio de 2000 se pone en marcha el servicio de información a través de internet *Pregunte: las bibliotecas responden* y se difunde a través de una única nota de prensa que da cuenta del objetivo del servicio y de su carácter cooperativo, su gratuidad, así como ejemplos de preguntas que pueden realizarse a las bibliotecas. También se remite información a las listas de distribución de carácter profesional (Iwetel, Fidel y Públicas) y la SGCB destaca el servicio con un enlace en su propia página web y en el número de junio del *Correo Bibliotecario*⁽¹⁴⁾. La noticia se va difundiendo a lo largo de los días sucesivos a través de prensa tanto nacional como autonómica y diversos medios a través de internet, y las bibliotecas participantes destacan también el enlace al servicio en las páginas principales de sus respectivas páginas web.

Pregunte: las bibliotecas responden en su primer día de servicio al público está atendido de forma cooperativa por 20 bibliotecas públicas de 16 comunidades autónomas y, como curiosidad, la primera biblioteca en turno es la BPE en León y, por tanto, la primera en atender las preguntas de los usuarios el día de su inauguración. En los primeros veinte días de servicio la media de preguntas diarias fue de 24, el 94 % de ellas en el turno castellano y 6 % restante en los turnos catalán y euskera. En los primeros cincuenta días de funcionamiento

Pregunte ya había recibido un total de 961 preguntas, bajando la media de consulta a 18 al día. En los primeros cuatro meses se habían recibido y contestado más de 6000 preguntas, con una media diaria de 22. El 90 % de las consultas se recibían en castellano y el resto en lengua catalana, sin apenas presencia del euskera ⁽¹⁵⁾.

El 20 de julio de 2000 el jefe de servicio del libro y bibliotecas de la Xunta de Galicia (Daniel Buján) remite respuesta al nuevo Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria (Fernando Armario) confirmando la participación del Centro Superior Bibliográfico de Galicia en Santiago de Compostela como centro encargado de contestar las preguntas en turno en gallego, que empezará a dar servicio en octubre de ese año (en octubre de 2001 se incorporará el Servicio Municipal de Lectura de A Coruña). En noviembre de 2000 se incorpora al servicio la Biblioteca Pública del Estado en Salamanca. En diciembre de 2000 la Biblioteca Pública del Estado en Castellón abandona el proyecto (se había incorporado en junio de ese mismo año).

El año 2001 se inicia con la elaboración de informes del servicio, tanto por parte de la Biblioteca Regional de Murcia, que va aportando los primeros datos de uso periódicamente al Ministerio, como por parte de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, que plantea la necesidad de conseguir para el servicio el dominio www.pregunte.es. Previamente a su consecución definitiva en 2003, el Ministerio dará de alta en abril de 2001 el dominio <http://www.pregunte.org>. La URL <http://pregunte.carm.es> será redirigida a este nuevo dominio, que estará en funcionamiento un par de años. Ambos enlaces se encuentran desactivados en la actualidad.

Los primeros datos de uso son ofrecidos en la reunión del 6 de junio de 2001 mantenida en la Secretaría de Estado de Cultura. Se constata la gran cantidad de preguntas recibidas, con una media diaria de 22, y el número insuficiente de bibliotecas participantes para hacerse cargo de ellas. A pesar de esta circunstancia, las bibliotecas contestan en un plazo de un día y medio, aunque el plazo máximo estipulado es de 72 horas. Se pregunta mayoritariamente sobre consultas relacionadas con «Arte y Humanidades» y «Lenguas y Literatura» y se advierte de que el aumento de consultas crece en función de las actividades de promoción y difusión del servicio.

En la reunión también se confirma la necesidad de formar al personal que atiende el servicio y como resultado de ello la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria organizará el primer curso presencial dedicado a la formación de los bibliotecarios que atienden *Pregunte* en Toledo con una duración de 21 horas por cada edición. El curso «El servicio de información en la biblioteca pública» tendrá lugar del 15 al 18 y del 22 al 25 de octubre de 2001 (primera y segunda edición, respectivamente).

Las conclusiones de la reunión recogen la necesidad de ampliación del número de bibliotecas participantes en el proyecto, la revisión de la clasificación por materias, la financiación por parte de la SGCB de las modificaciones de mejora necesarias en el *software* y la posibilidad de que el Ministerio asuma a medio plazo la coordinación técnica del proyecto. La

SGCB se compromete a continuar con la política de adquisición bibliográfica en apoyo al servicio en los diversos centros participantes, la organización de cursos de formación y de reuniones de carácter anual para seguimiento y evaluación del servicio. Por último, se crea una comisión permanente formada por la Biblioteca de Andalucía, Biblioteca Municipal Central de San Sebastián, las BPE en Las Palmas, Santander y Zaragoza, la Biblioteca Regional de Murcia y el Servicio de Bibliotecas y de Patrimonio Bibliográfico de la Generalitat de Cataluña.

En 2001 se incorporan las bibliotecas públicas del Estado en Córdoba (marzo de 2001), Jaén, Huesca (junio y julio de 2001), Santa Cruz de Tenerife (julio 2001), Alicante (septiembre de 2001), Huelva (4 de septiembre de 2001), así como la Biblioteca Municipal Central de San Sebastián y el Servicio Municipal de Lectura de A Coruña (ambas en octubre de 2001). La BPE en Jaén abandonará el proyecto en mayo de ese mismo año. En diciembre de 2001 también lo hará la BPE en Las Palmas de Gran Canaria, que llevaba en el proyecto desde el año 1999. La Biblioteca de Las Palmas volverá a incorporarse al servicio en la modalidad de respuesta a través de correo electrónico en el año 2007, permaneciendo desde entonces hasta la actualidad en *Pregunte*.

2.1.3. Desarrollo histórico: 2002-2004

Funcionalidades y mejora de la primera plataforma Pregunte: las bibliotecas responden

A inicios del año 2002 el coordinador técnico del servicio redacta un informe sobre la actividad del mismo a lo largo del primer año de funcionamiento y resume los problemas encontrados, especificando que es necesario realizar el desarrollo de mejoras en el funcionamiento de gestión del servicio. Por este motivo, se vuelve a requerir una consultoría y asistencia para dicha mejora al Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Aplicadas (ATICA) de la Universidad de Murcia. El presupuesto remitido al Ministerio, por importe de 11 855 euros, correspondía a los trabajos de asistencia técnica para desarrollar e implementar una serie de modificaciones y adaptaciones al *software* de gestión, que afectaban al servicio en general, a la web pública y a la web interna de coordinación y gestión, así como de bibliotecas participantes. La propuesta técnica para la mejora y adaptaciones se fecha el 3 de septiembre de 2002. Las mejoras del pliego de prescripciones técnicas para la contratación se basan en la modificación de:

- 1) Las tablas que gestionan el calendario de turnos de guardias y la creación de una nueva tabla que incluya las fiestas locales.
- 2) Los cambios y adaptaciones en los siguientes apartados de la web pública: Ejemplos, Servicios personalizados, Preguntas perdidas y Bibliotecas participantes.
- 3) Cambios y adaptaciones en la web interna para bibliotecas: Rediseño de la página inicial de bibliotecas, asig-

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

nación de un número ordinal a las preguntas que tiene adjudicadas la biblioteca en turno (NIC), ampliación del recuadro para las respuestas, agilización los procesos de repuesta y redirección de preguntas, asignación de una codificación tipo pregunta/respuesta, generación de un listado de preguntas/respuestas modelo y desarrollo un nuevo módulo de explotación estadística (tanto generales como de datos propios por cada biblioteca).

- 4) Web interna de coordinación y gestión: ampliación del espacio en tabla para la denominación oficial de las bibliotecas participantes y modificaciones en los procesos de gestión y redirección de consultas a bibliotecas en turnos de guardia.
- 5) Adaptaciones en la generación de mensajes.

Los cambios serán contratados por el Ministerio a la Universidad de Murcia. Estas nuevas adaptaciones darán el diseño definitivo a la imagen de *Pregunte*, que se mantendrá activo y sin modificaciones sustanciales hasta el año 2006. Hay que recordar que, desde su nacimiento hasta el año 2009 en el que se incorpora la modalidad chat, *Pregunte* solo atenderá consultas realizadas a través de correo electrónico.

El funcionamiento de la plataforma era sencillo: el usuario accedía al servicio a través del interfaz web y escribía su consulta en un formulario, marcaba la lengua en la que deseaba obtener la respuesta y su dirección de correo electrónico para recibirla en su buzón. Desde la *home* de la página web se le proporcionaba información sobre ejemplos de consulta, consejos para preguntar y pistas. No obstante, el usuario podía realizar directamente su consulta sin pasar previamente por

esas páginas. A la hora de realizar la consulta, el sistema permitía que el usuario escribiera, si lo deseaba, sus datos personales (nombre, edad y localidad). Estos datos de carácter voluntario servían para recoger datos estadísticos.

Una vez el usuario enviaba su consulta, el sistema asignaba a la pregunta un «número de identificación de consulta» o NIC. La primera plataforma permitía al usuario registrarse para obtener una clave. Con esta clave podía consultar el estado de sus preguntas/respuestas. Los usuarios que quisieran registrarse lo hacían a través de un formulario que les solicitaba una serie de datos como nombre, correo electrónico, edad o provincia. El usuario escogía la clave con la que se registraba. El objeto del registro no solo era el de conocer el estado de las consultas realizadas y resueltas, sino el de poder realizar quejas o reclamaciones sobre las respuestas dadas (Figura 4).

Otra de las funcionalidades de la primera plataforma eran los denominados «Servicios personalizados». A esta sección se accedía desde la página principal y a través de diversos enlaces en las páginas secundarias. Para usar esta funcionalidad era preciso que el usuario se hubiese registrado previamente. Se accedía a través de un formulario donde se rellenaban los campos de correo electrónico y clave. Una vez identificado, el sistema mostraba al usuario sus preguntas ya resueltas, las pendientes y un formulario específico a través del cual realizar las quejas relativas a cualquiera de las preguntas planteadas. Las reclamaciones enviadas por ese medio eran recibidas por la coordinación técnica a través de correo electrónico, indicando el NIC de la pregunta, el texto de la reclamación, los datos de la pregunta, la respuesta y la biblioteca que contestó (Figura 5).

las bibliotecas responden
registro de usuarios

Al registrarse como usuario y obtener una clave, podrá consultar preguntas/respuestas que haya enviado a nuestro servicio.

nombre:

correo electrónico:

clave:

clave (validación):

edad:

provincia:

ENVIAR → BORRAR →

FIGURA 4. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2006). Página de registro de usuarios

Los usuarios no registrados también podían enviar quejas y reclamaciones a través del buzón «Contacte con nosotros» o a través del enlace «Sugerencias» de la página principal.

La página principal tenía enlaces directos a información sobre el servicio, las bibliotecas participantes, respuestas perdidas y un buscador.

Las búsquedas desde la página pública solo permitían la búsqueda por palabra, palabra exacta o por materia (Figura 6).

El enlace a «Respuestas perdidas» llevaba al usuario a una página donde se almacenaban las preguntas y respuestas que

no llegaban al buzón del usuario por introducirse direcciones de correo electrónico erróneas. Estas direcciones inválidas eran detectadas por el sistema y devueltas, quedando almacenadas en esta base de datos. Esta página permitía al usuario obtener su respuesta en una página pública (Figura 7).

El funcionamiento de la gestión interna de las preguntas era el siguiente: el usuario realizaba la consulta, el sistema la distribuía a la biblioteca en turno según la lengua y el calendario establecido, la biblioteca en turno en la lengua indicada respondía y la respuesta quedaba archivada en una base de datos. El sistema generaba mensajes de aviso a las bibliotecas en turno sobre los cambios en los mismos y los mensajes del administrador del sistema al conjunto de las bibliotecas participantes (foros de comunicación interna). También generaba mensajes automáticos al usuario (confirmación de recepción y NIC, etc.). Las bibliotecas accedían a la gestión del módulo interno a través de una URL específica y se autentificaban por biblioteca y clave. Redactaban la respuesta a través de un formulario y asignaban un tema a la consulta. Las primeras materias predeterminadas se pueden encontrar en la Tabla 1.

El módulo interno de gestión bibliotecaria se completaba con un módulo de estadísticas (generales y de cada biblioteca) y un buscador interno que permitía una búsqueda más refinada que la de los usuarios: por palabra, palabra exacta, materia, NIC, cronológica, por biblioteca, por orden de resolución, etc. El buscador a la base de datos de preguntas y respuestas constituyó desde el origen de *Pregunte* una herramienta potentísima de referencia en sí misma y un excelente recurso de información que se ponía a disposición tanto de usuarios como de bibliotecarios.

Por último, el sistema generaba respuestas modelo para las respuestas de carácter negativo (Figura 8).

FIGURA 5. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2006).
Página de servicios personalizados

FIGURA 6. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2006).
Página de búsqueda para usuarios

FIGURA 7. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2006).
Página de respuestas perdidas

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA 2000-2002	
Actualidad	Educación
Arte y Humanidades	Formación y Empleo
Comer y Beber	Historia
Ciencia y Tecnología	Informática e Internet
Cine	Lenguas y Literatura
Deportes	Música
Derecho, Gobierno y Ciencias Políticas	Salud y Ciencias Médicas
Ecología	Tiempo Libre y Ocio
Economía y Negocios	Viajes/Turismo

Tabla 1. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2002). Clasificación temática

El bibliotecario seleccionará, si procede, una o varias respuestas modelo, prediseñadas por el sistema, para añadir al mensaje de respuesta.

Actualmente, los textos de las respuestas modelo que puede añadir son:

No hemos encontrado nada - Sintiendo mucho no hemos logrado encontrar una respuesta precisa a la pregunta que nos planteo. Le rogamos que si en otro momento encuentra algun dato mas sobre el tema, nos vuelva a remitir la pregunta

Pregunta no apropiada - Su pregunta no se ajusta al proposito de nuestro servicio, por lo que aconsejamos que se ponga en contacto con otro centro de informacion para resolverla

Respuesta incompleta - La respuesta que le enviamos no se ajusta exactamente a lo que usted solicito, pero no hemos podido encontrar informacion mas precisa. Consulte alguna de las obras que le recomendamos en la bibliografia anexa

Preguntas de 1 en 1 - Aprovechamos para recordarle que para facilitar la elaboracion de las respuestas nos envíe sus consultas de una en una.

Consultorio bibliotecario - En relación con su pregunta demandando información sobre cuestiones bibliotecario-documentales, ponemos en su conocimiento que el servicio «Pregunte, las bibliotecas responden» es un servicio de referencia de carácter enciclopédico y por tanto no figura entre sus objetivos la consultoría sobre tales aspectos. Sin embargo, le facilitamos algunas información general que puede serle de utilidad.

Acumulacion de preguntas - Por favor no realice demasiadas preguntas en el mismo momento, porque puede saturar al personal que atiende el servicio. Busque una fórmula genérica para plantear sus cuestiones.

Pregunte poco precisa o muy genérica - El tema de su pregunta resulta amplísimo e impreciso para los límites de este servicio y la respuesta a la misma supondría no solo la consulta de las numerosas fuentes de información existentes, sino también la elaboración de un informe que en cualquier caso excede nuestras posibilidades.

Figura 8. Pregunte: las bibliotecas responden (2000-2006). Ejemplos de respuestas modelo

Nuevos cambios: coordinador, clasificación temática, dominio y Grupo de Trabajo

A partir de febrero de 2002 se produce un cambio de coordinación técnica en la Biblioteca Regional de Murcia: Tomás Saorín deja el puesto y pasa a desempeñarlo Ángel Peñalver Martínez, de la misma biblioteca. Ángel Peñalver asumirá esta labor hasta el año 2006, en el que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura se hará cargo de la coordinación total del servicio (tanto general como técnica). Como Tomás Saorín, Ángel Peñalver informará periódicamente al Ministerio de los datos de uso del servicio y realizará una labor muy activa de difusión de *Pregunte* tanto en publicaciones como en encuentros profesionales, dando noticia de su evolución en diversas comunicaciones de los tres primeros Congresos Nacionales de Bibliotecas Públicas.

En julio de 2002 se realiza el cambio de la clasificación temática acordada en la reunión de 6 de junio de 2001. Esta nueva clasificación fue elaborada por la Biblioteca de Castilla-La Mancha, dado que la anterior no se ajustaba a determinadas preguntas hechas por los usuarios y contenía materias excesivamente amplias que contrastaban con otras demasiado específicas. Este hecho desvirtuaba los datos estadísticos por materia, puesto que la mayor parte de las preguntas quedaban incluidas en las categorías más amplias de contenido humanístico, como «Arte y Humanidades» o «Lenguas y Literatura», que por este motivo recibieron el 40 % del total de las consultas realizadas en el primer año funcionamiento del servicio. Los estudios sobre el tipo de consultas recibidas por tema y el tipo de fuentes utilizadas para su respuesta (impresas y digitales) comenzaron ese mismo año por parte de la coordinación técnica y fueron presentados en el I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (CNBP) celebrado en Valencia entre el 29 y el 31 de octubre de 2002⁽¹⁶⁾, el II CNBP celebrado en Salamanca de 17 al 19 de noviembre de 2004⁽¹⁷⁾ y III CNBP celebrado en Murcia del 29 de noviembre al 1 de diciembre de 2006⁽¹⁸⁾.

El cambio en la clasificación temática realizado en 2002 se sigue manteniendo en la actualidad (Tabla 2).

En 2003 los cambios continúan y el Ministerio da de alta el 7 de mayo de 2003 el nuevo dominio del servicio <http://www.pregunte.es>. Las URL anteriormente utilizadas se mantendrán y redirigirán a la de dominio de DNS de segundo nivel bajo «.es»

Además, en las VII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, celebradas en Toledo del 21 al 23 de mayo de ese año, se acuerda la constitución de un nuevo Grupo de Trabajo de Referencia Virtual (punto 14 de las conclusiones finales) «con los objetivos prioritarios de estudiar e implantar un servicio cooperativo de referencia directa y de reorganizar el servicio de información cooperativa *Pregunte*»⁽¹⁹⁾. El coordinador de este grupo será Fernando González Ramón, de la Biblioteca Pública del Estado en Jaén.

El 24 de junio de 2003 tiene lugar una reunión en la Secretaría de Estado de Cultura donde se procede a realizar la

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA 2002-2016

Administración, Legislación, Política
Arte
Bibliotecas y Documentación
Ciencia y Naturaleza
Ciencias Sociales
Economía y Empresas
Educación
Empleo y Trabajo
Historia
Informática e Internet
Ingeniería. Tecnologías
Lenguas y Literatura
Lugares y Gentes
Pensamiento y Religiones
Salud, Medicina
Viajes y Ocio

TABLA 2. Pregunte: las bibliotecas responden (2002-2006). Clasificación temática

revisión de los acuerdos tomados en la última reunión (6 de junio de 2001). Se constata que se ha aumentado el número de bibliotecas participantes (en ese momento constituido por 27), se ha realizado un cambio en la clasificación, se han organizado y financiado dos sesiones de formación para las bibliotecas participantes en Toledo y se ha procedido a la contratación de mejoras en el *software*. Se cita que la comisión formada en la reunión de 2001 no ha funcionado de forma eficaz ni a efectos de realizar nuevas propuestas para el funcionamiento del proyecto ni como grupo de debate, por lo que se crea una nueva comisión formada por la Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Castilla-La Mancha, Biblioteca Municipal Central de San Sebastián, las BPE en Santander y Zaragoza, la Biblioteca Regional de Murcia, el Servicio de Bibliotecas y de Patrimonio Bibliográfico de la Generalitat de Cataluña y un representante de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Se acuerda que esta nueva comisión revise de nuevo el «Manual de procedimiento».

La SGCB se compromete de nuevo a asumir a medio plazo la coordinación técnica del proyecto, así como la organización y financiación de cursos de referencia que mejoren las competencias del personal que trabaja directamente en la atención del servicio (el siguiente curso de formación se realizará en el mes de noviembre de ese mismo año) y a seguir con la política de adquisición bibliográfica en apoyo al servicio para los centros participantes.

En esta reunión se señala por primera vez que las bibliotecas que atienden el servicio perciben un claro descenso en

la demanda del mismo, que se materializa en la disminución del número de preguntas que reciben las bibliotecas. Se comenta que este hecho puede deberse a la falta de difusión, por un lado, y al mayor conocimiento de internet por parte de los usuarios, por otro, ya que cuentan con mayor acceso a internet y capacidad para encontrar por sí mismos lo que necesitan buscando a través de la red.

Este punto resulta relevante para que el Ministerio notifique que encargará una evaluación del servicio *Pregunte* a José Antonio Merlo, profesor de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca, con el fin de que dicho estudio sirva para obtener datos y conclusiones que ayuden a la toma de decisiones para mejorar y orientar el funcionamiento del servicio. El informe será presentado en septiembre de 2004 y analizará el funcionamiento del servicio en sus cuatro años de recorrido, detectando sus debilidades y proponiendo una serie de recomendaciones de mejora⁽²⁰⁾.

El año 2003 se cierra con la incorporación de nuevas bibliotecas. El 1 de diciembre de ese año se producen las altas de las bibliotecas públicas del Estado en Albacete, Cuenca, Lleida y Mérida, la Biblioteca de Castilla y León, la Biblioteca Pública del Estado en Valladolid y la Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote de Madrid.

En el año 2004 continúan los cambios. El 8 de enero se produce el alta de la Biblioteca Pública del Estado en Burgos y el 1 de febrero la Biblioteca Central de Terrassa, que llevaba en el proyecto desde el 9 de mayo de 2000, abandona *Pregunte*, dejando el servicio atendido en ese momento por 34 bibliotecas.

En el mes de febrero también se produce una reunión de la Comisión de Seguimiento, pero toda decisión al respecto del servicio queda aplazada a la entrega del informe de José Antonio Merlo. Los objetivos comunes que se observa tienen en común tanto la Comisión de Seguimiento (Grupo de Trabajo *Pregunte*) como el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, creado en 2003, hace que ambos grupos se fusionen. En el punto 12 de las conclusiones finales de las VIII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, celebradas en Valencia del 2 al 4 de junio de 2004, «se acuerda que el grupo de seguimiento del servicio cooperativo de información en línea *Pregunte: las bibliotecas responden* se integre en el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual»⁽²¹⁾. En este grupo solo se mantendrán los representantes de la Biblioteca de Andalucía y de la Biblioteca Regional de Murcia, procedentes de la antigua comisión (el resto no se incorporarán) e incluirá a nuevos representantes de las BPE en Cáceres, Toledo, Valencia, Valladolid, la Biblioteca Regional de Madrid y la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

El 12 de mayo de 2005 la nueva Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria (María Antonia Carrato Mena) convoca a los directores de las bibliotecas participantes y a las personas que atienden directamente el servicio en las mismas a la reunión anual sobre el servicio en la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio para evaluación y seguimiento de lo realizado durante el último período y establecimiento de

los objetivos para futuras actuaciones. En esta reunión se revisan los acuerdos de la anterior (24 de junio de 2003), se presenta el informe realizado por José Antonio Merlo, se repasa la situación actual del servicio y las propuestas del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, partiendo del análisis y propuestas de mejora del informe de los primeros cuatro años de funcionamiento del servicio.

2.1.4. Desarrollo histórico: 2005-2009

Reunión anual de seguimiento del servicio del año 2005: El servicio Pregunte tras las conclusiones del informe de análisis

La reunión del 12 de mayo de 2005 se abre realizando un repaso al grado de cumplimiento de los acuerdos de la última reunión anual. Se informa de que se ha puesto en marcha de forma efectiva la Comisión de Seguimiento de *Pregunte*, refundiéndola con el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual formado por el Ministerio y las comunidades autónomas. Se confirma que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria asumirá la coordinación técnica del servicio a principios de 2006, que el siguiente curso de formación de profesionales que atienden el servicio se realizará en noviembre de 2005 y que se van a incorporar a lo largo del año nuevas bibliotecas (BPE en Palma de Mallorca, BPE en Zamora⁽²²⁾ y la Biblioteca Regional de Madrid).

Por su parte, el coordinador del Grupo de Trabajo informa de que las estadísticas del servicio señalan que este permanece estable, con una ligerísima tendencia al alza después del descenso de consultas de los últimos años. A continuación se presentan las propuestas de la Comisión de Seguimiento a raíz del estudio del informe encargado a Merlo. Se exponen las siguientes decisiones para su aprobación:

1. Propuestas generales:

- *Pregunte* necesita de ciertas actualizaciones pero no de cambios radicales. Por ello se propone continuar con el carácter puramente referencial y factual del mismo, sin cambiar su filosofía y misión: las respuestas deben aportar el dato preciso o señalar la manera de conseguir la información, no elaborar respuestas largas que se alejan de sus objetivos.
- El servicio necesita incidir en la homogenización y calidad de las respuestas dadas, con especial atención a la mención de las fuentes consultadas y de las fuentes para que el usuario amplíe o consiga información de forma autónoma.
- Para conseguir un criterio de respuesta unificado a todas las preguntas se revisarán de nuevo los «Manuales de procedimiento y estilo» del servicio y se realizarán cursos periódicos de formación.
- *Pregunte* se debe completar con recursos de referencia electrónica que permitan al usuario ser autosuficiente en la búsqueda de información,

recurriendo al servicio propiamente dicho cuando sus capacidades al respecto y las herramientas aportadas no sean suficientes para satisfacer su consulta.

- Se entiende que el método de suministro de fondos bibliográficos de referencia por parte del Ministerio a las bibliotecas participantes está ya agotado y se propone adquirir recursos electrónicos en línea que puedan utilizar todas las bibliotecas participantes, independientemente de su titularidad.
- Al ser un servicio cooperativo e independiente, se debe ampliar el número de bibliotecas participantes y su imagen debe quedar claramente diferenciada de cualquier otro proyecto o página web.

2. Propuestas de realización inmediata:

- Encargar un índice de recursos en internet, con fuentes de información esenciales que sirva tanto para los usuarios como para los bibliotecarios referencistas y que sea mantenido de forma cooperativa.
- Realizar evaluaciones periódicas del servicio y preparar un sistema de evaluación automático posrespuesta (encuesta de satisfacción de usuarios).
- Eliminar la opción actual por la que el usuario debe registrarse para formular una queja. El formulario para enviar quejas debe ubicarse en una zona visible y no requerir de ningún paso previo.
- El sistema debe generar un aviso automático al usuario, indicándole que se ha recibido su consulta y que se le contestará en el plazo establecido.
- La aplicación debe permitir que cada pregunta pueda ser seguida por la misma biblioteca para poder ampliarla en caso de no resultar satisfactoria.
- Incidir en la formación específica de los profesionales que atienden el servicio, tanto presenciales como en línea, que incluyan técnicas de búsqueda, utilización de herramientas web y fuentes de información en el manejo de la herramienta de *Pregunte*, la homogenización de los procedimientos y respuesta e insistir en la utilización del foro de *Pregunte* y de la base de datos de respuestas.

2.1. Rediseñar la web:

- Establecer dos grandes áreas: una para consulta autónoma de los usuarios con recursos web recomendados en forma de sencilla base de datos y otra para preguntar a los bibliotecarios.
- Incluir una ventana previa de información donde se especifique cuál es el objetivo del servicio.
- Optimizar la visualización desde cualquier navegador y realizar un nuevo diseño que deje claro que se trata de un servicio cooperativo y no de una biblioteca en particular.

- Visibilidad de las bibliotecas participantes en la web de cara a los usuarios.
- El sistema debe establecer una herramienta automática que recuerde a las bibliotecas y al coordinador las respuestas pendientes de responder para que no queden fuera de plazo.
- Rediseñar el archivo de preguntas contestadas para convertirlo en la herramienta primaria para bibliotecarios y usuarios, mejorando radicalmente el buscador e incorporando opciones avanzadas de búsqueda.
- Mejorar la difusión del servicio tras el rediseño de la página web con campañas de promoción, notas de prensa, trabajos científicos, etc.
- Revisar el «Manual de procedimiento» para conseguir homogenizar respuestas y crear un manual de procedimiento abreviado.
- El servicio debe ser solo para usuarios que empleen cualquiera de las lenguas oficiales de España.
- Incidir en la responsabilidad de las preguntas sin respuesta y utilizar los foros como herramienta fundamental de comunicación entre los participantes.

3. Propuestas que se elevan a la siguiente reunión anual o asamblea de bibliotecas participantes para su estudio:

- Incorporar más bibliotecas y reducir el plazo de respuesta máximo a dos días laborables.
- Establecer un centro coordinador con autoridad sobre los turnos, capacidad de intervención ante alteraciones del procedimiento y asesoramiento a las bibliotecas participantes.
- Considerar obligatoria la inclusión de edad, motivo de consulta y localidad de residencia por parte de los usuarios.

4. Propuestas de futuro a medio plazo:

- Encargar un manual de fuentes de información.
- Desarrollo de un sistema de chat para una fase posterior, por considerarse interesante pero no prioritario.

En la reunión todas las propuestas se aceptan a excepción de la reducción del plazo máximo de respuesta que, por tanto, permanece en tres días laborables o 72 horas.

A lo largo del año 2006 el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual trabajará en la revisión del Manual de *Pregunte*, fijando la siguiente estructura a desarrollar:

1. Introducción

- a. Qué es *Pregunte*
- b. Objetivos
- c. *Pregunte* como servicio de referencia

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

2. Uso del programa (este apartado no se desarrolla a la espera del cambio del programa, que llevará aparejado un cambio de diseño. También se determina incluir en este apartado aquello que afectase a la coordinación técnica del servicio).
3. Gestión de preguntas/respuestas
 - a. La recepción de preguntas
 - b. La elaboración de respuestas
 - c. El envío de las respuestas
4. Pautas de estilo de las respuestas
 - a. Referenciar fuentes
5. Fuentes y herramientas
 - a. Buscador interno
 - b. Recursos
 - c. Estadísticas
 - d. Evaluación
6. Directorio de bibliotecas participantes

Nueva versión del sistema y migración de Pregunte a los servidores del Ministerio de Cultura: 2006-2007

La asunción de la coordinación técnica del servicio por parte de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria implicaba que el *software* y el *hardware* de *Pregunte* tenían que ser migrados desde la Biblioteca Regional de Murcia a los servidores del entonces Ministerio de Cultura.

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC) del Ministerio y los técnicos de la SGC B inician en mayo de 2006 el desarrollo de una nueva versión del sistema de acuerdo con los requisitos establecidos por el Grupo de Trabajo. Inicialmente dichos requisitos establecían que el sistema a desarrollar debía ofrecer la misma funcionalidad que ya existía junto a algunas mejoras que se detallaron en el pliego de contratación. Posteriormente se fueron modificando las funcionalidades vigentes y añadiendo otras nuevas no contempladas en esos requisitos previos. Finalmente, en octubre de 2006, la SGC B solicitó a la SGTIC una modificación completa del diseño de páginas, por lo que el sistema sufrió bastantes cambios con respecto a la versión anterior. Estos cambios afectan al conjunto de los módulos que constituyen el servicio: módulo del usuario, módulo del bibliotecario, módulo del coordinador y funcionalidades adicionales.

1. Módulo del usuario:

1.1. Consulta:

- Formulario de consulta: Se incorpora un aviso automático al usuario al producirse un fallo en el registro de su consulta. Se crea un nuevo aviso de mensaje de notificación de la consulta reali-

zada por el usuario a la biblioteca en turno y un enlace directo a la pregunta.

- Regla para validar la dirección de correo electrónico del usuario (el sistema comprueba que la dirección de e-mail proporcionada tiene la forma de correo electrónico y lo valida pidiendo confirmación, obligando al usuario a introducir su dirección dos veces).
- Se crea una nueva funcionalidad: mensaje de correo electrónico multilingüe a la dirección de correo del usuario, informando de que se ha registrado su consulta y un enlace directo para seguimiento de la misma.
- Se crea una nueva funcionalidad de preguntas anidadas: envío de una nueva consulta anidada a otra anterior con objeto de que pueda ser contestada por la misma biblioteca. Esta nueva funcionalidad está pensada para que un usuario que ha realizado una primera consulta que ha sido respondida por una biblioteca y realiza otra nueva en relación con la pregunta de origen, sea redirigida de forma automática a la biblioteca que contestó y no a una nueva, para que la biblioteca amplíe o clarifique dudas al respecto de la misma.
- Incluir al final de la respuesta un enlace a una encuesta de satisfacción. El cuestionario se devuelve a la biblioteca que ha contestado y al coordinador general y esa información se guarda en la base de datos para estadísticas.

1.2. Buscador:

- Formulario de búsqueda sencilla: permitir la selección de campo por el que se busca (pregunta, respuesta o ambos). Búsquedas sin distinción de acentos ni mayúsculas. Eliminación de búsqueda exacta de texto. Inclusión de búsqueda por intervalo de fechas.
- Formulario de búsqueda avanzada. Nueva funcionalidad: se incorporarán nuevos operadores (Contiene, No contiene, Frase exacta, Y, O).
- Página de resultados de búsqueda: multilingüismo, paginación de resultados y agrupación de los resultados por temas.
- Respuestas perdidas: Paginación de los resultados.

1.3. Sugerencias:

- Formulario de sugerencia: selección de lengua para la respuesta. Redirección a la biblioteca de turno en dicha lengua, con copia al coordinador. Aviso al ciudadano en caso de producirse un fallo en el envío de sugerencia.
- Nueva funcionalidad: notificación al usuario. Envío de notificación multilingüe de recepción de sugerencia.

1.4. Secciones informativas:

- Nueva funcionalidad: nueva gestión para las secciones informativas de forma que no tengan que estar prefijadas.
- Nuevo diseño web.
- Accesibilidad AA.
- Medidas de seguridad de protección de datos de carácter personal.

2. Módulo del bibliotecario:

2.1. Preguntas pendientes:

- Lista de preguntas pendientes de la biblioteca en turno: visualización de la consulta antes de escoger la acción a realizar con ella.
- Formulario de respuesta: gestión de las respuestas modelo según el tipo de respuesta y el idioma seleccionado. Gestión de las respuestas perdidas tanto dentro como fuera de plazo. Aviso al bibliotecario en caso de producirse un fallo en el envío de la respuesta.
- Confirmación de envío de respuesta. Visualización del correo electrónico que se enviará. Multilingüe.
- Rechazar consulta: nueva versión que permita rechazar la consulta con la misma funcionalidad que al responder.
- Redirigir consulta: nueva versión que informe a las bibliotecas en turno y lengua que atienden que se les ha redirigido una consulta por parte de otra biblioteca.

2.2. Buscador:

- Formulario de búsqueda: operadores nuevos (Contiene, No contiene, Frase exacta, Y, O). Nuevas listas de selección múltiple por biblioteca, idioma, rango de edad, tema, provincia, estado de la consulta y tipo de respuesta. Búsqueda por intervalo de fechas de recepción y respuesta. Filtro para consultas ejemplo.
- Navegación por resultados: agrupación de los resultados por temas, con totales y subtotales encontrados. Paginación de los resultados.
- Página con detalle de la consulta: se añade información referente al usuario (correo electrónico, nombre, tramo de edad y provincia), a la biblioteca que gestionó la respuesta, tema asignado, estado de la consulta, tipo de respuesta y respuestas modelo asignadas, si es una consulta ejemplo, historial de redirecciones de la consulta a otras bibliotecas e historial de consultas anidadas a esta.
- Acciones asociadas a la consulta: desde la página de detalle la biblioteca responsable de la consulta

puede realizar ahora las siguientes acciones: responder a consultas pendientes, redirigir a otra biblioteca, rechazar la consulta y marcar o desmarcar como ejemplo consultas ya contestadas.

- Mejora del «Módulo de estadísticas» y nuevas funcionalidades: agrupación de estadísticas por idioma, rango de edad, provincia, tema e intervalos de tiempo (días, meses y años). Exportación a Excel. Búsqueda de las consultas que cumplan el criterio de una casilla de la estadística.

2.3. Otras funcionalidades:

- Información de turnos: nueva versión que permite mostrar turnos con más de una biblioteca por día.

3. Módulo del coordinador:

3.1. Gestión de datos de la biblioteca:

- Nueva funcionalidad de gestión de los datos de la biblioteca y de los bibliotecarios por parte del coordinador. Se añade un nuevo perfil que permite gestionar los datos de la biblioteca y de los bibliotecarios, la gestión de los días festivos en que cierra la biblioteca y el mantenimiento de respuestas modelo.

3.2. Gestión de turnos:

- Nueva funcionalidad: regeneración de turnos. Lanzar la generación de turnos desde la fecha indicada en adelante. Cambio de turno de una biblioteca en particular.

3.3. Otras funcionalidades:

- Gestión de fiestas: Aviso automático si hay turno asignado en esa fecha.
- Mantenimiento de las respuestas modelo: nueva versión que permite mantener un historial de respuesta modelo.

4. Funcionalidades adicionales:

4.1. Procesos automáticos del sistema:

- Asignación mensual de turnos: control de fiestas e idiomas, equilibrando la asignación de turnos y corrigiendo errores en la generación de turnos anterior.
- Notificación diaria de turnos: nuevo formato de mensaje.
- Notificación diaria de consultas pendientes: nuevo formato de mensaje. Enlace directo a consultas.
- Nueva funcionalidad: información estadística mensual. Envío de estadística anual por biblioteca.
- Lista de distribución (foro) del Grupo de Trabajo.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Desde que se inicia el proyecto de mejora de la aplicación en mayo de 2006, la SGTIC y la SGCB trabajan en colaboración con los miembros del Grupo de Trabajo para ejecutar las funcionalidades solicitadas. De junio a diciembre de 2006 el Grupo de Trabajo realiza la primera fase de pruebas a la aplicación, dándose de alta como bibliotecas ficticias. Durante estos meses, técnicos informáticos y bibliotecarios del Ministerio viajan en varias ocasiones a Murcia con el fin de coordinar con sus homólogos en la Biblioteca Regional de Murcia los trabajos de migración del sistema a los servidores del Ministerio.

Mientras las pruebas con la nueva versión en producción se llevaban a cabo, el servicio se mantenía con la antigua versión. A finales de 2006 el servicio permanece estable con tendencia a la baja y un total de 4964 consultas anuales y, como destacan Ángel Peñalver y Antonia Dolores Hermerosilla en una comunicación al respecto del servicio en el III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas celebrado en Murcia, la categoría temática «Bibliotecas y Documentación» supone un porcentaje creciente en el conjunto temático de las consultas recibidas en *Pregunte* en los últimos años, lo que les lleva a concluir ya por ese año que el servicio estaba tendiendo a convertirse en un consultorio para profesionales o usuarios de «Bibliotecas y Documentación». Por su parte, el 7 de noviembre de 2006, José Pablo Gallo (Director de la BPE en Murcia) participa en una mesa redonda sobre «Biblioteca y usuarios virtuales» en las VIII Jornadas sobre Gestión de la Información organizadas por SEDIC, ofreciendo los datos de uso del servicio a lo largo de ese año ⁽²³⁾. Comenta que el servicio está compuesto en ese momento por 40 bibliotecas participantes, que se encuentra en pruebas el nuevo *software* informático, que se tiene un nuevo manual de uso y estilo y que se han incorporado recursos de referencia en línea, con el fin de conseguir un desdoblamiento en un servicio de bús-

queda autónoma y el *Pregunte* tradicional. Sobre los datos de consulta, destaca que la media de preguntas al día es de 16 y que el tiempo de respuesta media es de 38 horas. Confirma también que las preguntas recibidas ese año mayoritariamente entran dentro de la clasificación temática «Bibliotecas y Documentación» (que suponen el 16 % del total de las recibidas ese año), seguidas de otras materias como «Lenguas y Literatura» (12 %), «Historia» (10 %) y «Administración, Legislación y Política» (6 %).

El 8 de marzo de 2007 la nueva versión de *Pregunte* está lista y la jefe de servicio de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Cultura (Amparo Candelas) informa de las nuevas funcionalidades del sistema a los miembros del Grupo de Trabajo en reunión presencial en el Ministerio, presentando el cronograma de actuaciones en 2007. Se pretende que la segunda fase de pruebas la realicen las 40 bibliotecas participantes en el servicio en ese momento. Tras unas semanas de prueba, se procederá al envío de una encuesta para valorar el resultado de los cambios realizados y la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria realizará un informe de evaluación con los resultados de las encuestas y las pondrá en común con las bibliotecas participantes en una futura reunión común con representantes de todas ellas. En esta reunión se decide que la migración definitiva del sistema de los servidores de la Biblioteca Regional de Murcia a los del Ministerio de Cultura se realice con fecha 26 de marzo de 2007.

El nuevo diseño gráfico de *Pregunte* se mantendrá de abril de 2007 a septiembre de 2008 (Figura 9).

La valoración de las bibliotecas participantes recogidas a través de la encuesta sobre los cambios es positiva y muchos de los participantes proponen la creación inmediata de una herramienta que permita a todos los centros conformar una



FIGURA 9. Pregunte: las bibliotecas responden (2007-2008). Página principal

base de datos de recursos de referencia, tipo *wiki*, o con programas que permitan la creación de una colección de *links* a partir de los *site* que los usuarios van añadiendo, tipo Del.icio.us.

La reunión de puesta en común con las bibliotecas participantes tendrá lugar en el Ministerio de Cultura el día 17 de mayo de 2007. Su objeto es la presentación de las mejoras realizadas a las bibliotecas, la valoración de dichas mejoras y la aclaración de dudas en torno a las nuevas funcionalidades, así como la aprobación de los cambios por parte de las bibliotecas participantes y la fijación de objetivos para futuras actuaciones. En el orden del día consta la revisión de acuerdos de la última reunión, la presentación y resumen de las mejoras realizadas a la aplicación, la presentación a las bibliotecas de las modificaciones realizadas en el «Manual de procedimiento» del servicio para adaptarlo a los cambios de la nueva versión, los cursos *Pregunte* 2007 y la adquisición de recursos en línea para bibliotecas públicas.

A la reunión asisten 52 representantes de las bibliotecas que componen el servicio. Este encuentro con las bibliotecas participantes se realiza transcurridos dos años desde la última reunión anual (el 12 de mayo de 2005). La Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria realiza un repaso a los acuerdos tomados en 2005 e informa que la coordinación técnica de *Pregunte* ha sido asumida por el Ministerio de Cultura en abril de 2006. El retraso en la asunción de esta coordinación se debe a que ha sido necesario llevar a cabo un desarrollo importante del sistema que por su importe (71 569 euros), no fue posible tramitar en 2005. En 2006 se llevaron a cabo los trabajos necesarios para poner en producción el nuevo desarrollo.

El resultado de la migración de los servidores de la Biblioteca Regional de Murcia a los del Ministerio de Cultura es una nueva versión de la aplicación que cumple con la normativa vigente en las aplicaciones internet de la Administración General del Estado (accesibilidad, protección de datos, etc.) y el rediseño de la aplicación de acuerdo con las normas para desarrollo de las aplicaciones del Ministerio. Además se mejoraron, de acuerdo con las especificaciones de las bibliotecas participantes y las del Grupo de Trabajo, las funcionalidades ya existentes y se incorporaron otras nuevas.

Al respecto de los cursos, se recuerda que se han realizado dos ediciones del «Curso sobre el sistema cooperativo *Pregunte*» en noviembre de 2005 y marzo de 2006, respectivamente (ambos en las instalaciones de la Biblioteca de Castilla-La Mancha), a las que asistieron 50 bibliotecarios de todas las bibliotecas participantes en el servicio.

Se sugiere por tanto que se realicen los siguientes cursos en 2008 y que estos se centren en el manejo de fuentes de información y referencia que sirvan de apoyo a los profesionales que mantienen el servicio de forma cooperativa, más que en el manejo de la aplicación propiamente dicha. Las bibliotecas participantes sugieren al Ministerio que se estudie la posibilidad de realizar este tipo de curso en línea. La SGCB se compromete a estudiar su viabilidad.

Se informa de la incorporación de seis nuevas bibliotecas en 2005 (BPE en Girona, BPE en Palma de Mallorca, BPE en Segovia, BPE en Soria, BPE en Teruel y BPE en Zamora (al respecto de la BPE en Zamora, ver nota 22), y de «la dotación de lotes bibliográficos de referencia de 18 000 euros para cada una de ellas [*sic*]» (realmente la inversión fue mucho mayor, puesto que se realizaron dos compras en los años 2006 y 2007 que alcanzaron los 153 405,56 euros, elevando la media a más de 30 000 euros por biblioteca), así como de la baja del Centro Superior Bibliográfico de Galicia, que se produjo el 28 de marzo de 2007.

Se notifica que la SGCB adquirió en 2005, como apoyo al funcionamiento del servicio *Pregunte*, licencias para proporcionar acceso a todas las bibliotecas participantes y a los usuarios del servicio a las bases de datos Ocenet Saber, Ocenet Salus y Westlaw Aranzadi. Dichas licencias fueron renovadas con fecha 22 de diciembre de 2006. En el caso de las bases de datos de Ocenet, se adquirieron «15 licencias concurrentes de acceso remoto a la base de datos documental Ocenet Saber por importe anual de 18 170 euros [*sic*]» (el importe real fue de 17 539,20 euros) y en las mismas condiciones se adquirieron «15 licencias a la base Ocenet Salus por importe de 17 272 euros [*sic*]» (el importe real fue de 16 662,24 euros). En el caso de la base de datos jurídica Westlaw Aranzadi, la SGCB adquirió 40 licencias para cubrir el acceso de todas las bibliotecas participantes por importe anual de 11 944 euros. Se acuerda continuar con la suscripción un año más a estas bases de datos y, a partir de ese momento, evaluar la continuidad o no de la suscripción a las base de Ocenet, dado que no son muy bien valoradas por las bibliotecas participantes y tienen poco uso. La SGCB plantea además la necesidad de coordinar esfuerzos con el objeto de acabar con la situación actual de duplicidad en la compra de licencias de estas herramientas en línea por parte del Ministerio y de algunas comunidades autónomas.

La SGCB informa a los asistentes que tiene previsto continuar con esta línea de adquisición de recursos electrónicos y para ello ha pedido al Grupo de Trabajo que evalúe otros productos similares como *i-Conoce*, *Diarios del Mundo*, *Hiperenciclopedia*, *Centro de Recursos Espasa* o *e-Libro*. Tras presentar la evaluación de estos recursos por parte del grupo, la propuesta generalizada es la de no tender tanto a la compra de recursos como al aprovechamiento de medios gratuitos en línea. Se apuesta por incorporar lugares comunes de referencia dentro de la propia aplicación, siguiendo el ejemplo de las bibliotecas universitarias, que ponen a disposición de sus centros una selección bibliográfica por temas. En este sentido, también se comenta la posibilidad de abrir el servicio a otro tipo de centros, concretamente en el ámbito universitario, con el fin de poder redirigir preguntas especialmente complicadas a bibliotecas especializadas. Se acuerda que aunque no sea una prioridad, dado que no entra dentro de las prioridades del servicio, el Grupo de Trabajo o la SGCB entrarían en contacto con la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) para buscar una futura colaboración entre ambas redes.

Al respecto de una posible campaña de difusión, se informa que se pospone hasta que estén operativas las actua-

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

lizaciones necesarias del sistema. Una vez puesta en producción la nueva aplicación, la SGCB tenía prevista las partidas presupuestarias necesarias para la difusión de *Pregunte* (folletos, marcapáginas, carteles, etc.) y la difusión a través de notas de prensa y publicaciones propias (*Correo Bibliotecario*). Se establece como prioridad contratar un nuevo diseño gráfico de la aplicación y un logo que permita realizar una campaña basada en ese nuevo diseño gráfico que se plasmará en carteles, folletos informativos tipo tríptico y marcapáginas. La campaña se realizará una vez concluyan los cambios definitivos en el diseño gráfico de la aplicación.

En cuanto al Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, se comentan los cambios que se han producido entre sus miembros a raíz de la composición de nuevos grupos de trabajo en las XI Jornadas de Cooperación Bibliotecaria que tuvieron lugar en Mérida del 10 al 22 de marzo de 2007⁽²⁴⁾ y se destaca que el servicio mantiene la tendencia al alza con una media de en torno a 365 consultas al mes. Se informa que en ese momento el servicio se encuentra atendido por 40 bibliotecas en todos sus turnos y que la política de la SGCB no ha sido tanto el aumento del número de bibliotecas en conjunto, como el reforzamiento de los turnos en otras lenguas oficiales del estado, concretamente el turno en gallego, buscando sustituto a la baja causada por el Centro Superior Bibliográfico de Galicia a través de la incorporación al turno en gallego de la Biblioteca Nodal de Pontevedra y la Biblioteca Municipal de Estudos Locais da Coruña (tras la incorporación de estas dos bibliotecas, el Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña pasa a atender exclusivamente el turno en castellano); y el turno en catalán con las incorporaciones de la BPE en Palma de Mallorca (2005) y la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu (2007).

Posteriormente se realiza un repaso a las propuestas de realización inmediata y a medio plazo que se plantearon en la reunión de 2005, se informa que a raíz de la petición de encargar un índice de recursos en internet con fuentes de información esenciales que sirviese tanto para la consulta autónoma de los usuarios como para el trabajo de los bibliotecarios referencistas y cuyo mantenimiento fuera cooperativo, la

SGCB encargó en 2005 a José Antonio Merlo⁽²⁵⁾ una selección de recursos de interés para usuarios de bibliotecas públicas que debe ser revisada y ampliada por el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual en colaboración con el Grupo de Trabajo de Selección Bibliográfica Cooperativa. Al respecto de la propuesta posterior de las bibliotecas participantes de crear una base de datos de recursos para el servicio, el Grupo de Trabajo se mostró abierto a recoger las propuestas y valorar su inclusión en el servicio.

En cuanto a la incorporación de una modalidad de respuesta a través de chat, se concluye que sigue siendo un sistema interesante, pero queda relegado a una fase posterior. Se acuerda mantener el tiempo máximo de respuesta en 72 horas y que el servicio ofrezca respuesta solo en lenguas oficiales españolas.

Cambio de diseño gráfico de *Pregunte* y campañas de difusión 2007-2008

El 21 de junio de 2007 se reúne en el Ministerio de Cultura el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual. La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria presenta al grupo la versión beta del nuevo diseño gráfico de la página, que obtiene una amplia aprobación por parte de los asistentes.

En cuanto a la revisión de la selección de recursos que elaboró José Antonio Merlo, el Grupo acuerda establecer unos criterios de actualización e incorporación de nuevos recursos a la selección de Merlo, repartiendo su lista entre los miembros del Grupo siguiendo la clasificación temática de *Pregunte*. Para albergar los enlaces a estos recursos y seguir las recomendaciones expresadas en la reunión anterior, el nuevo diseño incorporó en el menú superior de la página la pestaña «Recursos en línea», con el fin de proporcionar a los usuarios una selección de páginas web gratuitas sobre diversas materias que les permitieran obtener información evaluada previamente por bibliotecarios.

El nuevo diseño gráfico y la nueva versión de *Pregunte* se hace accesible al público el 1 de octubre de 2007⁽²⁶⁾ y se difunde a través de diferentes medios profesionales⁽²⁷⁾ (Figura 10).



FIGURA 10. Pregunte: las bibliotecas responden (2008). *Página principal*

En octubre de 2007 se añadirá una nueva sección de documentación gráfica en el aplicativo de gestión interna del servicio para que las bibliotecas participantes en el proyecto puedan descargarse los logos y banners de la nueva imagen gráfica en diversos tamaños y realizar nuevos enlaces al servicio desde las páginas web de sus bibliotecas y/o difundir el servicio a través otros medios (Figura 11).

Una vez definida la imagen gráfica del servicio y lanzada al público, la SGCB inicia el 18 de enero de 2008 la contratación del diseño, realización y distribución de material para la difusión del sistema cooperativo de información en línea *Pregunte*, intentando paliar de este modo la bajada de consultas progresiva que se venía produciendo en sus siete años de funcionamiento. La campaña tiene un coste a cargo de los presupuestos del Ministerio de 11 965 euros y se realiza en febrero de 2008 en todas las lenguas oficiales del Estado. Se dirige específicamente a usuarios de bibliotecas públicas, por lo que se reparten un total de 10 000 alfombrillas de ratón, 10 000 bolsas, 26 500 marcapáginas y 2000 carteles entre las 4626 bibliotecas públicas españolas⁽²⁸⁾.

Para completar la campaña de difusión era necesario llegar a los usuarios potenciales del servicio. Por este motivo,

la SGCB contrata la elaboración de un *megabanner* (formato 750x100) para su difusión en la sección de portada del periódico digital *El País.com* (Figura 12).

Aunque el *megabanner* solo se contrató por un período de cinco días consecutivos (del 10 al 16 de marzo), su inclusión en un periódico de tirada nacional en su versión digital aumentó en un 28% el número de consultas recibidas en el servicio con respecto al año anterior (4376 en 2007 vs. 6097 en 2008).

La difusión continúa dentro del ámbito profesional. El 14 de marzo de 2008 se celebra en Madrid una reunión del Comité Permanente de la Sección de Referencia y Servicios de Información de la IFLA. Las sesiones de trabajo se realizan en la Biblioteca Nacional de España y la entonces directora del departamento de Referencia de la BNE y miembro del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, Concha Lois, invita a la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura a realizar una presentación del servicio *Pregunte* a los miembros del Comité. La presentación en inglés corre a cargo de María Isabel Cuadrado Fernández y Eva Rivera Díaz, del Área de Proyectos de la SGCB, en ese momento coordinadoras técnicas del servicio en la SGCB⁽²⁹⁾ (Figura 13).



FIGURA 11. Pregunte: las bibliotecas responden (2008). Página de gestión interna



FIGURA 12. Pregunte: las bibliotecas responden. Campaña de difusión en *El País.com* (11 de marzo de 2008)

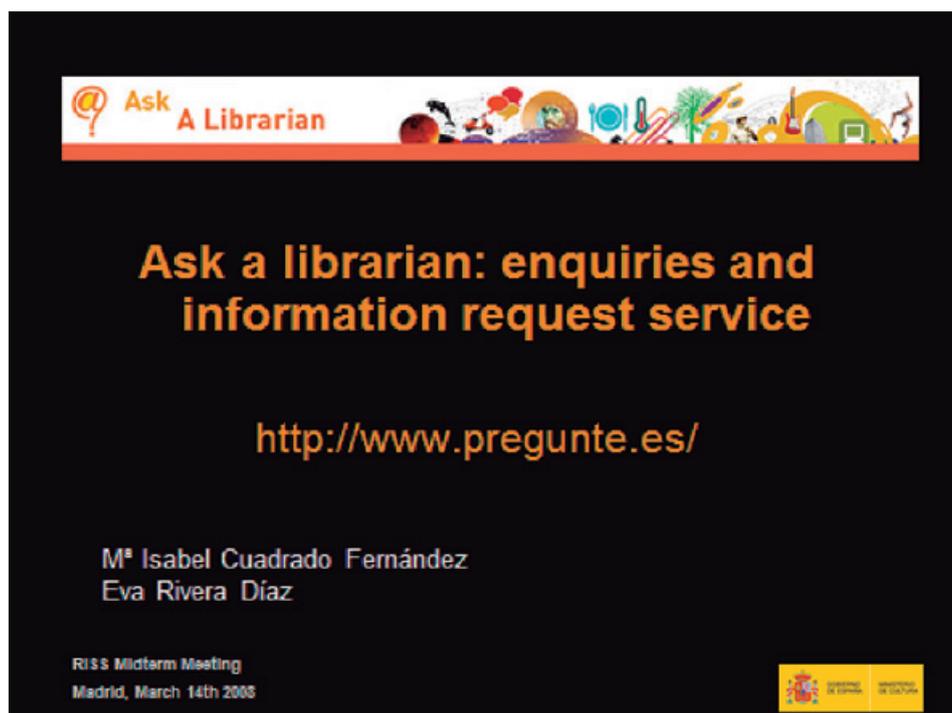


FIGURA 13. Presentación del servicio Pregunte. Reference and Information Services Section IFLA, Midterm Meeting. Biblioteca Nacional de España. Madrid, 14 de septiembre de 2008

En agosto de 2008 la Sección de Referencia de IFLA comunica en el 74º Congreso de IFLA celebrado ese año en Québec (Canadá), que el servicio de referencia virtual en línea *Pregunte* ha sido incluido en la base de datos de servicios cooperativos de referencia virtual que ha elaborado la Sección⁽³⁰⁾. La Sección de Referencia destaca su interés por el servicio y felicita a los profesionales que lo atienden por la eficacia de su funcionamiento.

Por su parte, en reunión de 8 de mayo de 2008 en el Ministerio de Cultura, el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual da por finalizada su actualización de recursos en las diferentes materias y lo deja listo para que la SGCB cuelgue los enlaces en la página del servicio adaptado a cada una de las diferentes materias de la clasificación temática. Este es el germen del origen de la sección «Recursos en línea» tal y como se mantiene en la actualidad. En el acta de esta reunión, la representante en el Grupo por parte del Ministerio comenta que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria se encontraba en ese momento trabajando en la evaluación de un piloto de chat para incluir la modalidad de respuesta a través de mensajería instantánea en *Pregunte*.

Al respecto de la formación, del 5 al 7 de noviembre la SGCB organiza un curso presencial sobre «Fuentes de Referencia» en la Biblioteca Regional de Madrid, en la que participan 28 bibliotecarios de 15 comunidades autónomas integradas en el servicio⁽³¹⁾. La SGCB asume el alojamiento y la manutención de los asistentes por importe de 6955 euros. El importe total del curso, incluyendo el pago a profesores, fue de 8574,94 euros.

Los datos estadísticos de *Pregunte* reflejan que 2008 fue el año que más consultas se recibieron en el servicio. En ese año se alcanzó la cota más alta de consultas recibidas, con un total de 6097 (resultado de consulta más elevado tras el máximo de 7686 consultas recibidas en 2001). Utilizaron el servicio un total de 4501 usuarios que preguntaron mayoritariamente en castellano (91,57 %), seguidos muy de lejos por consultas realizadas en catalán (5,58 %), gallego (2,38 %) y euskera (0,47 %). Un 12 % de las consultas recibidas ese año procedían de Europa e Iberoamérica.

Incorporación de la modalidad de respuesta vía chat: 2008-2009

En las XII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, celebradas en Jaca del 11 al 13 de marzo de 2008, Alfonso Ramos (coordinador del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual) presenta un informe en el que se adelanta que el grupo, ante la necesidad de dar un empuje al proyecto, procedería ese año a estudiar las posibilidades de comunicación en tiempo real con el usuario, especificando los requisitos generales con que debería contar la funcionalidad de chat. Llama la atención en este informe el hecho de que el Grupo de Trabajo destaque que «esta modalidad ya ha sido propuesta en varias ocasiones tanto en el Grupo de Trabajo como en la asamblea de bibliotecas participantes y siempre ha sido rechazada, pero seguimos intentando que se acepte, pues más allá de la oposición que despierta entre los bibliotecarios la necesidad de estar durante el turno correspondiente dispuesto a recibir las preguntas y contestar

en tiempo reducido, es evidente que la comunicación directa con la persona que hace la pregunta permite al encargado de la respuesta repreguntar a su vez para, en caso de necesidad, aclarar la demanda y estar seguro de qué es lo que se desea preguntar, además de ser mucho más rápido en la respuesta. Aunque en algunos casos sería necesario, para poder encontrarla, más tiempo del propio chat y se precisaría enviar esta por correo electrónico si no puede ser respondida on-line, para que el bibliotecario pueda consultar fuentes escritas o recurrir a especialistas. Habría que ceñir el tiempo de chat al horario de biblioteca, naturalmente»⁽³²⁾. La inclusión de la modalidad de chat es por tanto una iniciativa del Ministerio de Cultura y del Grupo de Trabajo frente a la opinión generalizada desfavorable de las bibliotecas participantes, que había ido posponiendo la decisión de implementar una modalidad de respuesta diferente a la de correo electrónico a lo largo de varios años, ante el temor de las exigencias de tiempo que tendría que dedicar el personal de la biblioteca a esta modalidad de respuesta.

En paralelo al Grupo de Trabajo y dejando de lado los debates al respecto, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura había realizado labores de investigación y valoración de diversas herramientas informáticas que se adecuaban a los requisitos generales planteados por el Grupo para desarrollar e implementar la modalidad de mensajería instantánea al servicio *Pregunte*, poniéndose en contacto con bibliotecas universitarias que ya tenían implementado este tipo de chat (Universidad de Cádiz y Universidad de Sevilla). Tras descartar la herramienta *BiblioChat* desarrollada bajo las especificaciones de la SGCB por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Cultura, la SGCB evalúa *software* comercial (DocutekVRLplus de SirsiDynix, QuestionPoint de OCLC, Tutor-virtual reference toolkit de LSSI y eDialog24 de la empresa del mismo nombre) y *software* libre (Meebo, Plugoo, Google Talk Chatback y Ramkim: a knowledge instant messenger). Finalmente se decide utilizar la herramienta QuestionPoint, desarrollada de manera conjunta por OCLC (Online Computer Library Center) y la Library of Congress por reunir la mayor parte de las características y funcionalidades necesarias para incluirlas dentro de *Pregunte*. El diseño de los contenidos de QuestionPoint los realizaba la Library of Congress y OCLC los desarrollaba. Esta herramienta ya se estaba utilizando como servicio de referencia nacional en Holanda y Australia y también era el principal servicio de referencia de otros países como Estados Unidos, Canadá o Francia. Questionpoint era un servicio totalmente hospedado en los servidores de OCLC, que realizaba copias de seguridad y ofrecía un sistema de gestión en múltiples idiomas.

La SGCB inicia la tramitación administrativa para la adquisición, puesta en marcha y asistencia técnica del servicio de referencia virtual QuestionPoint el 10 de noviembre de 2008. Para poder dar respuesta en línea a las consultas lanzadas por cualquier usuario a través de esta modalidad era necesaria la contratación de licencias de acceso tanto para la propia SGCB, como para las primeras bibliotecas que participasen en la fase piloto, a través de la empresa Doc6: Consultores en Recursos de Información, que en ese momento era la única empresa distribuidora y proveedora de servicios, productos y recursos para bibliotecas, propietaria de los derechos de distribución en exclusiva de dicho producto en el territorio nacional. El importe de la primera contratación fue de 10 licencias anuales por importe de 40 194 euros (Figura 14).

La incorporación de la modalidad de respuesta vía chat pretendía ser un complemento al correo electrónico y formulario web que hasta la fecha se venía utilizando, en un intento de cubrir las demandas de los usuarios que, como impacto del desarrollo de las nuevas tecnologías en la sociedad, requerían servicios más directos e inmediatos en el tiempo para cubrir sus necesidades informativas. En ese sentido, el servicio debía adaptarse a estas necesidades y ofrecer respuesta, situando a *Pregunte* al mismo nivel que los ofrecidos por otros sistemas bibliotecarios más avanzados.

QuestionPoint (QP) permitía proporcionar el servicio de referencia en línea a los usuarios mediante un servicio de mensajería instantánea de texto entre el bibliotecario y el usuario a través de un navegador web, con la posibilidad de hacer *co-browsing* (permitiendo que bibliotecarios y usuarios accedieran de forma simultánea a páginas web, envío de URL, envío de mensajería, notas y conavegación dentro de la misma página web)⁽³³⁾. Asimismo, proporcionaba una base de datos de conocimiento que permitía a una biblioteca gestionar completamente su servicio de referencia virtual, así como actuar como una biblioteca central dentro de un grupo de bibliotecas.

La base de datos de conocimiento posibilitaba la construcción de una base de datos local de preguntas y respuestas de todas las bibliotecas participantes, que sería compartida solo por ellas (red local *Pregunte* del Ministerio de Cultura). Si estas bibliotecas lo deseaban, podían acceder a la red global del sistema a través de un enlace entre la base de conocimiento local y la global, para buscar información o añadir preguntas modelo a la QP Global Reference Network que constituía la base de datos de todas las instituciones que utilizaban QuestionPoint a nivel mundial.



FIGURA 14. Logotipos QuestionPoint OCLC

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Además, QP proporcionaba herramientas para personalizar plantillas por correo electrónico, páginas web y formularios, pudiendo definirse distintos perfiles con diferentes privilegios para bibliotecarios y administradores.

Por último, QP permitía no solo archivar las sesiones y búsquedas y recuperarlas a través de un código de resolución, sino que era capaz de enviar una transcripción de la sesión chat al correo electrónico del usuario y archivarla en la base de datos de conocimiento.

Para el proyecto piloto se crearían diez perfiles iniciales (uno para la SGCB, como coordinador general y nueve para las bibliotecas participantes). La herramienta permitía a cada biblioteca identificarse, acceder a las estadísticas e informes de uso del servicio y gestionar el personal que daría soporte en esa biblioteca, creando perfiles de administrador y bibliotecarios con distintos privilegios. Las licencias tenían un carácter anual y la contratación inicial incluía la formación previa a las bibliotecas participantes.

El día 19 de febrero de 2009 se reúne en el Ministerio de Cultura el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual. En primer lugar se informa por parte de la SGCB de la implementación del chat en *Pregunte*. La formación presencial de los coordinadores de bibliotecas participantes tuvo lugar una semana antes de la reunión y se tenía prevista la del resto de los bibliotecarios participantes a través de formación en línea a lo largo de la semana siguiente. La propuesta del Ministerio era que la totalidad de la formación quedara finalizada durante el mes de febrero de 2009 y que a lo largo del mes de marzo se realizaran pruebas por parte de todas las bibliotecas para conseguir poner a disposición de los usuarios el proyecto piloto de chat el día 1 de abril. En la primera fase del proyecto piloto el chat estará atendido por 9 bibliotecas y 38 bibliotecarios.

Entre los trabajos pendientes relacionados con el chat estaba el de elaborar un «Manual de usuarios» y los guiones o respuesta modelo que se preveía que los bibliotecarios ten-

drían que utilizar en múltiples ocasiones sin necesidad de ser tecleadas cada vez. Se acuerda que el Grupo de Trabajo elabore estas respuestas modelo en base a las ya realizadas por Eva Rivera, coordinadora técnica del servicio en la SGCB. En esta reunión se decide que las respuestas del chat siempre se inicien con la identificación del bibliotecario que está atendiendo la pregunta y la biblioteca en la que se encuentra. La representante de la Comunidad Valenciana plantea la disolución del Grupo, dado que ya se han conseguido los objetivos propuestos. El resto del Grupo se opone y propone una serie de temas en los que se podría trabajar en el futuro: difusión, reelaboración continua de los recursos de información en línea que se iniciaron el año anterior, seguimiento del servicio de chat, elaboración del manual de este o creación de un blog de referencia. En cuanto a las bases de datos en línea contratadas por el Ministerio, el Grupo de Trabajo solicita a la SGCB que rescinda la suscripción a las bases de datos Ocenet y continúe con las de Westlaw Aranzadi. Desde el año 2010 (fecha en la que finalmente se eliminaría la suscripción a las bases de datos Ocenet) hasta la actualidad, la base de datos jurídica de Aranzadi es el único recurso de pago con el que cuenta *Pregunte*.

La formación prevista finalmente se alarga hasta el 10 de marzo de 2009. Después se inicia un período de pruebas hasta finales de marzo que tiene como fin el adiestramiento en el manejo práctico de la herramienta por parte de los referencistas de las bibliotecas participantes. La primera semana del mes de mayo se ocupa en la resolución de dudas y problemas técnicos detectados en el período de pruebas, que se ponen en común a través de un foro virtual entre las bibliotecas participantes, la SGCB y Doc6, así como en las labores de cierre de la documentación que requería el servicio (Figura 15).

El 12 de mayo de 2009, la modalidad de respuesta a través de chat se pone a disposición pública de los usuarios a través de la página web. En su fase inicial el servicio de chat está disponible en castellano los martes y jueves, de 12:00 a 13:00



FIGURA 15. Pregunte: las bibliotecas responden (2009). Página principal que incluye separación de acceso a las modalidades de respuesta

horas y de 18:00 a 19:00 horas (se escoge este horario inicial de acuerdo con las estadísticas de *Pregunte* y las franjas horarias de mayor afluencia de consultas en ese momento) y se encuentra atendido por 9 bibliotecas: Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Asturias, Biblioteca de Castilla-La Mancha, Biblioteca de Castilla y León, Biblioteca de La Rioja, Biblioteca Municipal Central de San Sebastián, Biblioteca Pública del Estado en Málaga, Biblioteca Pública del Estado en Salamanca y Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina».

Los objetivos de este chat eran mejorar el servicio de información y referencia, reforzar el servicio que se ofrecía a través del formulario de consulta por correo electrónico, permitir al usuario plantear sus consultas en directo, interactuar con un bibliotecario referencista y recibir la respuesta en tiempo real, así como fomentar el uso de las nuevas tecnologías entre bibliotecas y ciudadanos, renovando *Pregunte* y adaptándolo a las necesidades de público y centros.

En los primeros cuatro meses de funcionamiento el uso del nuevo servicio es bajo, entre mayo y agosto de 2009 se reciben 63 consultas resultas y 19 llamadas perdidas (es decir, consultas recibidas fuera del horario de atención al público que quedan sin respuesta)⁽³⁴⁾.

A partir del 1 de octubre de 2009 se amplía el horario de consulta y se establecen turnos diarios de atención. El nuevo horario responderá a los usuarios de lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 horas y de lunes a jueves, de 17:00 a 19:00 horas. Ese horario permanecerá vigente hasta el año 2014.

El nuevo servicio de chat y los datos de uso de *Pregunte* se difunden a través del *Correo Bibliotecario*⁽³⁵⁾ y *Delibros*⁽³⁶⁾. El año 2009 recoge un total de 4457 consultas recibidas y respondidas a través de la modalidad de correo electrónico, frente a las 489 recibidas y resueltas a través de chat.

El año se cierra con una reunión del Grupo de Trabajo (el 16 de diciembre de 2009) en el Ministerio de Cultura, en la que se muestran las primeras estadísticas de uso del servicio. El Ministerio plantea la necesidad de que desde cada biblioteca se realice difusión de esta nueva modalidad y el Grupo considera que la difusión es fundamental para hacer crecer el servicio. Se plantea un aspecto del procedimiento del servicio; muchos usuarios introducen datos personales en su pregunta y dado que estos están protegidos por la Ley de Protección de Datos, es necesario que las bibliotecas avisen al Ministerio antes de responder y que la consulta sea pública, para que desde la SGCB, como administradores generales del sistema, se proceda al borrado de ese tipo de datos.

El Ministerio informa de que en febrero de 2010 se cumple un año del contrato con la empresa responsable del soporte técnico del chat y que a partir de entonces habrá que renovar el contrato de las 9 bibliotecas que participaban en él. Con el fin de reforzar el servicio de chat, el Ministerio informa que ampliará el contrato incorporando 6 licencias más, debido a que se sumarán a la respuesta en esa modalidad las BPE en Almería, Burgos, Cáceres, Biblioteca Central de Madrid y las BPE en Murcia y Zaragoza.

También se contempla la posibilidad de ampliar el servicio con la incorporación de bibliotecas universitarias. El Ministerio había contactado ya con los responsables de alguna de ellas y mostraban gran interés por participar. Ante la propuesta del Ministerio se genera un debate en el Grupo, puesto que algunos miembros plantean que la incorporación de bibliotecas especializadas modificaría la filosofía del servicio desde su nacimiento, es decir, contestar preguntas de carácter general. Se decide que se consultará con las bibliotecas participantes en asamblea general.

Por otro lado, se acuerda elaborar un «Manual de procedimiento» del chat para el uso de bibliotecas participantes y usuarios del mismo. Se decide partir del manual actual de *Pregunte* y adaptarlo al chat, estableciendo el plazo máximo para su redacción en febrero de 2010.

Otra de las propuestas del Ministerio de Cultura al Grupo es la de reducir el tiempo máximo de respuesta en la modalidad de correo electrónico, de 72 a 48 horas. Teniendo en cuenta que la media de respuesta en esta modalidad es de día y medio, el Grupo aprueba la propuesta y a partir de 2010 el compromiso de respuesta a los usuarios será de dos días laborales a partir de la recepción de la pregunta.

El Grupo reitera al Ministerio la necesidad de recuperar las asambleas bianuales de bibliotecas participantes, de tal forma que las propuestas acordadas en las reuniones del Grupo de Trabajo sean consultadas y aprobadas en ellas.

Por último, se debate sobre el listado de enlaces de interés de *Pregunte*. El Grupo solicita una modificación de la estructura actual y una herramienta que permita tanto su actualización anual como el filtrado de búsquedas.

2.1.5. Desarrollo histórico: 2010-2013

Incorporación de bibliotecas universitarias en la modalidad de respuesta vía chat: 2010-2013

A inicios del año 2010 la SGCB renueva las licencias de QuestionPoint para las 9 bibliotecas participantes en 2009 y la amplía a 6 más, debido a la previsión de incorporación de nuevas bibliotecas participantes en la modalidad de respuesta vía chat. El importe total de estas 16 licencias (una de ellas corresponde a la SGCB como administrador), acceso a la base de datos de conocimiento y soporte técnico anual es de 34 034 euros.

A pesar de la previsión de la SGCB, finalmente se incorporarían al chat 4 nuevas bibliotecas, las BPE en Burgos, Cáceres, Murcia y Zaragoza.

En la reunión del Consejo de Cooperación Bibliotecaria⁽³⁷⁾ celebrada en Valladolid el 13 de febrero se acepta la participación en el servicio de las Bibliotecas Universitarias de Burgos, León, Salamanca y Valladolid.

Por este motivo, la SGCB contrata en el mes de julio dos licencias QP más a Doc6, por importe de 3746 euros y de este modo el servicio pasará a estar atendido en su modalidad chat por un total de 17 bibliotecas.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

En la única reunión mantenida por el Grupo de Trabajo en 2010 (el día 5 de octubre) se da por finalizada la actualización de recursos por materia y se acuerda que esta revisión se realice anualmente. También se propone la conveniencia de incorporar al Grupo a un representante de las bibliotecas universitarias. En el informe que el coordinador del Grupo presenta en la reunión anual del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (CCB), en Vitoria-Gasteiz los días 9 y 10 de febrero de 2011, se informa que la labor del Grupo en 2010 se ha basado en dos aspectos concretos: la elaboración del «Manual de procedimiento» del chat (que quedó totalmente concluida en base al texto redactado por Matilde Martín Molinero, de la Biblioteca Regional de Madrid) y la revisión de la lista de recursos de referencia en línea. En el informe se destaca que el Ministerio ha procedido a la incorporación de las bibliotecas universitarias en contra de la opinión del Grupo y que el Ministerio tenía bastante adelantada la elaboración de una herramienta para la ubicación de la lista de recursos, que en breve estaría disponible.

En enero de 2012 se produce el alta de la Biblioteca de La Rioja/Biblioteca Pública del Estado en Logroño, en la modalidad de respuesta a través de chat, y a finales de año se da de baja la Biblioteca Pública del Estado en Lleida, que atendía la modalidad de correo electrónico desde el año 2003.

En el informe que el coordinador del Grupo de Trabajo presenta al CCB en 2012 (Santander, 26 y 27 de marzo de 2012) se repiten prácticamente sin modificaciones las actividades ya presentadas en el año anterior y se informa de que el Grupo no se ha reunido a lo largo del año 2011 (siendo la última reunión la del 5 de octubre de 2010).

En febrero de 2013, la Biblioteca de La Rioja/Biblioteca Pública del Estado en Logroño se da de baja en el servicio y se presenta el último informe del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual con Alfonso Ramos Torres como coordinador. En dicho informe se comenta que el Ministerio puso en marcha en marzo de 2012 una nueva herramienta para el mantenimiento y gestión de las listas de recursos en línea que puede ser utilizada tanto por los bibliotecarios referencistas del servicio como por los usuarios. La herramienta permite que los miembros del Grupo accedan a la gestión de los recursos e incorporar URL con autores asociados, descriptores, idiomas y asignación de materias y submaterias. También permite a los usuarios realizar comentarios sobre los mismos y realizar sugerencias. En el año 2012 se recibieron siete sugerencias por parte de usuarios.

Alfonso Ramos informa que el Grupo no se ha reunido a lo largo de 2012 y que la única labor realizada ha sido la de actualizar los enlaces de los recursos en línea y el establecimiento de los criterios para llevarlo a cabo:

- 1) No superar los 10 recursos por materia
- 2) Priorizarlos por orden de relevancia subordinándolos de lo general a lo concreto
- 3) Informar de los diferentes idiomas en que los recursos se pueden consultar, dando preferencia a páginas en castellano

- 4) Identificar los recursos por autoría y realizar una breve descripción
- 5) Detectar enlaces rotos y actualizar anualmente los recursos

El mantenimiento anual está asignado a cada miembro del Grupo por materia y este es el responsable de evaluar el interés de los recursos sugeridos por los usuarios al respecto de esa materia en concreto, aprobando o no la subida del recurso a la página web.

El 31 de julio del año 2013, Alfonso Ramos Torres renuncia a su puesto como coordinador. El Grupo permanecerá sin coordinación hasta noviembre de 2014.

El año 2014 se cierra con un total de 2757 consultas recibidas (1685 vía correo electrónico y 1072 vía chat).

2.1.6. Desarrollo histórico: 2014-2016

Inclusión de nuevas bibliotecas en la modalidad chat y adaptación del servicio a dispositivos móviles

A lo largo de 2014 se producen las bajas de 6 bibliotecas que atendían el servicio en diversas modalidades de respuesta: BPE en Cáceres (atención a través de correo electrónico y chat), BPE en Segovia (atención a través de correo electrónico, el 1 de abril de 2014) y las Bibliotecas Universitarias de Burgos, León, Salamanca y Valladolid (atención a través de chat), dejando reducido el número de bibliotecas que se ocupaban del servicio a un total de 40.

Del conjunto, solo 12 bibliotecas atendían la modalidad chat de lunes a viernes en horario de 10.00 a 14.00 horas y de 17.00 a 19.00 horas. Este horario llevaba manteniéndose de forma inalterada desde el año 2009. La baja de las bibliotecas universitarias y de la BPE en Cáceres dejaron la modalidad de respuesta del servicio a través de chat en una situación delicada, puesto que un número reducido de bibliotecas tenían que mantener la modalidad de chat invirtiendo una gran cantidad de tiempo y personal para cubrir los turnos semanales.

El principal problema en ese momento residía en que se contaba con un gran número de bibliotecas atendiendo el servicio en su modalidad de respuesta a través de correo electrónico y un número reducido de bibliotecas que atendiesen el chat. Por este motivo, el Ministerio solicita a las comunidades autónomas que propongan a sus respectivas redes de bibliotecas públicas municipales la participación en el servicio para reforzar la modalidad de respuesta vía chat.

A finales de 2014 se habían recibido en la SGCB un total de 35 propuestas entre las que el Ministerio, en colaboración con los servicios de bibliotecas de las comunidades autónomas a las que correspondían las diferentes bibliotecas públicas municipales, había seleccionado un total de 14 centros⁽³⁸⁾ de las comunidades autónomas de Castilla y León, Comu-

idad Valenciana, Extremadura y Madrid, que contaban con los recursos necesarios para hacerse cargo de la respuesta a través de esta modalidad.

Del conjunto, 13 bibliotecas reciben formación completa del servicio a lo largo de los meses de febrero y marzo de 2015. Sin embargo, tras dicha formación, finalmente solo 11 nuevas bibliotecas⁽³⁹⁾ se incorporarían al servicio, permitiendo reforzar la modalidad de respuesta a través de mensajería instantánea y la ampliación del horario de atención de 10.00 a 19.00 horas de forma ininterrumpida de lunes a viernes. El nuevo horario se hizo público el 4 de mayo de 2015. La incorporación de las nuevas bibliotecas hizo que el servicio de chat pasara a ser atendido por un total de 23 bibliotecas.

Sin embargo, rápidamente descenderá a una menos, dado que el 17 de agosto de 2015, el Ministerio da de baja a la Biblioteca Pública Municipal de Villanueva de la Serena (Badajoz) en la modalidad de chat, al incumplir de manera continuada su compromiso de conexión a los turnos de respuesta asignados.

Junto a la ampliación del horario de chat, en 2015 se incorpora a esta modalidad una nueva mejora no utilizada hasta el momento, la opción *widget* de QuestionPoint (Figura 16).

Esta funcionalidad permitía la visualización del formulario QP a través de dispositivos móviles pero quedaba limitada exclusivamente a la utilización del servicio mediante mensajería instantánea, por lo que resultaba necesaria la adaptación integral del servicio a un diseño web adaptativo.

Mientras se trabaja en ello, el 2 de diciembre de 2015 se pone a disposición de los usuarios una nueva actualización de la página web que varía ligeramente el diseño anterior con el fin de informar a los usuarios del carácter cooperativo de

Pregunte y proporcionar un ejemplo del tipo de preguntas que se podían realizar y las respuesta obtenida a través de la visualización de la última consulta recibida en el servicio (Figura 17).

En 2016 la adecuación del servicio a dispositivos móviles supone un nuevo cambio de *Pregunte*. La transformación del servicio al diseño Web Responsive va más allá de la clásica adaptación de la página web a los diferentes tamaños de pantallas de los dispositivos móviles. Se elaboran dos diseños específicos: uno para la visualización a través de ordenador, que incorpora imágenes dinámicas que capten la atención de los usuarios, y otro para consulta a través de teléfonos móviles y tabletas.

El nuevo diseño pretende ganar en claridad, destacando las dos modalidades de consulta y ofreciendo la información textual del servicio a través de los menús desplegables en la parte superior de la página. En la zona inferior de la página se ofrecen ejemplos de las últimas tres preguntas recibidas en el servicio y acceso al vídeo tutorial de uso.



FIGURA 16. Pregunte: las bibliotecas responden (2015). *Widget de descarga del formulario chat QuestionPoint*



FIGURA 17. Pregunte: las bibliotecas responden (2015). *Página principal*

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

La nueva versión se hace pública el día 4 de octubre de 2016 (Figura 18).

Frente a la versión accesible a través de ordenador, el diseño para teléfonos móviles y tabletas prescinde de las imágenes dinámicas con el fin de acceder rápidamente a los formularios de consulta y su objetivo es adaptar el servicio a los nuevos dispositivos de consulta y posibilitar el acceso a cualquier ciudadano, independientemente del

lugar en el que este se encuentre (Figura 19) (Figuras 20 y 21).

El 20 de septiembre de 2016 se produce la baja de la BPE en Palma de Mallorca en la modalidad de correo electrónico.

Los datos estadísticos de uso de ese año revelan una ligera tendencia al alza del servicio en relación a los datos del año 2015 (los más bajos obtenidos a lo largo de la historia de *Pregunte*). El año se cierra con un total de 2327 consultas.



FIGURA 18. Pregunte: las bibliotecas responden (2016). Página principal



FIGURA 19. Pregunte: las bibliotecas responden (2016). Página principal. Versión adaptada para dispositivos móviles



FIGURAS 20 Y 21. Pregunte: las bibliotecas responden (2016). Acceso a formularios correo electrónico y chat. Versión adaptada para dispositivos móviles



2.2. EL SERVICIO EN LA ACTUALIDAD

Pregunte: las bibliotecas responden es un servicio público de información a través de internet que se ofrece gratuitamente y tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos. Se encuentra atendido por bibliotecas de diferentes comunidades autónomas mediante un sistema de turnos y está coordinado por la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (Figura 22).

2.2.1. Modalidades de consulta: correo electrónico y chat

El servicio permite a los usuarios realizar consultas a las bibliotecas participantes a través de dos modalidades: correo electrónico, 24 horas al día, 365 días al año; y chat, los días laborables (lunes a viernes) de 10.00 a 19.00 horas (Figura 23).

La prestación del servicio se organiza en turnos de 24 horas en todas las lenguas oficiales de España para las consultas por correo electrónico y en cuatro sesiones diarias

de 135 minutos para la atención del chat, únicamente en castellano.

La modalidad de chat permite al usuario, si lo desea, recibir por correo electrónico una transcripción de la consulta realizada. En ambas modalidades, al enviar la respuesta o terminar la sesión de chat, se ofrece al usuario la opción de rellenar de forma voluntaria una encuesta sobre el servicio y la atención recibida. La encuesta se remite a la biblioteca que le atendió o en el caso del chat, al bibliotecario que le atendió y queda también registrada en el servicio de coordinación.

Además *Pregunte* pone a disposición de los ciudadanos un buzón de contacto para hacer llegar cualquier tipo de comentario u observación sobre el servicio: sugerencias, quejas, reclamaciones, felicitaciones, etc. (Figura 24).

2.2.2. Bibliotecas participantes

En 2016 las bibliotecas que atendían *Pregunte: las bibliotecas responden* por correo electrónico eran 37 y representaban a todas las comunidades autónomas (excepto Ceuta y Melilla). Estas bibliotecas responden a las consultas en castellano, catalán, euskera y gallego, por turnos diarios.



FIGURA 22. Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio multiplataforma



FIGURA 23. Pregunte: las bibliotecas responden. Acceso a las modalidades de consulta desde la página principal del servicio

FIGURA 24. Pregunte las bibliotecas responden. Buzón de contacto

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Para consultar aquellas bibliotecas que atienden el turno en castellano, deberán dirigirse a la Tabla 3; las que atienden en lengua catalana se encuentran en la Tabla 4; prestan aten-

ción en euskera las bibliotecas de la Tabla 5, mientras que la Tabla 6 se refiere a las bibliotecas que se ocupan del turno en gallego.

Fecha de incorporación	Bibliotecas
15-09-1999	Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia
20-09-1999	Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander
10-12-1999	Biblioteca de Andalucía
10-12-1999	Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza
13-12-1999	Biblioteca Pública del Estado en Valencia
15-12-1999	Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo
15-12-1999	Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo
15-12-1999	Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño
15-12-1999	Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas de Gran Canaria. Se retiró en diciembre de 2001 y se reincorporó de nuevo el 5 de junio de 2007
15-12-1999	Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz
21-12-1999	Biblioteca de Navarra
17-01-2000	Biblioteca Pública del Estado en Maó
03-02-2000	Biblioteca Pública del Estado en León
09-05-2000	Biblioteca Pública del Estado en Tarragona
15-11-2000	Biblioteca Pública del Estado en Salamanca
01-03-2001	Biblioteca Pública del Estado en Córdoba
01-07-2001	Biblioteca Pública del Estado en Huesca
01-07-2001	Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife
12-09-2001	Biblioteca Pública del Estado en Alicante
22-10-2001	Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián
22-10-2001	Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao
22-10-2001	Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña
01-12-2003	Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid
01-12-2003	Biblioteca Pública de Latina «Antonio Mingote» de Madrid
01-12-2003	Biblioteca Pública del Estado en Albacete
01-12-2003	Biblioteca Pública del Estado en Mérida
08-01-2004	Biblioteca Pública del Estado en Burgos
26-01-2004	Biblioteca Pública del Estado en Almería
02-02-2005	Biblioteca Pública del Estado en Teruel
22-02-2005	Biblioteca Pública del Estado en Soria
27-06-2005	Biblioteca Pública del Estado en Girona
13-10-2005	Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina»
06-06-2007	Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra
01-02-2009	Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza
01-10-2012	Biblioteca Pública del Estado en Madrid «Manuel Alvar»

TABLA 3. Bibliotecas que atienden la modalidad de correo electrónico en castellano

Fecha de incorporación	Bibliotecas
13-12-1999	Biblioteca Pública del Estado en Valencia
17-01-2000	Biblioteca Pública del Estado en Maó
09-05-2000	Biblioteca Pública del Estado en Tarragona
27-06-2005	Biblioteca Pública del Estado en Girona
06-06-2007	Biblioteca Valenciana «Nicolau Primitiu»

TABLA 4. Bibliotecas que atienden la modalidad de correo electrónico en catalán

Fecha de incorporación	Bibliotecas
15-12-1999	Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz
21-12-1999	Biblioteca de Navarra
09-05-2000	Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián
22-10-2001	Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao

TABLA 5. Bibliotecas que atienden la modalidad de correo electrónico en euskera

Fecha de incorporación	Bibliotecas
30-03-2007	Biblioteca Pública Municipal de Estudos Locais de A Coruña
06-06-2007	Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra

TABLA 6. Bibliotecas que atienden la modalidad de correo electrónico en gallego

El proyecto piloto de *Pregunte: las bibliotecas responden* en su modalidad de chat comenzó a funcionar el 12 de mayo de 2009 con 9 bibliotecas y en 2016 estaba atendido por 22 bibliotecas. Hasta el momento, esta modalidad únicamente se ofrece en castellano (Tabla 7).

Fecha de incorporación	Bibliotecas
12-05-2009	Biblioteca de Andalucía
12-05-2009	Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo
12-05-2009	Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo
12-05-2009	Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid
12-05-2009	Biblioteca Pública del Estado en Málaga
12-05-2009	Biblioteca Pública del Estado en Salamanca
12-05-2009	Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián
12-05-2009	Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina»
12-07-2010	Biblioteca Pública del Estado en Burgos
12-07-2010	Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza
12-07-2010	Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia
01-01-2012	Biblioteca «Río Segura» de Murcia
04-05-2015	Biblioteca Pública del Estado en Zamora
04-05-2015	Biblioteca Pública Municipal Central de Sant Joan d'Alacant
04-05-2015	Biblioteca Pública Municipal Central de Santa Pola
04-05-2015	Biblioteca Pública Municipal de Colmenar Viejo «Miguel de Cervantes»
04-05-2015	Biblioteca Pública Municipal de Don Benito
04-05-2015	Biblioteca Pública Municipal de Majadahonda «Francisco Umbral»
04-05-2015	Biblioteca Pública Municipal de Vinaròs
04-05-2015	Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid
04-05-2015	Red de Bibliotecas Municipales de Huesca
04-05-2015	Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Burgos

TABLA 7. Bibliotecas que atienden la modalidad de chat en castellano

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

En 2016, diez de estas bibliotecas atendían el servicio en ambas modalidades de consulta (correo electrónico y chat): Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Asturias/Biblioteca Pública del Estado en Oviedo, Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo, Biblioteca de Castilla y León/Biblioteca Pública del Estado en Valladolid, Biblioteca Pública del Estado en Burgos, Biblioteca Pública del Estado en Salamanca, Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza, Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián, Biblioteca Regional de Madrid y Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia.

Por el contrario, doce bibliotecas atendían solo el servicio en la modalidad chat: Biblioteca Pública del Estado en Málaga, Biblioteca Pública del Estado en Zamora, Biblioteca Pública Municipal de Central de Sant Joan d'Alacant, Biblioteca Pública Municipal Central de Santa Pola, Biblioteca Pública Municipal de Colmenar Viejo, Biblioteca Pública Municipal de Don Benito, Biblioteca Pública Municipal de Majadahonda, Biblioteca Pública Municipal de Vinaròs, Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid, Biblioteca «Río Segura» de Murcia y las redes de bibliotecas municipales de Burgos y Huesca.

El listado de las todas las bibliotecas participantes está accesible en la página web de *Pregunte: las bibliotecas responden*, donde aparecen ordenadas por comunidades autónomas. En cada biblioteca se indica mediante iconos las modalidades en la que participa; un sobre en el caso de la modalidad de correo electrónico y/o un globo o «bocadillo» de diálogo en el caso de la modalidad de chat (Figura 25).

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* estaba formado en 2016 por un equipo de 161 bibliotecarios. De ellos, 79 (49 %) respondían solo consultas a través de correo electrónico, 39 (24 %) atendían únicamente el chat, y 43 bibliotecarios (27 %) atendían consultas en ambas modalidades.

2.2.3. Coordinación y Grupo de Trabajo de Referencia virtual

Coordinación General del Servicio

La administración técnica y coordinación general del servicio la realiza la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria de la Secretaría de Estado de Cultura, dependiente de la Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, como ya se ha indicado. En octubre de 2014, el Área de Planificación Bibliotecaria pasó a ocuparse de la coordinación de los servicios bibliotecarios cooperativos que se gestionaban desde la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y *Pregunte: las bibliotecas responden*, dejó de ser atendido por el Área de Proyectos (Área responsable hasta ese momento de su gestión).

El servidor del servicio *Pregunte* se encuentra ubicado en el Ministerio, en las dependencias de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC).

Existe un equipo en la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria encargado de la coordinación general técnica, cuya misión consiste en dar respuesta a las incidencias que puedan surgir a las bibliotecas participantes en el proyecto, así como gestionar las reclamaciones, sugerencias, etc., que puedan plantear los usuarios de este servicio, y organizar los turnos en que las bibliotecas deben atender el servicio, coordinando los días de festividades locales o cualquier otra incidencia que pueda surgir en el día a día, comunicando a los distintas bibliotecas participantes las cuestiones que les puedan afectar.

Otras funciones de la coordinación general son:

The screenshot shows the website interface for 'Pregunte: las bibliotecas responden'. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: 'INFORMACIÓN DEL SERVICIO', 'BIBLIOTECAS PARTICIPANTES', 'BUSCADOR DE PREGUNTAS', and 'RECURSOS EN LÍNEA'. Below this, a section titled 'BIBLIOTECAS PARTICIPANTES' lists libraries by autonomous community. Each region has a red header and a list of libraries with icons for email and chat services.

Comunidad Autónoma	Biblioteca	Correo Electrónico	Chat
ANDALUCÍA	Biblioteca de Andalucía	✉	💬
	Biblioteca Pública del Estado en Almería	✉	
	Biblioteca Pública del Estado en Córdoba	✉	
	Biblioteca Pública del Estado en Málaga		💬
CANARIAS	Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas	✉	
	Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	✉	
CASTILLA-LA MANCHA	Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo	✉	💬
	Biblioteca Pública del Estado en Albacete	✉	
ARAGÓN	Biblioteca Pública del Estado en Huesca	✉	
	Biblioteca Pública del Estado en Teruel	✉	
	Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	✉	💬
	Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza Red de Bibliotecas Municipales de Huesca		💬
CANTABRIA	Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	✉	
CASTILLA Y LEÓN	Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	✉	💬
	Biblioteca Pública del Estado en Burgos	✉	💬
	Biblioteca Pública del Estado en León	✉	

FIGURA 25. Pregunte: las bibliotecas responden. Información sobre bibliotecas participantes

Estadísticas

El sistema elabora automáticamente y envía mensualmente la estadística del servicio en la modalidad de correo electrónico, así como el informe anual del sistema de las consultas recibidas por cada biblioteca en particular. Desde el Servicio de Coordinación General se elabora la estadística anual de preguntas recibidas, pendientes, redirigidas y anidadas, agrupadas por bibliotecas (Figura 26). El informe de consultas del chat lo realiza el equipo del Ministerio.

Adquisición de recursos en línea

El Ministerio puede proponer al Grupo de Trabajo y viceversa la adquisición de algunos recursos en línea, que sirvan

de apoyo al trabajo de los bibliotecarios que participan en el servicio. Así por ejemplo, actualmente se cuenta con acceso a la base de datos jurídica Aranzadi Digital (Westlaw Aranzadi).

Suele ser el Servicio de Coordinación General, contando con la opinión del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, quien toma estas decisiones.

Coordinación de la formación

El Ministerio coordina acciones formativas presenciales o virtuales para el personal bibliotecario que atiende el servicio. Algunos materiales de los últimos cursos impartidos están a disposición de las bibliotecas participantes en *Pregunte: las bibliotecas responden* en el apartado «Formación» (Figura 27).

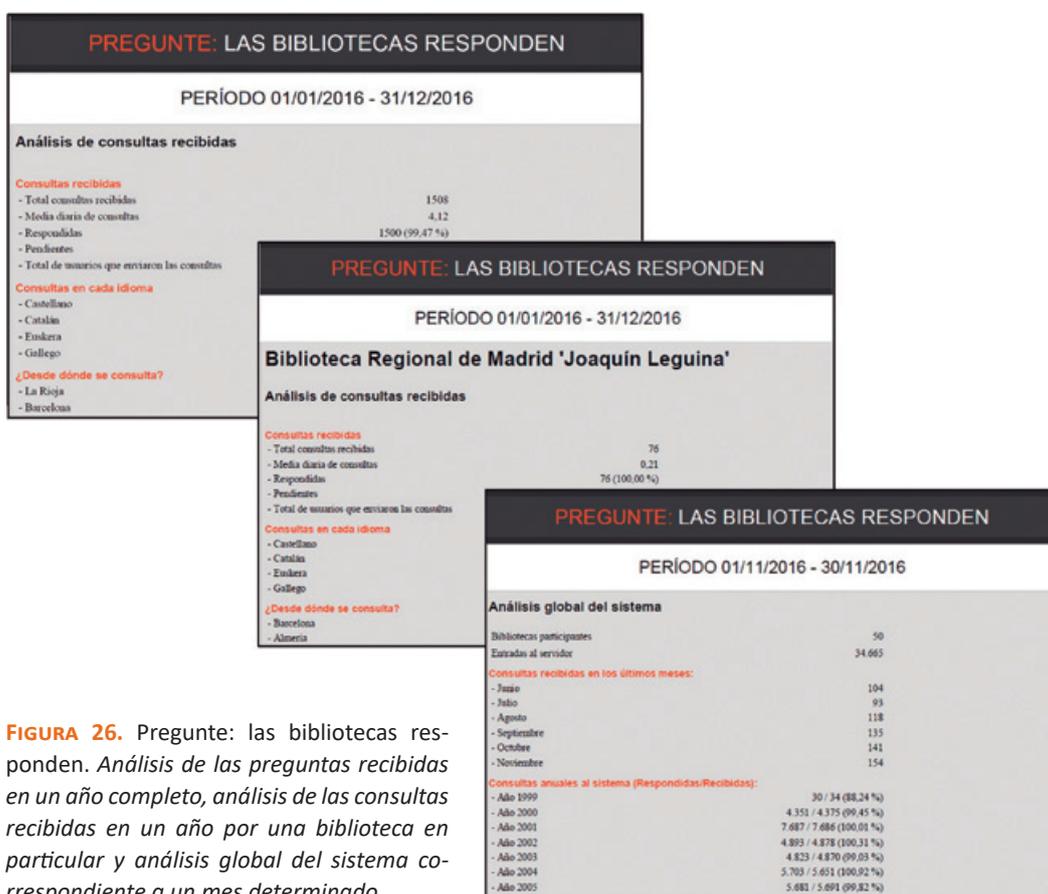


FIGURA 26. Pregunte: las bibliotecas responden. Análisis de las preguntas recibidas en un año completo, análisis de las consultas recibidas en un año por una biblioteca en particular y análisis global del sistema correspondiente a un mes determinado

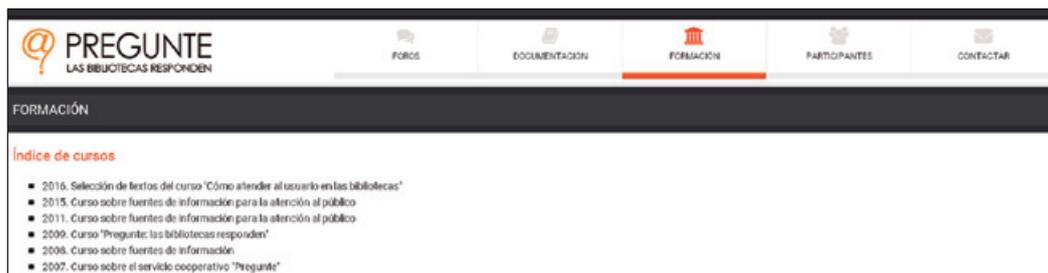


FIGURA 27. Pregunte: las bibliotecas responden. Documentación de algunos cursos impartidos al personal que atiende el servicio

Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

Como se ha indicado anteriormente (*ver 2.1. Orígenes y desarrollo histórico*), el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual tiene su origen en las II Jornadas de Cooperación Bibliotecaria celebradas en Cangas de Onís del 17 al 19 de junio en 1998 y ha permanecido activo hasta la actualidad.

Está integrado por bibliotecarios pertenecientes a bibliotecas de 10 comunidades autónomas, participantes en el proyecto.

Actualmente, se encuentra adscrito a la Comisión Técnica de Bibliotecas Públicas del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, siendo uno de los Grupos denominados «estables».

Dos miembros del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ostentan la coordinación y secretaría del Grupo de Trabajo y el resto de sus miembros, representan a las bibliotecas participantes de las diferentes comunidades autónomas (Tabla 8).

Toda la información sobre el Grupo de Trabajo (objetivos, informes, documentación y resultados y participantes), se encuentra disponible a través de la página web del Consejo de Cooperación Bibliotecaria:

<http://www.ccbiblio.es/index.php/grupos-de-trabajo/estables/grupos-de-trabajo-de-referencia-virtual/>

Desde su constitución, el Grupo de Trabajo ha tenido como principal función el seguimiento y desarrollo del servicio bibliotecario cooperativo *Pregunte: las bibliotecas responden* y su actividad se ha centrado básicamente en la mejora, tanto de los recursos que se ofrecen al usuario desde la página web del servicio *Pregunte*, como de la documentación de trabajo que sirve de apoyo a los bibliotecarios que lo atienden desde las distintas comunidades autónomas que participan en él.

Dentro del apartado «Documentación» se encuentran disponibles todos los manuales relativos a funcionamiento y manejo de las plataformas y aplicaciones que se utilizan tanto en el sistema de correo electrónico como de chat (Figura 28).

Entre las tareas realizadas por el Grupo de Trabajo se encuentran las siguientes:

- Elaboración y revisión de los manuales de procedimiento de *Pregunte: las bibliotecas responden*, tanto para la modalidad de correo electrónico como para la de chat.
- Actualización de la sección «Recursos en línea», que se evalúa y revisa semestralmente.
- Intervención en la estructuración y mantenimiento de la página web, con preparación de textos y propuestas en cuanto a su presentación y diseño gráfico.
- Participación en la redacción de las respuestas tipo que se envían a los usuarios.
- Realización de propuestas al Ministerio para el mejor funcionamiento y difusión del servicio en sus dos modalidades, así como la elaboración del presente estudio.
- Redacción de documentos de trabajo y promoción de buenas prácticas que ayuden a mejorar la calidad del servicio.
- Seguimiento y evaluación del servicio de referencia virtual *Pregunte: las bibliotecas responden* y recogida de datos de uso del servicio.
- Estudio y seguimiento de otros servicios similares.

Biblioteca	Bibliotecaria/o
Biblioteca de Andalucía	Francisca Rodríguez Maleno
Biblioteca de Asturias «Ramón Pérez de Ayala»/ Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	Carmen Macías Zafra
Biblioteca de Castilla-La Mancha/ Biblioteca Pública del Estado en Toledo	Juan Notario Urango
Biblioteca Nacional de España	Rubén Izquierdo Martín
Biblioteca Pública del Estado en Girona «Carles Rahola»	Vanesa Velasco García
Biblioteca Pública del Estado en Huesca	María Cristina Alastrue Lasierra
Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra	Pilar Fernández Ruiz
Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	Inmaculada Cebrián Domínguez
Biblioteca Pública del Estado en Orihuela	César Moreno Díaz y Josefa Ors Ferrández
Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina»	Maribel Fariñas de Alba y Matilde Martín Molinero
Biblioteca Regional de Murcia/ Biblioteca Pública del Estado en Murcia	María Jesús Cortés Carrión
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	María Isabel Cuadrado Fernández y María José Fe Trillo

TABLA 8. Miembros del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual también es consultado por el Ministerio cuando se plantea la adquisición de bases de datos, enciclopedias o cualquier otro recurso informativo en línea, participando en su evaluación.

Periódicamente se realizan reuniones presenciales del Grupo de Trabajo en la sede del Ministerio para tratar algunos de estos temas y, en ocasiones puntuales, se han realizado reuniones virtuales para el seguimiento de alguna tarea en curso.

El coordinador se encarga de convocar las reuniones, supervisar las tareas del equipo, preparar los informes y representarlo en el Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

El grupo es responsable del mantenimiento del cuadro de clasificación de materias del servicio, de la implementación de mejoras en *Pregunte*, así como de la adaptación del servicio al diseño adaptativo o *web responsive*.

En el último trimestre de 2016, el Grupo inició la elaboración de un estudio exhaustivo del servicio en sus 17 años de funcionamiento, que ha cristalizado en el documento que ahora presentamos. A lo largo del año, el Grupo trabajó en la definición, estructura y redacción de su contenido, así como en la elaboración de los cuestionarios remitidos a 2 032 usuarios y a todos los bibliotecarios participantes en el servicio.

2.2.4. Recursos en línea

Los recursos en línea son una serie de fuentes de información disponibles de forma gratuita en internet, que pueden resultar de utilidad a los usuarios a la hora de complementar o ampliar las respuestas o para obtener información sobre cualquiera de los temas allí recogidos sin la intermediación de

un bibliotecario. Se trata de páginas web, portales, bases de datos, catálogos, diccionarios, directorios, etc., seleccionados y evaluados por el Grupo de Trabajo (Figura 29).

Estos recursos aparecen agrupados en 16 grandes bloques de materias, que a su vez se dividen en otras más específicas (submaterias) cuando se pulsa sobre ellos. La información ofrecida de cada recurso se divide en los siguientes apartados:

- Autoría
- Breve descripción de su contenido
- Materia en la que se ha incluido (dentro del esquema de las 16 materias utilizadas en el servicio)
- Descriptores: palabras o frases que precisan en detalle su contenido temático, ámbito geográfico o tipo de recurso (base de datos, diccionarios, etc.)
- Idiomas
- Fecha de publicación y de actualización del recurso

Los recursos se pueden recuperar a través de una búsqueda simple, que permite localizar cualquiera de las palabras incluidas en la información proporcionada sobre los mismos o bien a través de los grandes grupos de materias en que se clasifican.

Se ofrece asimismo un menú de búsqueda avanzada, donde se puede especificar el campo informativo en el que se desea realizar la consulta (autor, título, palabra clave) y permite limitar la búsqueda por idioma y fechas. En el apartado «Ayuda» se ofrecen algunos consejos y recomendaciones a tener presentes en las búsquedas (Figura 30).

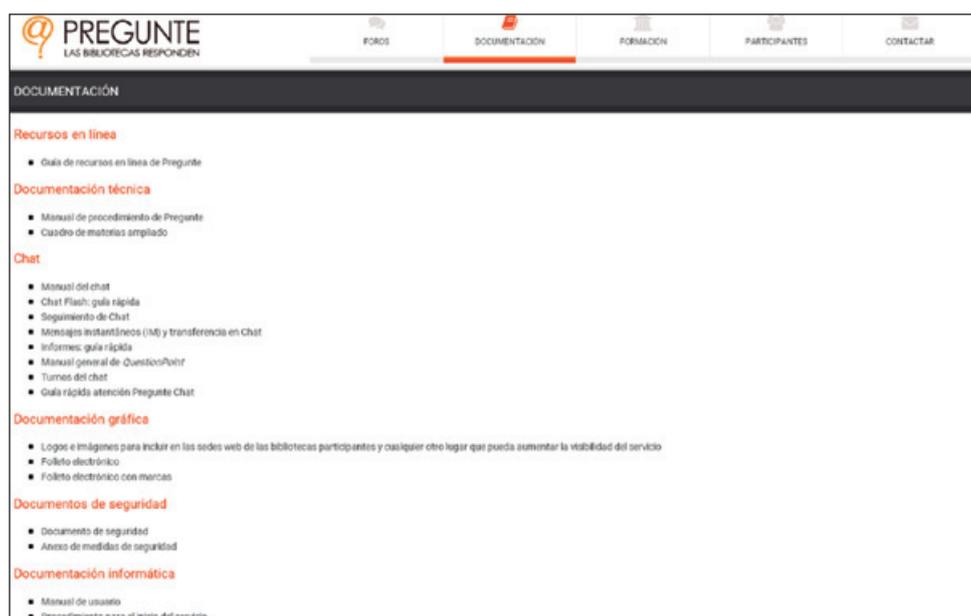


FIGURA 28. Pregunte: las bibliotecas responden. Información que figura en el apartado «Documentación»

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



Índice de materias	
Administración, Legislación y Política	41
Arte y Patrimonio	44
Bibliotecas y Documentación	58
Ciencia y Naturaleza	58
Ciencias Sociales	33
Economía y Empresas	43
Educación	39
Empleo y Trabajo	21
Historia	14
Informática e Internet	21
Ingeniería y Tecnologías	35
Lenguas y literatura	30
Lugares y Genes	13
Pensamiento y Religiones	20
Salud y Medicina	39
Viajes y Ocio	75

FIGURA 29. Pregunte: las bibliotecas responden. «Recursos en línea»

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual es el encargado de la actualización y mantenimiento de los recursos en línea. Para realizar la selección y la evaluación de los recursos se asignan una o varias materias a cada miembro del Grupo, que es responsable de su mantenimiento. En el momento de redactar este estudio existían 585 recursos en línea disponibles.

Aunque su revisión se realiza semestralmente, los recursos pueden actualizarse en cualquier momento e incluir otros nuevos, o bien modificar o incluso eliminar alguno cuyo enlace no funcione o no se considere pertinente. Por este motivo, la lista de recursos se encuentra en continua revisión.

Los usuarios pueden participar en la sugerencia, comentarios y valoración de los recursos allí recogidos, y a través de la web, conocer los recursos más vistos, los más valorados, las novedades incluidas y los descriptores más usados (Figura 31).

Las sugerencias de los usuarios pasan a ser evaluadas por el miembro del Grupo de Trabajo responsable de la actualización de su materia asignada, para estimar su inclusión o no.

También cuenta con un servicio de alertas al que pueden suscribirse los usuarios, recibiendo en su correo las novedades que se produzcan en las materias seleccionadas. Disponen además de un enlace de ayuda, donde se les ofrece una serie de orientaciones para sacar mayor partido a su consulta.

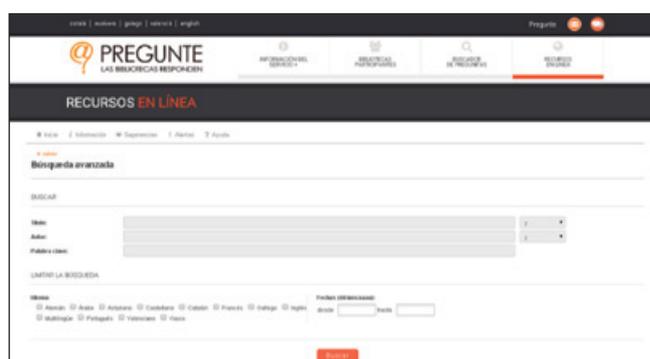


FIGURA 30. Pregunte: las bibliotecas responden. Pantalla de búsqueda avanzada de «Recursos en línea»



LOS RECURSOS MÁS VISTOS	
Las Matemáticas es: vídeos y ejercicios resueltos de matemáticas	354 visitas
Flora Ibérica: plantas vasculares de la Península Ibérica e Islas Baleares	125 visitas
Poder Judicial	95 visitas
LOS RECURSOS MÁS VALORADOS	
eLibro: libros electrónicos en bibliotecas públicas	★★★★★ 1 voto
Glosario informático	★★★★★ 2 votos
Historia: Siglo 20	★★★★★ 1 voto
NOVEDADES DE RECURSOS	
PROCEL: promotoria Española de Lingüística	11 / 01 / 2016
Academia de L'Aragonés	11 / 01 / 2016
Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado	10 / 01 / 2016
DESCRIPTORES MÁS USADOS	
Español, Documentos, Empresas, Salud, Medicina, Directores, Tecnología, Viajes, Legislación, Bases de datos, Bibliotecas y documentación, Estadísticas, Gastronomía, Informática, Enseñanza	

FIGURA 31. Pregunte: las bibliotecas responden. Apartado correspondiente a los recursos en línea más visitados y mejor valorados

Recursos en línea. Módulo del bibliotecario

Acceso a la intranet

El acceso al sistema de gestión de los recursos en línea está restringido mediante claves a los miembros del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual y es independiente del módulo de gestión de preguntas que utilizan el resto de bibliotecarios (Figura 32).

Dentro del sistema se presenta un menú vertical con dos grandes apartados: «Recursos» y «Usuarios».

Desde «Recursos» se puede acceder a los siguientes subapartados: gestión de descriptores, gestión de autores, gestión de recursos, gestión de idiomas, gestión de materias y gestión de submaterias.

En «Usuarios» existen dos subapartados: gestión de sugerencias y gestión de comentarios.

Gestión de recursos

La gestión de recursos permite buscar o filtrar por nombre, materia, submateria o situación del enlace (para detectar enlaces rotos). También es posible la búsqueda avanzada.

Por defecto, la presentación de los recursos se visualiza por el orden alfabético del nombre del recurso. En esta pantalla se puede marcar el recurso para su edición o para su eliminación, e igualmente se pueden añadir nuevos recursos (Figura 33).

La opción «Modificar o añadir registro» permite completar los siguientes campos:

- Nombre
- Fecha de alta
- Fecha de publicación
- Fecha de actualización
- Relevancia (introduciendo un valor numérico)
- Estado: publicado, en revisión, inactivo
- Materia: seleccionar un área del cuadro de clasificación
- Submateria: con menú desplegable. Si no se encuentra, se debe generar en «Gestión de submaterias»
- Autor: con menú desplegable. Si no se encuentra, se debe generar en «Gestión de autores»
- URL: dirección web del recurso con http
- Evaluación: cuadro de texto
- Descripción: cuadro de texto
- Idioma: idiomas disponibles. Si no se encuentra, se debe generar en «Gestión de idiomas»
- Valoración: cuadro de texto
- Descriptores: menú desplegable con la opción de añadir varios descriptores. Si no se encuentra, se debe generar en «Gestión de descriptores»
- Opción de marcado de enlace roto
- Comentarios: permite la visualización de los posibles comentarios que haya recibido el recurso por parte de los usuarios



FIGURA 32. Página de acceso al sistema de gestión de los recursos en línea

Nombre	Materia	Submateria	Estado	Valoración	Enlace	Acción
Fiterra.com	Salud y Medicina	Medicina y Salud	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Fibra óptica: pl...	Ciencia y Naturales	Botánica	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Fondo de Garantía...	Emplejo y Trabajo	Servicios Público...	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Fonoteca Microtop...	Ciencia y Naturales	Zoología	En revisión		<input type="checkbox"/>	Editar
FonoZoo	Ciencia y Naturales	Zoología	En revisión		<input type="checkbox"/>	Editar
Food and Nutritio...	Salud y Medicina	Alimentación y Nu...	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Formación del Pro...	Educación	Cursos	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Formación en Red	Educación	Cursos	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Formación Profesi...	Educación	Formación Profesi...	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar
Foro Química y So...	Ciencia y Naturales	Química	Publicado		<input type="checkbox"/>	Editar

Anterior 28 de 67 Siguiente total 627

FIGURA 33. Gestión de los recursos en línea

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Una vez realizadas las correspondientes modificaciones, el recurso se puede guardar o bien cancelar los cambios (Figuras 34 y 35).

Gestión de descriptores

El sistema presenta los descriptores por orden alfabético. Permite buscar por nombre del descriptor y por su condición

de activo o inactivo. Al igual que los recursos, los descriptores se pueden editar, crear o borrar (en este caso, previamente deben estar marcados).

«Nuevo registro» requiere los siguientes campos: nombre, nota, fecha de alta y activo (sí o no). Es preciso guardar la información para crear un nuevo descriptor (Figura 36).

FIGURA 34. Gestión de los recursos en línea. Edición

FIGURA 35. Gestión de los recursos en línea. Añadir nuevo registro

FIGURA 36. Gestión de los recursos en línea. Gestión de descriptores. Nuevo registro

Gestión de autores

Permite editar, borrar o crear nuevos autores. Para ello se deben cumplimentar los siguientes campos: nombre, nota, fecha de alta y activo (marcar). Se finaliza guardando o cancelando (Figura 37).

Gestión de Idiomas

Permite editar, borrar o añadir nuevos idiomas. Para ello se deben cumplimentar los siguientes campos: nombre, fecha de alta y activo (marcar) (Figura 38).

Gestión de materias

Permite editar, borrar o añadir nuevas materias, mediante los campos: nombre, fecha de alta y activo (marcar) (Figura 39).

Gestión de submaterias

Se puede editar, borrar o crear submaterias, utilizando los campos: nombre, asignación a una materia a través de un menú desplegable que muestra el cuadro de clasificación de materias, fecha de alta y activación (Figura 40).

Como ya se ha indicado, la actualización de los recursos se realiza semestralmente y dicha tarea corresponde a los miembros del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual.

Gestión de sugerencias de usuarios

Permite editar o borrar sugerencias, en este caso se deben marcar previamente. La búsqueda se puede realizar por nombre, URL o estado (sin procesar, aceptada o rechazada). Se finaliza guardando (Figura 41).

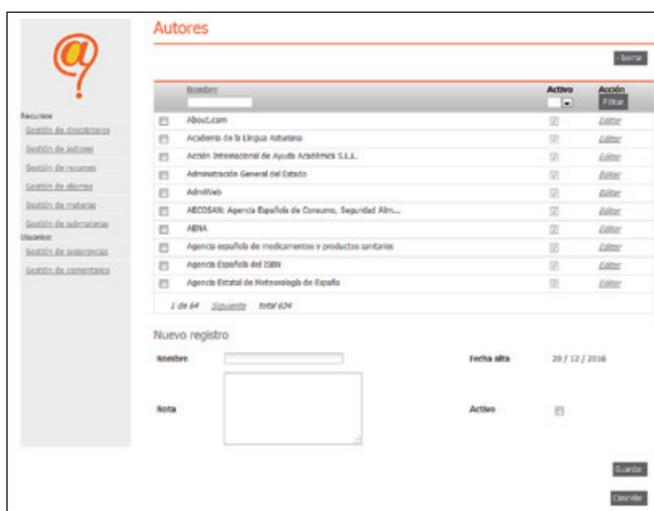


FIGURA 37. Recursos en línea. Gestión de autores. Nuevo registro

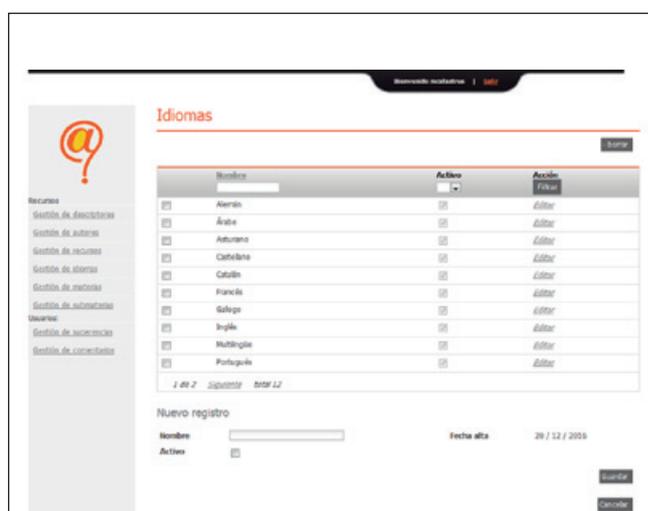


FIGURA 38. Gestión de los recursos en línea. Gestión de idiomas. Nuevo registro

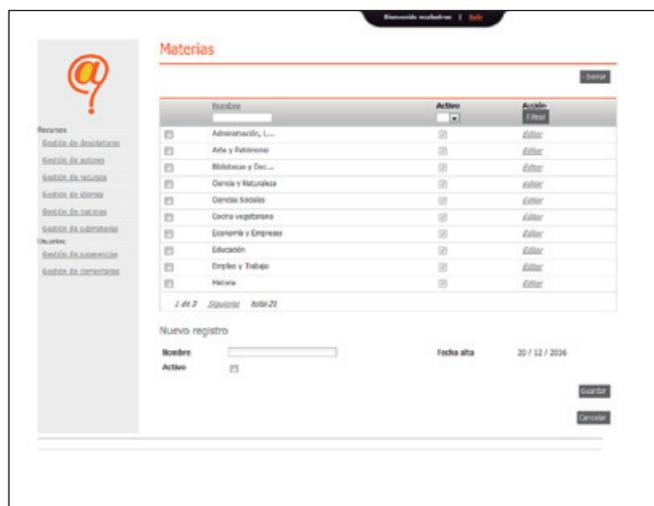


FIGURA 39. Gestión de los recursos en línea. Gestión de materias. Nuevo registro

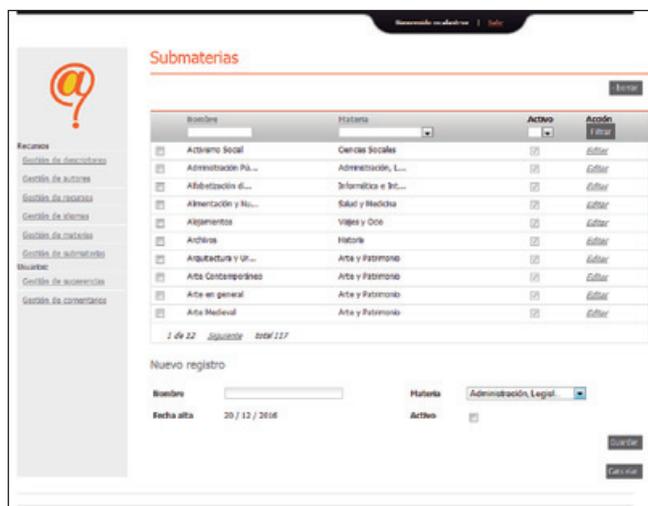


FIGURA 40. Gestión de los recursos en línea. Gestión de submaterias. Nuevo registro

Gestión de comentarios de usuarios

En la pantalla de gestión de comentarios aparecen el nombre de la persona que ha realizado un comentario, el recurso al que hace la referencia y la fecha de alta. A estos campos se añade el de marcado o selección del comentario y las órdenes de borrar o editar (Figura 42).

La edición de un comentario permite modificar el nombre del autor y el texto del comentario (Figura 43).

Recursos en línea. Módulo del usuario

Los usuarios acceden a los recursos en línea a través de la página web del servicio (Figura 44).

El módulo de acceso público de los recursos en línea presenta un menú con las siguientes opciones: «Inicio», «Información», «Sugerencias», «Alertas» y «Ayuda» (Ver figura 29).

Inicio

La presentación de la página se realiza a través del «Índice de materias» de los términos aceptados en el cuadro de clasifica-

ción, ordenados alfabéticamente y con indicación del número de recursos que engloba cada materia.

Aparecen destacados los recursos más vistos y el número de visitas, los más valorados y el número de votos, así como las novedades con la fecha de alta y los descriptores más usados.

Información

Se ofrece al usuario información sobre los recursos que puede encontrar en esta sección, indicando las diversas opciones de búsqueda (simple, por materia o búsqueda avanzada). Asimismo, se invita al usuario a participar en la evaluación y selección de recursos a través de sus sugerencias y comentarios.

Sugerencias

La lista de recursos en línea del servicio está en continua revisión. El usuario puede participar en su actualización haciendo llegar sus sugerencias e informando de recursos que considere de interés o ampliando las fuentes proporcionadas por el servicio a través de un formulario. Como ya se ha co-

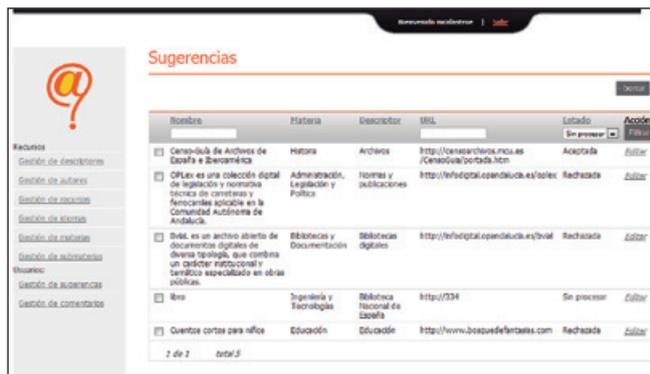


FIGURA 41. Gestión de los recursos en línea. Gestión de sugerencias



FIGURA 42. Gestión de los recursos en línea. Consulta de comentarios

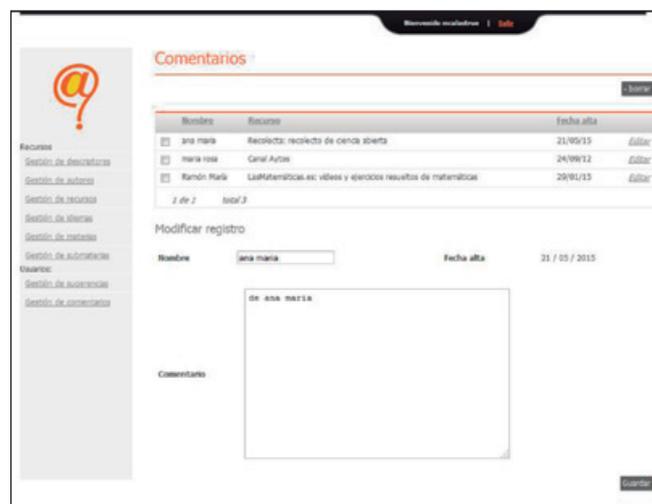


FIGURA 43. Gestión de los recursos en línea. Edición de comentarios

mentado, cada miembro del Grupo del Trabajo tiene asignada una materia y se encarga de valorar dichas contribuciones, así como su inclusión o no en la lista de recursos (Figura 45).

Alertas

El apartado «Alertas» ofrece al usuario la posibilidad de recibir información periódica sobre las nuevas incorporaciones

a la lista de recursos. Para ello, debe cumplimentar un formulario indicando sus preferencias (Figura 46).

Ayuda

El apartado «Ayuda» ofrece al usuario indicaciones para familiarizarse con las órdenes y los operadores booleanos de la búsqueda avanzada (Figuras 47 y 48).

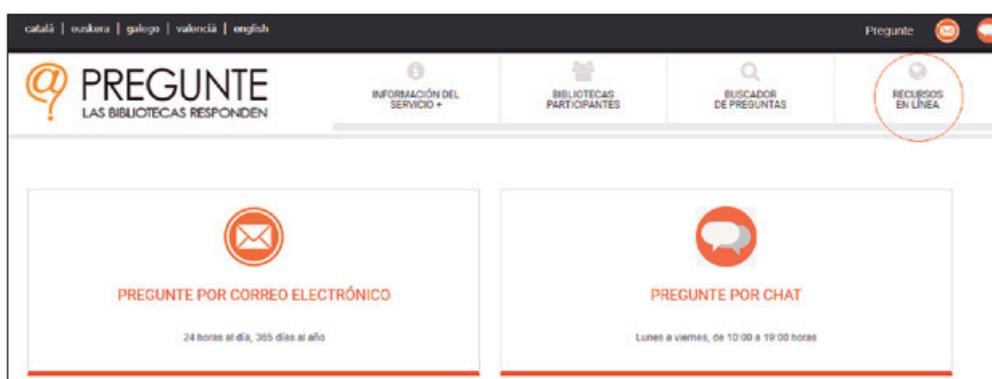


FIGURA 44. Acceso a «Recursos en línea» desde la página principal del servicio

FIGURA 45. Recursos en línea. Formulario de sugerencias

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

The screenshot shows the 'PREGUNTE' website interface. At the top, there are navigation links for 'catàleg', 'castellà', 'galego', 'valencià', and 'anglès'. The main header features the 'PREGUNTE LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN' logo and four menu items: 'INFORMACIÓN DEL SERVICIO', 'BIBLIOTECAS PARTICIPANTES', 'BUSCADOR DE PREGUNTAS', and 'RECURSOS EN LÍNEA'. Below this is a dark navigation bar with 'RECURSOS EN LÍNEA' in red. A secondary navigation bar includes 'Inicio', 'Información', 'Sugerencias', 'Alertas', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Alertas' and contains a form for selecting subjects to receive periodic information. The subjects are organized into 16 categories, each with a list of sub-topics and checkboxes. At the bottom of the form is a subscription section with fields for 'Nombre' and 'Dirección de correo electrónico', a checkbox for 'Desearé recibir el Boletín de Recursos de Información', a CAPTCHA image with the 'CIRWF' logo, and a 'Suscribirse' button. The footer contains the website name 'pregunte.es', a short description of the service, and a row of icons for 'INFORMACIÓN DEL SERVICIO', 'BIBLIOTECAS PARTICIPANTES', 'BUSCADOR DE PREGUNTAS', 'RECURSOS EN LÍNEA', and 'CONTACTE'.

RECURSOS EN LÍNEA

Inicio / Información / Sugerencias / Alertas / Ayuda

Alertas

Si desea recibir información periódica sobre las nuevas incorporaciones a esta lista de recursos, por favor, cumplimente este formulario con sus preferencias.

Administración, Legislación y Política:

- Administración Pública
- Asuntos Militares
- Bienestar Social
- Derecho
- Política

Bibliotecas y Documentación:

- Asociaciones y organizaciones
- Bibliotecas
- Catálogos Colectivos
- Normativa
- Recursos digitales

Ciencias Sociales:

- Activismo Social
- Demografía, Sociología y Estadística
- Etnología, Costumbres y Folklore
- Familia y Hogar
- Gastronomía

Educación:

- Cursos
- Educación de Adultos
- Educación Especial
- Enseñanza
- Enseñanza de idiomas
- Formación Profesional
- Orientación Educativa
- Recursos didácticos
- Universidades
- Orientación Educativa
- Recursos didácticos
- Universidades

Informática e Internet:

- Alfabetización digital
- Diccionarios
- Directorios y Portales
- Hardware
- Historia
- Internet
- Organismos e Instituciones
- Recursos
- Software
- Web 2.0

Lugares y Géneros:

- Geografía
- Turismo

Salud y Medicina:

- Alimentación y Nutrición
- Diccionarios
- Enfermedades
- Farmacia
- Medicina y Salud
- Organismos e Instituciones
- Revistas
- Tecnologías

Arte y Patrimonio:

- Arquitectura y Urbanismo
- Arte Contemporáneo
- Arte en general
- Arte Medieval
- Artes Aplicadas
- Artes Escénicas y Música
- Artes Plásticas
- Diseño
- Escultura
- Grabado
- Patrimonio Cultural
- Pintura

Ciencia y Naturaleza:

- Astronomía
- Biología
- Botánica
- Ciencia
- Climatología
- Física
- Geología
- Matemáticas
- Medio Ambiente
- Meteorología
- Química
- Zoología

Economía y Empresas:

- Auditoría y Contabilidad
- Banca
- Comercio
- Economía
- Empresas
- Finanzas
- Marketing y Publicidad
- Negocios

Empleo y Trabajo:

- Bases de Datos
- Directorios de empresas
- Legislación laboral
- Portales de empleo
- Servicios Públicos de Trabajo y Empleo
- Sindicatos

Historia:

- Archivos

Historia:

- Archivos
- Geografía, Cosmología y Mitología
- Historia de España
- Historia por Épocas
- Historia Universal

Ingeniería y Tecnologías:

- Descargos Especializados
- Comunicaciones y Telecontrol
- Directorios y Portales
- Empleo
- Normas y Patentes
- OAM/OHM OFICINA DE ARMONIZACIÓN DEL MERCADO INTERIOR DE LA UE
- Organismos e Instituciones
- Recursos en línea

Lenguas y Literatura:

- Diccionarios y traductores
- Lengua española
- Literatura
- Literatura en otras lenguas de España
- Otras lenguas de España: catalán, euskera, gallego, asturiano, valenciano

Pensamiento y Religiones:

- Filosofía
- Mitología
- Psicología
- Religiones

Viajes y Ocio:

- Alojamiento
- Deportes
- Espectáculos y Entretenimiento
- Gastronomía
- Manualidades
- Mascotas
- Turismo
- Viajes

Nombre: Dirección de correo electrónico:

Desearé recibir el Boletín de Recursos de Información

Introduzca lo que ve en la imagen:

pregunte.es

"Pregunte, las bibliotecas responden" es un servicio público de información a través de Internet, que se ofrece gratuitamente y que tiene como objetivo facilitar los recursos de información disponibles en todos los idiomas.

INFORMACIÓN DEL SERVICIO | BIBLIOTECAS PARTICIPANTES | BUSCADOR DE PREGUNTAS | RECURSOS EN LÍNEA | CONTACTE

FIGURA 46. Recursos en línea. Alertas

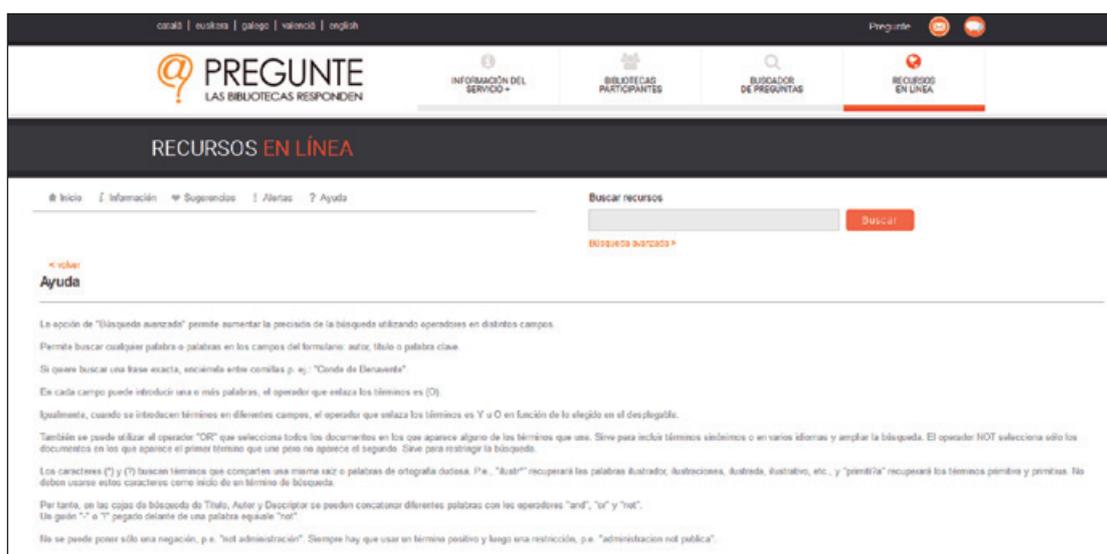


FIGURA 47. Recursos en línea. Ayuda

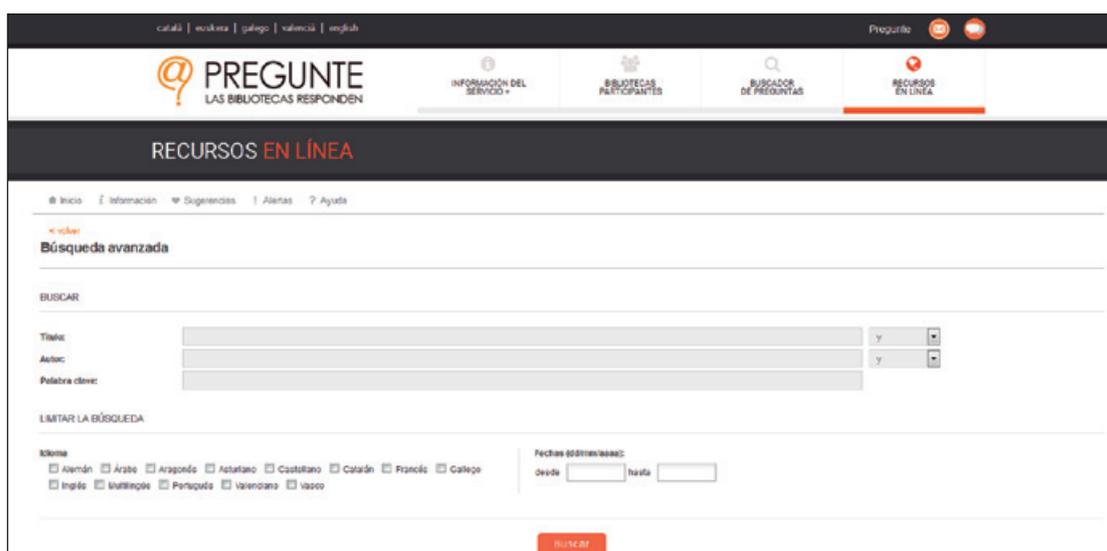


FIGURA 48. Recursos en línea. Búsqueda avanzada

- (1) *Correo Bibliotecario* (1996), diciembre, n. 11, pp. 2-4. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9019/1/CB_11.pdf
- (2) *Correo Bibliotecario* (1997), noviembre, n. 19, pp. 1-5. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9027/1/CB_19.pdf
- (3) *Correo Bibliotecario* (1998), junio, n. 25, pp. 3-4. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9033/1/CB_25.pdf
- (4) *Correo Bibliotecario* (1999), mayo, n. 33, p. 3. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9040/1/CB_33.pdf
- (5) *La Biblioteca Responde. Servicio de Información y Referencia Electrónico Cooperativo* (1998). Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (documento inédito).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- (6) Carta de acuse de recibo de obras de referencia para el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* enviada por la Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Valencia (Carolina Sevilla Merino) al Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria (Victoriano Colodrón), fechada el 5 de abril de 2000 en Valencia. Ver además, 7. Estudio de costes. Apéndice: Detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica.
- (7) En el informe «El servicio de referencia en línea “Pregunte: las bibliotecas responden”. Análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora. Informe. Septiembre 2004», p. 15, José Antonio Merlo Vega cita que en el año 2001 «se adquirieron lotes bibliográficos para las bibliotecas públicas del Estado en Tarragona, Salamanca y Córdoba por importe de 93 757,25 euros [sic]» (el importe real fue de 79 701,54 €) y en 2002 «para las BPE en Alicante, Huelva, Huesca y Santa Cruz de Tenerife [sic]» (falta incluir al Centro Superior Bibliográfico de Galicia en Santiago de Compostela, que atendió el turno en gallego hasta el año 2007), por importe de 134 100,25 euros. En el acta de la reunión general de bibliotecas participantes en el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, de 17 de mayo de 2007, se cita que en 2006, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria suministró lotes bibliográficos por un importe de 18 000 euros cada uno, a las seis bibliotecas que se incorporaron al servicio en 2005. En el acta se cita a las BPE en Girona, Palma de Mallorca, Segovia, Soria, Teruel y Zamora, pero la BPE en Zamora no se incorporaría a *Pregunte* hasta el año 2015 (véase cita número 22). Puesto que finalmente la BPE en Zamora no se incorporó al servicio, se entiende que se adquirieron lotes para las BPE en Girona, Palma de Mallorca, Segovia, Soria y Teruel. El importe de adquisición para estas bibliotecas fue de 85 160,97 € en 2006 y de 68 244,59 €, en 2007.
- (8) Todas estas ideas se desarrollarían en la segunda fase del *software* «Pregunte», a excepción de la primera.
- (9) En la documentación consultada para la redacción de este estudio, tanto publicada como inédita, se constata la participación activa de Cataluña desde el inicio del proyecto, pero su participación viene denominada de diferentes maneras en informes, manuales, artículos y documentación de trabajo: Servei de Biblioteques i del Patimoni Bibliogràfic de la Generalitat de Catalunya, Biblioteca Pública de Barcelona y Biblioteca del Born. Dado que en ningún momento ha existido una Biblioteca Provincial en la ciudad de Barcelona, hemos considerado que la denominación correcta debe ser la del Servicio de Bibliotecas y de Patrimonio Bibliográfico de la Generalitat de Cataluña.
- (10) DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO, ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS (2000): *Plan de impulso de las bibliotecas públicas españolas: Las bibliotecas públicas, puerta de entrada a una sociedad de la información para todos*. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7458/1/plan_impulso_bcas_2000.pdf
- (11) *Correo Bibliotecario* (2000), marzo, n. 40, pp. 3-4. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9047/1/CB_40.pdf
- (12) MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2000): *Pregunte, las bibliotecas responden: «Manual de instrucciones y procedimientos» para las bibliotecas participantes. Manual técnico del servidor*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- (13) *Correo Bibliotecario* (2000), abril, n. 41, pp. 2-3. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9048/1/CB_41.pdf
- (14) *Correo Bibliotecario* (2000), junio, n. 43, pp. 5-6. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9050/1/CB_43.pdf
- (15) SAORÍN PÉREZ, Tomás (2001): *Una fórmula para Internet: productos cooperativos. La experiencia de Pregunte, las bibliotecas responden*. En: *Educación y Biblioteca*, 122, pp. 44-50. Disponible en: <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/118758> y https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118758/1/EB13_N122_P44-50.pdf
- (16) AYUSO GARCÍA, María Dolores; MARTÍNEZ NAVARRO, Victoria, y PEÑALVER MARTÍNEZ, Ángel (2002): *Evaluación de fuentes de información para servicios de referencia en Internet. Una propuesta a partir de Pregunte, las bibliotecas responden*. En Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1. 2002. Valencia). *La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información. Actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, pp. 13-25. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/1152> y http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1152/1/com_013.pdf
- (17) HERMOSILLA MORENO, Antonia Dolores; PEÑALVER MARTÍNEZ, Ángel (2004): *Gestión de recursos de información para servicios de referencia digital: una mirada desde «Pregunte, las bibliotecas responden»*. En Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2. 2004. Salamanca). *La biblioteca pública: compromiso de futuro. Actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2004, pp. 443-454. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/797> y <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/797/1/comunicaci%3n%2010.pdf>
- (18) HERMOSILLA MORENO, Antonia Dolores; PEÑALVER MARTÍNEZ, Ángel (2006): *¿Bibliotecarios respondiendo a bibliotecarios?: las consultas y fuentes de información sobre bibliotecas y documentación en Pregunte, las bibliotecas responden*. En Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (3. 2006. Murcia). *La biblioteca pública: espacio ciudadano. Actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2006, pp. 430-441. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/697> y http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/697/1/com_439.pdf
- (19) Conclusiones finales de las VII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria. Toledo, 2003. Disponible en: http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/cooperacion/congresos-y-jornadas/jornadas-de-cooperacion-bibliotecaria/ja2003/Conclusiones_Jornadas2003.pdf
- (20) MERLO VEGA, José Antonio (2004): *El servicio de referencia en línea «Pregunte, las bibliotecas responden»: análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora: informe*. Salamanca: Cícero, S. L.
- (21) *Correo Bibliotecario*, 2004, mayo-junio, n. 75, pp. 1-4. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9083/1/CB_75.PDF
- (22) A pesar de que en el año 2005 la Biblioteca Pública del Estado en Zamora mostró su interés en participar en el servicio, finalmente no se incorporó a la modalidad de respuesta a través de correo electrónico en ese año. La BPE en Zamora se incorporará al servicio en 2015, atendiendo consultas solo a través de la modalidad de respuesta mediante chat.
- (23) VIII Jornadas de Gestión de la Información. Mesa redonda «Biblioteca y usuarios virtuales». SEDIC. Madrid, 7-8 de noviembre de 2006. Disponible en: <http://blog.sedic.es/2006/11/08/viii-jornadas-de-gestion-de-la-informacion-3%C2%AA-sesion-integracion-de-recursos-y-usuarios-virtuales-i-premio-sedic-a-la-calidad-e-innovacion/>
- (24) En el punto 10 de las conclusiones de las XI Jornadas de Cooperación Bibliotecaria se destaca: «Finalizado el desarrollo de la nueva aplicación que soporta el servicio *Pregunte*, se traslada al Ministerio de Cultura. El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual se compromete a evaluar el uso de los recursos electrónicos que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria pone a disposición de todas las bibliotecas que participan en este proyecto». En el punto 17 se confirma el mantenimiento del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, coordinado por Alfonso Ramos (Biblioteca de Andalucía). Conclusiones finales de las XI Jornadas de Cooperación Bibliotecaria. Mérida, 2007. Disponible en: http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/cooperacion/congresos-y-jornadas/jornadas-de-cooperacion-bibliotecaria/ja2007/Conclusiones_Jornadas2007.pdf
- (25) La selección de recursos de referencia elaborada por José Antonio Merlo por encargo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria se albergó dentro del portal *Travesía*. El acceso a este listado desde *Pregunte* se realizó hasta el año 2007 (año en el que se implementa la sección «Recursos en Línea»), a través de un enlace al portal referido.

- (26) *Correo Bibliotecario*, 2007, octubre, n. 98, pp. 26-27. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9107/1/CB_98.pdf
- (27) Blog SEDIC, 8 de octubre de 2007. Disponible en: <http://blog.sedic.es/2007/10/08/nuevo-diseno-grafico-de-pregunte-las-bibliotecas-responden/>
- (28) Campaña de difusión del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*. *Delibros*, 2008, abril, n. 219, p. 58.
- (29) *Correo Bibliotecario*, 2008, julio-diciembre, n. 101, p. 35. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9111/1/CB_101.pdf
- (30) *Correo Bibliotecario*, 2008, julio-diciembre, n. 101, p. 15. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9111/1/CB_101.pdf
- (31) *Correo Bibliotecario*, 2008, julio-diciembre, n. 101, p. 16. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9111/1/CB_101.pdf
- (32) RAMOS TORRES, Alfonso: *Informe del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual*. XII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria. Jaca, 11-13 de marzo de 2008. Disponible en: http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/cooperacion/congresos-y-jornadas/jornadas-de-cooperacion-bibliotecaria/ja2008/GT_Referencia_Virtual_2008.pdf
- (33) El *co-browsing* de QuestionPoint permitía en origen la funcionalidad de conavegación, es decir, que bibliotecario y usuario pudiesen interactuar juntos dentro de una misma página web. Actualmente, el bibliotecario puede navegar conjuntamente con el usuario a través de internet, enviándole una URL que carga la web de forma automática en el marco de la derecha de la pantalla, pero no permite que el bibliotecario pueda pulsar sobre cualquier enlace dentro de la web y el resultado sea compartido por el usuario. Desgraciadamente, y debido a fallos técnicos continuos de esta última funcionalidad, OCLC decidió eliminarla en el *release* de 29 de septiembre de 2013. El anuncio de retirada en la *release* de la nueva versión comunicaba: «*Cobrowse retirement: As a result of the previously announced decision to retire the cobrowse feature in the Chat module, the cobrowse button has been removed from the interface. The librarian can still use the «Preview» button in the URL tab of the chat interface to open a separate window and preview any URLs that they wish to send to the patron.*».
- (34) CUADRADO FERNÁNDEZ, M.ª Isabel; RIVERA DÍAZ, Eva: *Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas*. El profesional de la información, 2009, v.18, n. 6, pp. 642-648. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/07.pdf>
- (35) *Correo Bibliotecario*, 2009, n. 102, pp. 17-20. Disponible en: http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/9112/1/CB_102.pdf
- (36) *Delibros*, 2009, mayo, n. 231, p. 56 y *Delibros*, 2010, junio, n. 243, p. 55.
- (37) Informes del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual 2008-2017 presentados en el Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Disponibles en: <http://www.ccbiblio.es/index.php/grupos-de-trabajo/estables/grupos-de-trabajo-de-referencia-virtual/>
- (38) De las 14 bibliotecas seleccionadas, la Biblioteca Pública Municipal «Rafael Alberti» de San Fernando de Henares (Madrid) rechazó la entrada en el servicio tras valorar el proyecto antes de recibir formación. Las Bibliotecas Públicas Municipales de Alcalá de Henares y Leganés (Madrid) rechazaron participar en el proyecto tras haber recibido la formación previa en el manejo del chat. Todas ellas justificaron el abandono debido a que no habían evaluado la implicación real de tiempo y personal que el servicio de chat requeriría, a pesar de que se informó previamente por parte del Ministerio y de que la participación en *Pregunte* por parte de todas estas bibliotecas fue voluntaria.
- (39) ARAGÓN: Red de Bibliotecas Municipales de Huesca; CASTILLA Y LEÓN: Biblioteca Pública del Estado en Zamora, Bibliotecas Públicas Municipales de Burgos; COMUNIDAD VALENCIANA: Biblioteca Pública Municipal de San Joan d'Alacant, Biblioteca Pública Municipal Central de Santa Pola, Biblioteca Pública Municipal de Vinaròs; EXTREMADURA: Biblioteca Pública Municipal de Don Benito, Biblioteca Pública Municipal de Villanueva de la Serena; MADRID: Biblioteca Pública Municipal de Colmenar Viejo, Biblioteca Pública Municipal de Majadahonda, Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid.

3

**ORGANIZACIÓN
DEL SERVICIO
POR MODALIDADES**

3.1. CORREO ELECTRÓNICO

Pregunte: las bibliotecas responden presenta diferentes perfiles de usuarios con sus respectivos accesos y funcionalidades. Para dar una visión de la modalidad de correo electrónico, se tendrán en cuenta estos perfiles, así como el desarrollo del proceso de gestión, las funcionalidades del servicio desde la puesta en marcha, el funcionamiento de la plataforma, la respuesta ofrecida al usuario y la evaluación del servicio. Pero en primer lugar, analizaremos el fichero del sistema *Pregunte* y los documentos de seguridad asociados a él, con objeto de entender mejor los diferentes perfiles y módulos (coordinador general, coordinador de biblioteca y bibliotecario), así como las obligaciones inherentes a cada uno de ellos.

3.1.1. Fichero *Pregunte*, perfiles y módulos

3.1.1.1 Fichero del sistema *Pregunte*

El sistema *Pregunte* se encuentra implantado en los servidores de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

La normativa respecto al fichero del sistema *Pregunte* hace referencia a la siguiente información:

El sistema está estructurado en dos módulos, ambos accesibles a través de internet: módulo dirigido al ciudadano y módulo de acceso restringido destinado a las bibliotecas participantes y coordinadores.

- Módulo público dirigido al ciudadano:
 - Se trata de un servicio público.
 - El ciudadano puede formular la pregunta a las bibliotecas, utilizando un navegador web, tras registrar los campos obligatorios.
 - El ciudadano dispone de información de diversa utilidad: archivo de preguntas y respuestas, datos de las bibliotecas participantes, etc.
 - Página para creación de una consulta. Esta página almacena los datos de la pregunta que realiza el ciudadano, junto con datos de carácter personal que son necesarios para contestar a dicha pregunta o que tienen interés de cara a la generación de estadísticas. Los datos que se recogen en este formulario son almacenados en el fichero *Pregunte*.
- Módulo destinado a las bibliotecas participantes y coordinadores:
 - Acceso restringido. Requiere de validación previa, estar dado de alta como personal autorizado y en situación activa. Es accesible solo a las bibliotecas participantes, el usuario bibliotecario y el coordinador.
 - Permite gestionar las consultas recibidas y obtener información relativa al funcionamiento

del sistema: turnos, estadísticas, información de las bibliotecas participantes, manuales de usuario y otra documentación.

A continuación se enumeran las páginas con datos de carácter personal a las que bibliotecas participantes y coordinadores tienen acceso:

- Gestión de los datos relativos a la biblioteca
- Creación y baja de una biblioteca
- Mantenimiento de los usuarios asociados a la biblioteca
- Responder consultas pendientes: páginas que permiten contestar a las consultas que envió el ciudadano
- Buscador de la consulta localizada
- Bibliotecas participantes: página que muestra la información de las bibliotecas participantes

Documento de seguridad del fichero del sistema. Funciones y obligaciones

Funciones y obligaciones del personal implicado en el trabajo con el fichero:

La Dirección General de Bellas Artes y Patrimonio Cultural del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, es el responsable del fichero *Pregunte*. De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999 y por el Reglamento 994/1999, el responsable del fichero deberá:

- 1) Establecer reglamentariamente los requisitos y condiciones que deban reunir los ficheros y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos. Esto se llevará a cabo elaborando e implantando la normativa de seguridad mediante un «Documento de seguridad» de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados.
- 2) Mantener el «Documento de seguridad» en todo momento actualizado, revisándolo siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo. Adecuarlo en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de datos de carácter personal.
- 3) Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- 4) Dar a conocer el documento de seguridad del sistema y las consecuencias de su incumplimiento.
- 5) Mantener una relación actualizada de usuarios con acceso al sistema y funciones autorizadas de cada uno de ellos.
- 6) Supervisar el control de acceso autorizado para los usuarios del fichero *Pregunte* y designación del personal autorizado para su mantenimiento.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- 7) Supervisar la correcta recuperación de datos y verificar la realización de las copias de respaldo y recuperación de los datos.
- 8) Establecer los procedimientos para que el interesado ejerza sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación. Notificación al interesado sobre la resolución de su petición.
- 9) Estará obligado al secreto profesional respecto a los datos registrados y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el fichero.

Perfiles del sistema. Funciones y obligaciones

Grupo Coordinador General

Compuesto por el personal de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria que determine el responsable del fichero. El alta de un nuevo usuario perteneciente al Grupo Coordinador General puede realizarla solo el personal perteneciente a dicho grupo. No está permitida la baja del personal perteneciente a este grupo por motivos de seguimiento de los accesos efectuados a los datos de carácter personal del ciudadano.

Las funciones del personal perteneciente al Grupo Coordinador General son:

1. Administración de los usuarios del sistema: bibliotecario y coordinadores
2. Administración de las bibliotecas participantes
3. Generación de informes y estadísticas
4. Mantenimiento de turnos y administración general del sistema

Grupo Coordinador de Biblioteca

Compuesto por el personal de la biblioteca asignado al perfil de coordinador de biblioteca. El coordinador de biblioteca puede realizar altas de nuevos usuarios con perfil de bibliotecario en su centro. No está permitida la baja del personal perteneciente a este grupo por motivos de seguimiento de los accesos efectuados a los datos de carácter personal del ciudadano.

Las funciones del personal perteneciente al Grupo Coordinador de Biblioteca son:

1. Administración de los usuarios de su biblioteca: creación de usuarios con perfil de bibliotecario
2. Administración de los datos de su biblioteca
3. Gestión de las consultas
4. Generación de informes y estadísticas de su biblioteca

Grupo Bibliotecario

Compuesto por el personal autorizado por la biblioteca asignado al perfil bibliotecario. El alta de un nuevo usuario perteneciente al Grupo Coordinador de Biblioteca puede realizarla el personal perteneciente a dicho grupo o al de Coordinador

General. No está permitida la baja del personal perteneciente a este grupo por motivos de seguimiento de los accesos efectuados a los datos de carácter personal del ciudadano.

Las funciones del personal perteneciente al Grupo Bibliotecario son:

1. Gestión de las consultas
2. Generación de informes y estadísticas de su biblioteca

Obligaciones y medidas de seguridad del usuario coordinador y bibliotecario

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley orgánica 15/1999 y por el Reglamento 994/1999, el usuario perteneciente al perfil coordinador general, coordinador de biblioteca y bibliotecario:

- 1) Está obligado al cumplimiento de la normativa de seguridad que se recoge en el «Documento de Seguridad». Por ello, debe conocer dicho documento y las consecuencias de su incumplimiento.
- 2) Debe mantener en secreto su contraseña de acceso al fichero *Pregunte* y poner todos los medios para impedir que otra persona utilice su acceso: guardar secreto sobre la misma, cambiar la contraseña cuando así se le indique y cuando considere que alguien pueda conocerla.
- 3) Debe cerrar la aplicación *Pregunte* siempre que se ausente de su puesto de trabajo.
- 4) Deberá recoger en el fichero *Pregunte* solo datos personales que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con su finalidad.
- 5) No podrá utilizar los datos para finalidades diferentes a aquellas para las que hubieran sido recogidos.
- 6) Estará obligado al secreto profesional respecto a los datos registrados y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar su relación con el fichero *Pregunte*.
- 7) Los listados y formularios impresos en soporte papel cuyos datos no estén sometidos a un proceso de disociación (sin nombre, correo electrónico o cualquier otro campo que identifique a la persona) solo podrán utilizarse para las funciones que fueron creados y mantenerse en lugar seguro para evitar acceso a los mismos de personas no autorizadas. En ningún caso estos documentos deberán salir fuera de las dependencias del puesto de trabajo ni facilitarse original o copia a otra persona sin el consentimiento del responsable del fichero.
- 8) Remitirá al responsable del fichero las peticiones del interesado respecto a sus derechos de acceso, rectificación y cancelación.
- 9) Mantendrá actualizada la relación de usuarios de la biblioteca con permiso de acceso al sistema *Pregunte* y deshabilitará dicho permiso cuando el usuario deje de ejercer funciones sobre el mismo.

Administrador Técnico de *Pregunte*

Compuesto por el personal de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte directamente relacionado con el mantenimiento del sistema *Pregunte* y la base de datos asociada.

Funciones sobre el sistema:

- 1) Implementar los procesos de *Pregunte*, adoptando las medidas que se determinan en el actual documento.
- 2) Actualizar el diseño de la base de datos, adoptando las medidas que se determinan en el actual documento.
- 3) Mantener la integridad de los datos.
- 4) Implantar las versiones del sistema *Pregunte* en el servidor de aplicaciones de internet.
- 5) Implantar las medidas de seguridad oportunas para el acceso a dichos sistemas.
- 6) Generar las copias de seguridad planificadas.
- 7) Restaurar todos o parte de los datos de la copia de seguridad.
- 8) Notificar la restauración de los datos al responsable del fichero.
- 9) Notificar al responsable del fichero las modificaciones que afecten al control de acceso a los datos en el sistema *Pregunte*.
- 10) Realizar los tratamientos que el responsable del fichero determine para cancelar los datos de carácter personal cuando hayan dejado de ser necesarios.
- 11) Realizar los tratamientos que el responsable del fichero determine ante una solicitud de acceso, rectificación y cancelación de los datos de carácter personal.

Medidas de seguridad en el sistema informático

1. Procedimiento de identificación y autenticación del usuario (Reglamento 994/1999, Artículo 11):

Existe un único punto de validación para la autenticación del usuario que accede al módulo restringido destinado al bibliotecario. Los datos de usuario y contraseña son contrastados frente a la tabla «Bibliotecarios». También se constata si tiene deshabilitado el permiso de acceso. Las contraseñas se almacenan cifradas en la base de datos y periódicamente se requiere al usuario que la modifique.

2. Relación actualizada de usuarios (Reglamento 994/1999, Artículo 12):

Los usuarios con perfil coordinador se responsabilizarán de mantener actualizada la relación de usuarios con acceso al sistema *Pregunte*, así como desactivar el permiso de acceso a aquellos usuarios que hayan dejado de ejercer funciones sobre el mismo. Para ello, el sistema ofrece varias funcionalidades para el mantenimiento de los usuarios de cada biblioteca y

las opciones de alta de nuevo usuario y de desactivación del acceso.

3. Acceso restringido de los usuarios solo a aquellos recursos y datos necesarios para su trabajo (Reglamento 994/1999, Artículo 12):

Para acceder a cualquier recurso del módulo restringido destinado al bibliotecario, el usuario debe previamente autenticarse. Esta autenticación determina su pertenencia a uno de los tres perfiles de usuarios del sistema *Pregunte*: coordinador general, bibliotecario o coordinador de biblioteca. Cualquier apartado restringido del sistema *Pregunte* inicialmente verifica que el usuario de la sesión pertenezca al perfil autorizado.

4. Registro de incidencias (Reglamento 994/1999, Artículo 10):

Se hará un registro de las incidencias según se describe en el «Documento de seguridad», apartado: *Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias*.

5. Se realizará copia de respaldo y recuperación de los datos al menos una vez a la semana (Reglamento 994/1999, Artículo 14) :

Está previsto realizar copia de respaldo y recuperación completa de los datos una vez al día. Se almacenarán las copias de seguridad en sala de acceso restringido y distinta a donde se encuentra el equipo informático de los servidores que ofrecen el servicio *Pregunte*.

6. Gestión de soportes (Reglamento 994/1999, Artículo 13):

No está previsto que se traspase parte o toda la información de la base de datos a un soporte distinto de la copia de seguridad. Si en algún momento el responsable del fichero *Pregunte* solicitara esta actuación, se deberán contemplar las siguientes medidas:

- Se exigirá solicitud por escrito firmada por el responsable del fichero.
- Se registrará por escrito: tipo de soporte, número de soportes entregados, contenido del soporte, forma de entrega del soporte, persona a quien se entrega el soporte, fecha en que se entrega el soporte, fecha en que se devuelve el soporte y destino final justificado del soporte.
- En cualquier caso, la información contenida en el soporte nunca podrá identificar directamente al interesado y solo podrá usarse con finalidad estadística.

El documento de registro de soportes y de incidencias podrá ser consultado por el responsable del fichero.

3.1.1.2 Módulo bibliotecario

En el módulo de acceso restringido del bibliotecario, se refleja la organización del servicio para que este pueda desarrollar sus funciones. Los bibliotecarios entran al módulo de gestión a través de una dirección web, que da acceso a un módulo restringido al que se llega a través de usuario y contraseña (Figura 1).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Tras acceder al módulo, el bibliotecario se encuentra la siguiente información:

- Nombre de la biblioteca de la que es usuario-bibliotecario.
- Preguntas pendientes (si las hay).
- Menú horizontal: «Foros», «Documentación», «Formación», «Participantes» y «Contactar» (Figura 2).
- Ver opciones (menú vertical): «Preguntas pendientes», «Buscador», «Estadísticas», «Consulta de turnos» y «Cambiar contraseña» (Figura 3).

Menú vertical desplegable («Ver opciones»)

El menú vertical superior despliega las funcionalidades a las que tiene acceso el bibliotecario a la hora de desarrollar su trabajo.

Preguntas pendientes

Listado de preguntas pendientes de resolver donde se detalla la siguiente información: principio del enunciado de la pregunta, fecha, hora y número de identificación de la consulta (NIC).

Buscador

Sistema de recuperación de preguntas ya resueltas. Se trata del archivo de preguntas y respuestas donde es posible consultar por palabras o por palabras y temas. Además, se puede delimitar la búsqueda por NIC y fechas.

La funcionalidad «Buscador del módulo del bibliotecario/ coordinador» es mucho más potente que la ofrecida al ciudadano, pues permite localizar una consulta filtrando por cualquiera de sus campos; por ejemplo: fecha de solicitud, fecha de resolución, tema de la consulta, biblioteca asignada, provincia del solicitante, edad del solicitante, idioma de la



FIGURA 1. Módulo Bibliotecario. Pantalla de visualización para acceder al módulo restringido

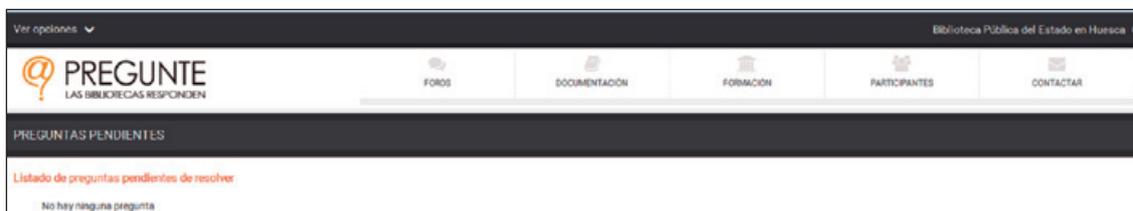


FIGURA 2. Módulo bibliotecario. Pantalla de inicio

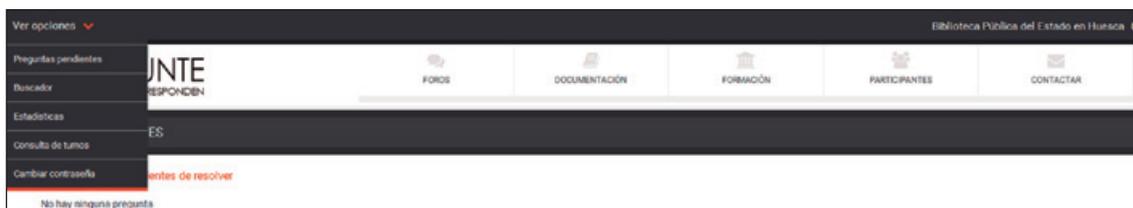


FIGURA 3. Módulo bibliotecario. Panel desplegable de gestión

consulta, estado de la consulta y tipo de consulta. Cualquiera de los campos que aparecen en este formulario es opcional, es decir, no es necesario cumplimentar ninguno de ellos de forma obligatoria (Figura 4).

Los criterios de búsqueda se pueden seleccionar y combinar indicando condición o no, en los siguientes campos:

- NIC (número de identificación de la consulta)
- Texto libre: una o varias palabras que deben localizarse en la consulta o en la respuesta. Permite el uso de operadores lógicos booleanos, de posición y órdenes de búsqueda
- Tema de la consulta
- Biblioteca asignada
- Fecha de solicitud «desde-hasta»

- Fecha de resolución «desde-hasta»
- Provincia del solicitante
- Edad del solicitante
- Idioma de la consulta
- Estado de la consulta
- Tipo de consulta

El buscador permite navegar por los resultados de la búsqueda. La navegación por las páginas del buscador es semejante a la del módulo del ciudadano, ofreciendo en primer lugar un resumen de las consultas localizadas agrupadas por temas, con un contador total y parcial del número de consultas de cada tema (Figura 5).

Al seleccionar un tema, se mostrará la lista de consultas dentro de ese epígrafe, ordenadas según fecha de resolución en sentido descendente (Figura 6).

The screenshot shows the search interface of the 'PREGUNTE' system. At the top, there is a navigation bar with the logo 'PREGUNTE LAS BIBLIOTECAS RESPONDIEN' and several menu items: FOROS, DOCUMENTACIÓN, FORMACIÓN, PARTICIPANTES, and CONTACTAR. Below this is a section titled 'BUSCADOR'. Under 'Criterios de búsqueda', there are input fields for 'Número de identificación de la consulta' (NIC) and 'Texto a buscar'. The 'Texto a buscar' section includes dropdown menus for 'Contiene' (with options 'Pregunta' and 'Respuesta') and 'y' (with options 'y' and 'o'). There are also fields for 'Fecha de solicitud' and 'Fecha de resolución', each with 'Desde' and 'Hasta' sub-fields. On the right side, there is a vertical list of filters: 'Tema de la consulta', 'Biblioteca asignada', 'Provincia del solicitante', 'Edad del solicitante', 'Idioma de la consulta', 'Estado de la consulta', and 'Tipo de consulta'. At the bottom left, there are two buttons: 'BUSCAR' and 'LIMPIAR'.

FIGURA 4. Módulo bibliotecario. Buscador

The screenshot shows the search results page of the 'PREGUNTE' system. At the top, there is a navigation bar with the logo 'PREGUNTE LAS BIBLIOTECAS RESPONDIEN' and several menu items: FOROS, DOCUMENTACIÓN, FORMACIÓN, PARTICIPANTES, and CONTACTAR. Below this is a section titled 'BUSCADOR'. Under 'Resultados por temas', there is a table showing the number of queries found for each topic. The table has three columns. The first column lists topics, the second column lists topics, and the third column lists topics. At the top right of the results section, there are two buttons: 'NUEVA BÚSQUEDA' and 'VOLVER'. Below the table, there are two buttons: 'BUSCAR' and 'LIMPIAR'.

Resultados por temas		
Consultas encontradas: 221		
Sin tema asociado (1)	Administración, legislación, política (31)	Arte (22)
Bibliotecas y documentación (46)	Ciencias sociales (5)	Ciencia y naturaleza (7)
Economía y empresas (5)	Educación (9)	Empleó y trabajo (2)
Historia (30)	Informático e internet (4)	Ingeniería, tecnologías (8)
Lenguas y literatura (23)	Lugares y gentes (13)	Pensamiento y religiones (4)
Viajes y ocio (9)		

FIGURA 5. Módulo bibliotecario. Buscador. Resultado por temas

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Los resultados se visualizan por fecha en orden descendente, enunciado de la consulta y opción de «Leer más». Esta opción muestra detalles de la consulta (Figura 7).

La página de detalle de consulta muestra la información total relativa a la consulta:

- Aquellos datos que fueron aportados con la consulta: texto de la pregunta, correo electrónico, nombre, tramo de edad, provincia, lengua, etc.
- Fecha de entrada y biblioteca que gestionó la respuesta
- Estado de la consulta
- Información referente a la respuesta: fecha de res-

puesta, texto de la respuesta, tema asignado, tipo de respuesta y respuestas modelo asignadas, fuentes de información y fuentes para ampliar

- Si está marcada como consulta ejemplo
- El historial de redirecciones de la consulta a otras bibliotecas
- El historial de consultas anidadas a una pregunta

El buscador es una herramienta muy potente y se recomienda utilizarlo como fuente primaria a la hora de responder una pregunta pendiente, dado que se puede recurrir a consultas similares contestadas con anterioridad.

FECHA	CONSULTA	
12/05/2016	Informaciones sobre Hornos rurales para la cocción del pan con leña.	LEER MÁS
16/04/2012	Estoy buscando información que me sirva para preparar unos temas de una oposición, para Técnico medio de patrimonio y documentación del sistema de información de patrimonio cultural aragonés. Los temas son: 1.- Inventarios de patrimonio cultural...	LEER MÁS
10/04/2008	Desearía saber los 5 libros más vendidos o leídos en España en 1997 para un trabajo. Gracias. (La tecla de tildes no me va bien)	LEER MÁS
30/11/2006	necesitaria bibliografía acerca de la estimulación de la memoria, a poder ser, libros amenos para ser leídos por gente mayor, gracias	LEER MÁS
16/04/2005	quisiera saber sobre cultura	LEER MÁS
26/07/2002	requisitos necesarios para establecer una guardería privada en la provincia de Huesca o a que institución dirijame para saber dicha información Gracias	LEER MÁS

FIGURA 6. Módulo bibliotecario. Buscador. Resultados de búsqueda por tema

NRC	Fecha de solicitud	Correo electrónico	Provincia	Municipio	Edad	Idioma
69289	12/05/2016		Huesca	Loporzano	+51	Castellano

Pregunta
Informaciones sobre Hornos rurales para la cocción del pan con leña.

Otra información
Incluir en la historia de un horno restaurado de este tipo en la Hoya de Huesca

Tema	Fecha de resolución	Biblioteca responsable	Estado	Tipo
Ciencias sociales	12/05/2016	Biblioteca de Navarra	Respondida dentro de plazo	Consulta resuelta

Respuesta
Casi todos los pueblos tenían su "horno de poya" u horno de pan de leña. Era éste un sencillo edificio en cuyo interior se encontraba el horno y los puestos para las mujeres que acudían a cocer. Tenía una chimenea y tablas o poyos para asentar el pan así como una capilla para cocerlo, y un cobertizo anexo para almacenar la leña.
Existían disposiciones sobre su uso, muy controlado. Como perteneciente a los bienes comunales, los hornos se sitúan en terrenos comunitarios, en ensanches de calles, o en las pequeñas plazoletas de las villas.
Solía estar construido siempre dentro de la villa, pero en un lugar no demasiado público, de manera que no perjudicara la honra de las mujeres que a él acudían. Se encontraba normalmente ubicado en una zona poco fría, de modo que, al necesitar menos leña para calentarse, su arrendamiento fuera rentable (normalmente eran propiedad del municipio y se arrendaba). Y no demasiado cerca de las casas de los vecinos del pueblo, por temor a los incendios, tan peligrosos y devastadores en tiempos pre-fritos.
Tiene más información en la bibliografía y los recursos, accesibles en línea, que le adjunto. Esperamos haber satisfecho su consulta.
Atentamente,
Biblioteca de Navarra
Negociado de Servicios al Público.
Fuentes utilizadas en la respuesta
Información sobre los hornos de pan en Castilla:
<http://www.villardecanales.es/historia/HORNOS.pdf>

FIGURA 7. Módulo bibliotecario. Buscador. Página de detalle

Estadísticas

El módulo del bibliotecario del sistema *Pregunte* dispone de la sección «Estadísticas» desde donde se pueden generar diferentes tipos de análisis: consultas recibidas, generales del servicio, de las distintas bibliotecas. etc. (Figura 8).

Los tipos de estadísticas que se pueden obtener son:

Consultas recibidas: recuento del número de consultas que han entrado en el sistema, incluyendo información sobre las que están pendientes y las que han sido redirigidas a otra biblioteca.

Consultas respondidas por estado: recuento del número de consultas respondidas desglosadas por el estado de la consulta; es decir, si ha sido respondida dentro o fuera de plazo y si se detectó error en el envío del correo.

Consultas respondidas por tipo: recuento de número de consultas respondidas desglosadas por tipo de respuesta;

es decir, si al responder se dio por cerrada la consulta, se rechazó, se indicó que era incompleta, etc.

Análisis estadístico en un periodo: informe de consultas recibidas y respondidas.

Análisis general del sistema: informe de los indicadores absolutos del sistema como totales de consultas recibidas o bibliotecas actualmente activas.

Estadísticas de encuestas por correo electrónico.

Estadísticas de encuestas por chat.

Consulta de turnos

El sistema informa del turno que corresponde a cada biblioteca en el mes actual y en el próximo. Existe un calendario para el turno general en castellano y otros para cada una de las lenguas oficiales: catalán, euskera y gallego (Figura 9).



FIGURA 8. Módulo bibliotecario. Estadísticas

Idioma: Castellano Mes: Septiembre Año: 2016							
Septiembre 2016							
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	
			01/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Teruel	02/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Soria	03/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra	04/09/2016 Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	
05/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	06/09/2016 Biblioteca de Andalucía	07/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Valencia	08/09/2016 Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	09/09/2016 Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	10/09/2016 Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo	11/09/2016 Biblioteca de Navarra	
12/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Madrid	13/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en León	14/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Aragón	15/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Almería	16/09/2016 Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián	17/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	18/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Córdoba	
19/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Huesca	20/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	21/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Alicante	22/09/2016 Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña	23/09/2016 Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	24/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Albacete	25/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Mérida	
26/09/2016 Biblioteca Pública Latina-Américo Mingo (Madrid)	27/09/2016 Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	28/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Burgos	29/09/2016 Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia	30/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Vizcaya-Gómez			
Octubre 2016							
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	
01/10/2016 Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza	02/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Madrid "Manuel Alvar"	03/10/2016 Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	04/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	05/10/2016 Biblioteca de Andalucía	06/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Valencia	07/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas de Gran Canaria	
08/10/2016 Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	09/10/2016 Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo	10/10/2016 Biblioteca de Navarra	11/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Madrid	12/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en León	13/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	14/10/2016 Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	
15/10/2016 Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián	16/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	17/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Córdoba	18/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Huesca	19/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Vizcaya-Gómez	20/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	21/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Almería	
22/10/2016 Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	23/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Albacete	24/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Mérida	25/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Murcia	26/10/2016 Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia	27/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Burgos	28/10/2016 Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña	
29/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Vizcaya-Gómez							

FIGURA 9. Módulo bibliotecario. Consulta de turnos

Cambiar contraseña

Para cumplir con los requerimientos del «Documento de seguridad» del fichero *Pregunte*, tal y como ya hemos visto, los coordinadores y bibliotecarios deben autenticarse para acceder al módulo de gestión interno (Figura 10).

Todos los usuarios del sistema (bibliotecarios y coordinadores) tienen acceso a la funcionalidad «Cambiar contraseña». Para introducir la nueva contraseña se dispone de dos cajas de texto diferentes, con el fin de validar que se ha escrito correctamente. En cumplimiento del reglamento de medidas de seguridad de datos de carácter personal, el sistema solicitará periódicamente (cada seis meses) que se modifique la contraseña.

El sistema finaliza automáticamente una sesión pasado un tiempo de inactividad por parte del usuario, por motivos de seguridad. Es aconsejable que el usuario cierre la sesión

antes de abandonar su puesto de trabajo, pues de esta forma el sistema volverá a solicitar la autenticación. Finalizar la conexión es una de las obligaciones que recoge el documento de medidas de seguridad.

El menú vertical superior utilizado por el coordinador general del sistema (perteneciente al MECD) despliega funcionalidades que no están disponibles para el resto de perfiles (coordinador de biblioteca y bibliotecario) y que le permite controlar las preguntas redirigidas por una biblioteca al Ministerio, las preguntas pendientes de contestar en 24 horas y las preguntas fuera de plazo (Figura 11).

Las funcionalidades del menú desplegable, a las que solo el coordinador general puede acceder, le ayudan a gestionar el servicio en su totalidad: desde la supervisión de los calendarios para la asignación de turnos hasta el mantenimiento de textos y documentos comunes (Figura 12).



FIGURA 10. Módulo bibliotecario. Cambio de contraseña

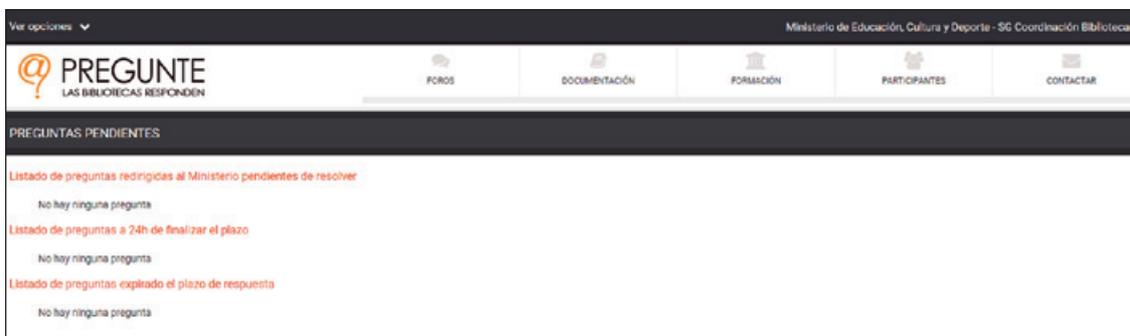


FIGURA 11. Módulo coordinador general. Página de inicio

Opciones del menú horizontal

El menú horizontal ofrece al bibliotecario documentación de apoyo y medios para la comunicación entre bibliotecarios, coordinadores y administradores técnicos. Este menú es igual para todos los perfiles: coordinador general, coordinador de biblioteca y bibliotecario.

Consta de los siguientes apartados: «Foros», «Documentación», «Formación», «Participantes» y «Contactar» (Figura 13).

Foros

Espacio de comunicación interna entre bibliotecas participantes. Se puede utilizar para entrar en contacto directo con el resto de bibliotecas participantes en el sistema, para cualquier tipo de comunicación profesional y/o para soli-

citar ayuda en alguna contestación. El apartado «Foros» se visualiza a través de una tabla subdividida en los siguientes campos: «Nueva aportación», «Nombre del foro», «Temas/mensajes», «Descripción» y «Fecha de última modificación».

Desde esta página se pueden ver los distintos temas abiertos dentro de un foro, se puede contestar a los temas propuestos o bien crear un foro nuevo. También permite adjuntar documentos, así como buscar mensajes en el foro.

El correo electrónico utilizado en la sección «Foros» no es el mismo que el sistema utiliza para las notificaciones. Ambas direcciones de correo pueden consultarse y modificarse a través de la opción «Mantenimiento de bibliotecas participantes», disponible en el menú vertical al que accede el coordinador general del sistema y el coordinador de cada biblioteca (Figuras 14, 15 y 16).

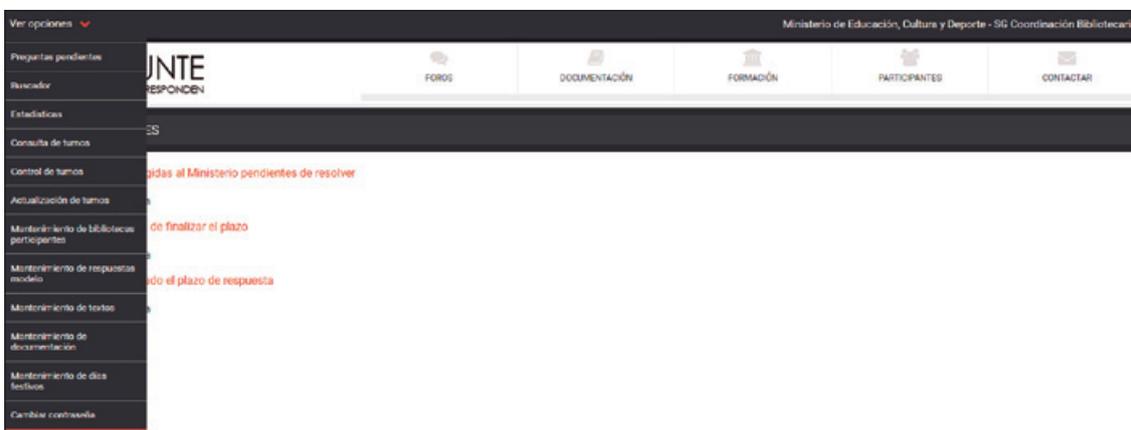


FIGURA 12. Módulo coordinador general. Opciones del menú vertical

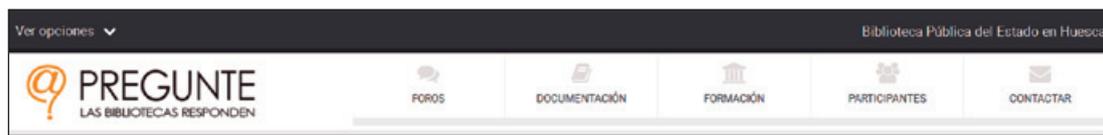


FIGURA 13. Módulo bibliotecario. Opciones del menú horizontal



FIGURA 14. Módulo bibliotecario. Foros

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

NUEVO	TEMA	RESPUESTAS	FECHA DE ENVÍO
	PREGUNTE EN FRENSA	0	viernes, 18 de noviembre de 2016
	VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas	0	miércoles, 16 de noviembre de 2016
	Nuevo diseño WR Pregunte	0	lunes, 3 de octubre de 2016
	Propuesta de recurso en línea	1	viernes, 10 de junio de 2016
	Recursos en línea en la web	0	martes, 25 de mayo de 2010
	Recursos en línea	0	jueves, 20 de abril de 2009
	Integrantes del GT	1	jueves, 2 de abril de 2009
	Incorporación al Grupo de Trabajo	1	miércoles, 11 de marzo de 2009
	revisar los recursos de referencia	1	miércoles, 11 de marzo de 2009
	recursos de referencia	0	martes, 3 de marzo de 2009
	Acta Reunión del GT de 19 de febrero 2009	0	martes, 24 de febrero de 2009
	Acta Reunión del GT de 8 de mayo 2008	0	martes, 24 de febrero de 2009
	Cuadro de materias	3	lunes, 4 de junio de 2007
	Reunión GT 21 Junio 2007	1	viernes, 1 de junio de 2007
	Acta Reunión del GT de 8 de marzo 2007	1	viernes, 1 de junio de 2007

FIGURA 15. Módulo bibliotecario. Foro Grupo de Trabajo

FIGURA 16. Módulo bibliotecario. Solicitud de creación de nuevo foro

Documentación

En este apartado, los bibliotecarios pueden acceder a toda la documentación relacionada con el servicio:

Recursos en línea:

- Guía de recursos en línea de *Pregunte*

Documentación técnica:

- Manual de procedimiento de *Pregunte*
- Cuadro de materias ampliado

Documentación gráfica:

- Material para difusión
- Logos e imágenes para incluir en las sedes web de las bibliotecas participantes y cualquier otro lugar que pueda aumentar la visibilidad del servicio

- Folleto electrónico
- Folleto electrónico con marcas

Documentos de seguridad:

- Documento de seguridad
- Anexo de medidas de seguridad

Documentación informática:

- Manual de usuario
- Procedimiento para el inicio del servicio

Formación

En este apartado se relaciona la documentación correspondiente a los distintos cursos de formación que se ha realizado desde el año 2007 (Figura 17).

Participantes

En este apartado se puede consultar la información completa de las bibliotecas participantes en el sistema, ordenadas por comunidades autónomas: Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Illes Balears, La Rioja, País Vasco, Principado de Asturias y Región de Murcia.

De cada una de las bibliotecas participantes, se presenta un registro con la siguiente información: nombre de la biblioteca, datos de contacto, personas de contacto, web, observaciones relacionadas con el servicio a través de chat o correo

electrónico, lenguas en las que atiende el servicio y fecha de incorporación.

Contactar

Apartado similar a una lista de distribución, permite establecer comunicación con el coordinador o con las bibliotecas participantes. En esta opción se pueden seleccionar: todas las bibliotecas, solo las que atienden el servicio vía correo electrónico, solo las que atienden el servicio vía chat, o bien seleccionarlas individualmente. Se trata de un formulario desde el que se pueden enviar mensajes a una biblioteca concreta o a todas de forma simultánea. Las bibliotecas recibirán un correo electrónico con la identificación de quien ha enviado el mensaje (Figura 18).

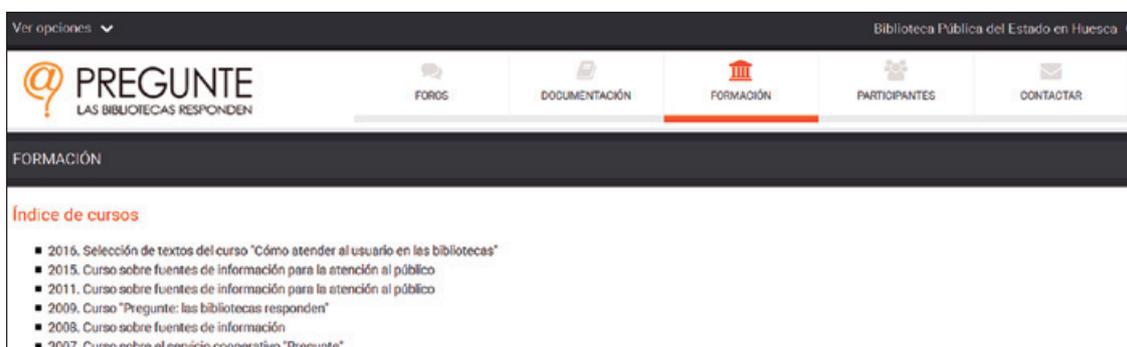


FIGURA 17. Módulo bibliotecario. Formación

FIGURA 18. Módulo bibliotecario. Contactar

3.1.1.3 Módulo usuario

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* está accesible para el ciudadano en www.pregunte.es, a través del módulo público del sistema.

El usuario dispone de dos modalidades de respuesta: correo electrónico o chat. Se puede acceder a la modalidad de correo electrónico, bien a través del destacado «Pregunte por correo electrónico» o bien pulsando en el icono con la representación de un sobre ubicado en la barra superior derecha de la página principal (Figura 19).

Las opciones que dan información sobre el servicio en la barra superior de la página principal permanecen fijas en la navegación y constan de los siguientes apartados: «Información del servicio», «Bibliotecas participantes», «Buscador de preguntas» y «Recursos en línea». La información que aparece en ellos puede consultarse en todas las lenguas oficiales del Estado y en inglés (Figura 20).

En la opción «Información del servicio», se despliega un menú que ofrece información específica sobre información general, ambas modalidades de respuesta y consejos para preguntar (Figura 21).

En la página «Información general», se ofrece al ciudadano una presentación breve del servicio y de sus modalidades de respuesta (Figura 22).

«Pregunte por correo electrónico» presenta información sobre esta modalidad y facilita instrucciones sobre su funcionamiento (Figura 23).

En la página «Consejos para preguntar», se ofrecen al ciudadano recomendaciones sobre cómo hacer uso del servicio y sobre los recursos que este le brinda (Figura 24).

La información sobre «Bibliotecas participantes» se presenta por comunidad autónoma, indicando mediante un icono su modalidad de respuesta: correo electrónico, chat o ambos. Desde los datos se enlaza con la página web oficial de cada biblioteca (Figura 25).



FIGURA 19. Módulo usuario. Acceso a las modalidades de respuesta



FIGURA 20. Módulo usuario. Detalle del menú superior de navegación



FIGURA 21. Módulo usuario. Despliegue del menú sobre información del servicio



FIGURA 22. Módulo del usuario. Información general



FIGURA 23. Módulo del usuario. Pregunte por correo electrónico

CONSEJOS PARA PREGUNTAR

Servicio cooperativo de biblioteca pública atendido por más de 40 centros distribuidos por turnos. Si su consulta se refiere a su biblioteca habitual o a una biblioteca concreta, diríjase directamente a ella. Puede utilizar el [Directorio de bibliotecas españolas](#) para localizar el centro de su interés.

"Pregunte: las bibliotecas responden" atiende preguntas sobre cualquier materia de carácter general.

No elabora trabajos de investigación y/o bibliografías exhaustivas, pero puede ofrecerle orientación bibliográfica general o remitirle a los organismos o entidades apropiadas.

No se contestan preguntas generales sobre temas amplios, no se ofrece información elaborada como informes o trabajos de investigación, no se dan hipótesis u opiniones ni se ofrece asesoramiento médico y/o legal.

Si necesita una investigación más amplia sobre un tema, solicítela de forma presencial en su biblioteca.

Realice sus consultas de una en una, sea concreto, infórmenos sobre el objetivo de su consulta (trabajo escolar, trámite administrativo, reclamación, trabajo práctico, etc.), las fuentes que haya consultado y cualquier otra información que considere de interés para la ubicación de su consulta.

Puede utilizar los [recursos en línea](#) que le ofrecemos para localizar información de su interés sin la intermediación de un bibliotecario. Aquí puede encontrar páginas web, portales, catálogos y otros recursos ya seleccionados que le serán de utilidad para encontrar o completar la información recibida.

PREGUNTE POR CORREO ELECTRÓNICO:

ACCEDER

PREGUNTE POR CHAT:

ACCEDER

FIGURA 24. Módulo del usuario. Consejos para preguntar

BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;">ANDALUCÍA</div> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca de Andalucía ✉ Biblioteca Pública del Estado en Almería ✉ Biblioteca Pública del Estado en Córdoba ✉ Biblioteca Pública del Estado en Málaga ✉ 	<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;">ARAGÓN</div> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Pública del Estado en Huesca ✉ Biblioteca Pública del Estado en Teruel ✉ Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza ✉ Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza ✉ Red de Bibliotecas Municipales de Huesca ✉
<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;">CANARIAS</div> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas ✉ Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife ✉ 	<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;">CANTABRIA</div> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander ✉
<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;">CASTILLA-LA MANCHA</div> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo ✉ Biblioteca Pública del Estado en Albacete ✉ Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara ✉ 	<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; text-align: center;">CASTILLA Y LEÓN</div> <ul style="list-style-type: none"> Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid ✉ Biblioteca Pública del Estado en Burgos ✉ Biblioteca Pública del Estado en León ✉ Biblioteca Pública del Estado en Salamanca ✉ Biblioteca Pública del Estado en Soria ✉ Biblioteca Pública del Estado en Zamora ✉ Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Burgos ✉

FIGURA 25. Módulo del usuario. Bibliotecas participantes

El «Buscador de preguntas» permite al usuario acceder a las consultas del servicio, ordenadas por fecha descendente, con la posibilidad de conocer el texto completo de la pregunta pinchando en el botón «Leer más», así como utilizar el buscador avanzado (Figura 26).

Al seleccionar una consulta, la ventana presenta el enunciado de la misma y la respuesta dada (Figura 27).

El «Buscador avanzado» permite seleccionar operadores de búsqueda para acotar la misma. Estos operadores se

presentan con las siguientes expresiones: «Contiene», «No contiene», «Frase exacta» o bien «Pregunta», «Respuesta» o «Ambos». Además, se puede filtrar por área temática y por fechas (Figura 28).

Por último, el apartado «Recursos en línea», ofrece al usuario un índice de materias en los que obtener información por su cuenta, sin intermediación de un bibliotecario. El usuario puede valorarlos y realizar búsquedas simples o avanzadas (Figura 29).

FECHA	CONSULTA	
23/06/2016	Buenas tardes. Leo en la información del VIII Congreso nacional de bibliotecas publicas que : El plazo de presentación del texto completo de los resúmenes seleccionados por el Comité científico finalizará el 31 de agosto de 2016. ¿Pueden...	LEER MÁS
16/06/2016	buenas tardes. tengo un libro reservado desde hace algún tiempo, se titula "en la mente del hipnotista". Pues bien, este libro estaba para devolver el día 7 junio 2016 y yo era la primera reserva que había. El día 14.6.2016 me dicen que...	LEER MÁS
09/06/2016	Estimado Sr./a: Soy María del Mar xxxxx xxxxx. Resido en Burgos. Me estoy preparando oposiciones para el ayuntamiento y con el tema de régimen local tengo dudas? Algunos temas de los que me tengo que preparar son los siguientes: ...	LEER MÁS
27/04/2016	Buenos días. ¿Se ha publicado alguna resolución en el año 2016, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se convocan subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general con cargo a la asignación...	LEER MÁS
25/04/2016	¿Se conocen los ganadores o finalistas del concurso JOSÉ RODRÍGUEZ DUMONT 2016? ¿Dónde puede consultarse esta información? ¿Lo comunican por correo a los ganadores, o a todos los participantes?	LEER MÁS
25/03/2016	¿El Lunes 26 de marzo de 2016, la BPE de Castellón de la Plana permanecerá abierta? En caso de ser verdad, diga el horario.	LEER MÁS

FIGURA 26. Módulo del usuario. Archivo de preguntas

catàla | euskara | gallego | valencià | english

Pregunte

PREGUNTE
LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

INFORMACIÓN DEL SERVICIO +

BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

BUSCADOR DE PREGUNTAS

RECURSOS EN LÍNEA

CONSULTA

¿Se conocen los ganadores o finalistas del concurso JOSÉ RODRÍGUEZ DUMONT 2016? ¿Dónde puede consultarse esta información? ¿Lo comunican por correo a los ganadores, o a todos los participantes?

VOLVER

25/04/2016

ARCHIVO DE PREGUNTAS

BUSCADOR AVANZADO

Estimado usuario,
El programa Pregunte es un programa cooperativo de diferentes bibliotecas de España. En estos momentos está contestando a su pregunta la Biblioteca Pública del Estado de Albacete

Le adjunto enlace de las bases del concurso:
https://www.escriitores.org/recursos-para-escriitores/concursos-literario/15611-xviii-certamen-literario-jose-rodriguez-dumont-2016-espana

Además le anoto teléfono y correo electrónico del Ayuntamiento de Órgiva donde posiblemente le podrán facilitar esa información: Tel. 958 785 212 -info@aytoorgiva.org
Un cordial saludo

FIGURA 27. Módulo del usuario. Detalle de consulta

catàla | euskara | gallego | valencià | english

Pregunte

PREGUNTE
LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

INFORMACIÓN DEL SERVICIO +

BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

BUSCADOR DE PREGUNTAS

RECURSOS EN LÍNEA

BUSCADOR AVANZADO

Palabras a buscar:

Contiene [] Pregunta [] [] y []

Contiene [] Pregunta [] []

Filtrar por:

ADMINISTRACIÓN, LEGISLACIÓN, POLÍTICA

ARTE

BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN

CIENCIAS SOCIALES

CIENCIA Y NATURALEZA

ECONOMÍA Y EMPRESAS

EDUCACIÓN

EMPLEO Y TRABAJO

HISTORIA

INFORMÁTICA E INTERNET

INGENIERÍA, TECNOLOGÍAS

LENGUAS Y LITERATURA

LUGARES Y GENTES

PENSAMIENTO Y RELIGIONES

SALUD, MEDICINA

VIAJES Y OÍO

Fecha entre: [] y []

BUSCAR

FIGURA 28. Módulo usuario. Buscador avanzado

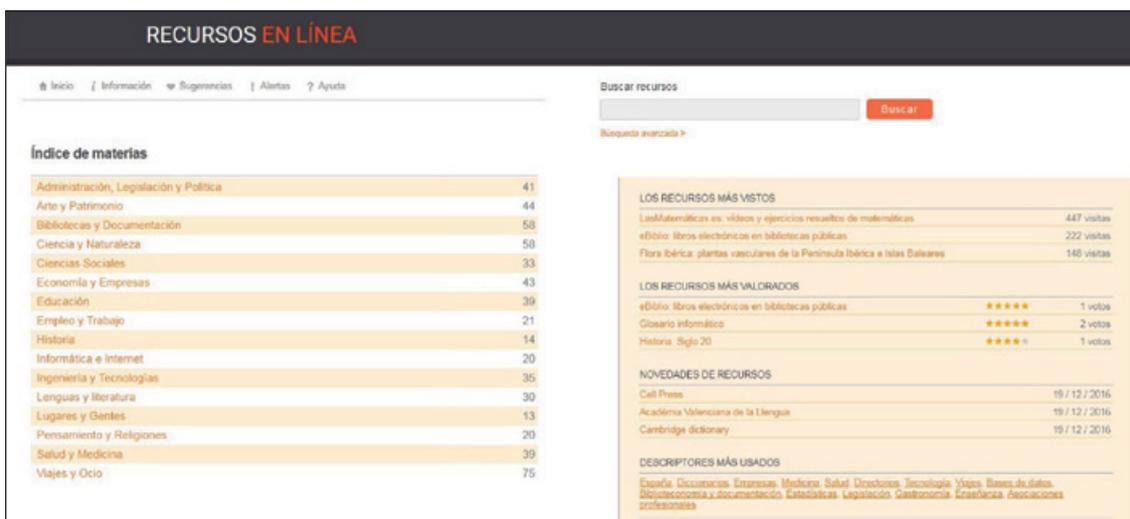


FIGURA 29. Módulo usuario. Recursos en línea

3.1.2. Sistema de turnos

La modalidad de atención a través de correo electrónico del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* se encuentra atendido por 37 bibliotecas, que responden a las consultas que los usuarios realizan a través de correo, 24 horas al día y 365 días al año.

La relación de bibliotecas que atienden esta modalidad, se ofrece en el apartado «Bibliotecas participantes» de la página web del servicio destinada a los usuarios. Se muestran ordenadas por la comunidad autónoma a la que pertenecen e identifican la modalidad de respuesta a través de un icono con la figura de un sobre (Figura 30).

Una vez que el usuario accede al módulo «Pregunte por correo electrónico», aparece un formulario que le permite redactar su consulta y cumplimentar campos sobre sus datos. Los datos obligatoriamente requeridos aparecen señalizados con un asterisco (consulta, correo electrónico, confirmación de correo electrónico, localidad y municipio). A la derecha del formulario, se muestra un listado con las bibliotecas en turno que atienden ese día en las diferentes lenguas oficiales del Estado (Figura 31).

Una vez enviada la consulta por parte del usuario, la aplicación la remite a la biblioteca asignada en turno por lengua. Para entender cómo se gestionan los turnos en esta modalidad, es necesario explicar previamente los tres perfiles que actúan en este proceso y sus respectivos módulos: coordinador general, coordinador de biblioteca y bibliotecario.

3.1.2.1 Módulos de coordinación: general y de biblioteca

Bibliotecas y perfiles de acceso

Para cumplir con la reglamentación relativa a la confidencialidad de los datos de carácter personal y restringir el acceso

al sistema solo al personal autorizado, en el sistema *Pregunte* se han predefinido tres perfiles de acceso dentro del módulo de gestión: perfil de coordinador general, que corresponde al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; perfil de coordinador de biblioteca, que corresponde a una persona designada en cada biblioteca; y perfil de bibliotecario, que corresponde al resto del equipo que atiende las respuestas en cada biblioteca. Cada perfil tiene acceso a funcionalidades diferentes dependiendo de su rol (Figura 32).

En el apartado «Mantenimiento de datos de la biblioteca», existen diferencias entre las funcionalidades a las que puede acceder cada coordinador (general o de biblioteca). El coordinador general tiene todos los permisos, mientras que al coordinador de biblioteca solo se le autoriza a algunos (Figura 33).

Mantenimiento de bibliotecas participantes

La opción «Mantenimiento de bibliotecas participantes» permite modificar los datos relativos a cada una de ellas y gestionar también los usuarios a los que se otorga permiso de acceso al módulo del bibliotecario. Al seleccionar la opción «Mantenimiento de bibliotecas participantes» se mostrará la lista de bibliotecas sobre las que se tiene permiso de modificación; es decir, en el caso del coordinador general serán todas las bibliotecas y en el caso del coordinador de biblioteca, será únicamente la propia (Figura 34).

Gestión de los datos relativos a la biblioteca

Además de los datos relativos a la dirección y las personas de contacto de la biblioteca, se recogen aquellos otros que van a permitir la operatividad del sistema:

- Nombre: texto identificador de la biblioteca, que se mostrará tanto en el módulo dirigido al ciudadano como en el módulo del bibliotecario y en los mensajes de correo electrónico.

- Correo electrónico: dirección a la que el sistema enviará todas las notificaciones, es decir, aviso de consulta entrante, consultas pendientes, inicio de turno, redirección de pregunta, sugerencia, informe mensual, etc.
- Correo electrónico para el foro: correo electrónico que se utilizará para la funcionalidad de la sección «Foros».
- URL: dirección web de las bibliotecas participantes que se muestra en el módulo del ciudadano. El formato de una dirección URL debe incluir el http://,



FIGURA 30. Pregunte por correo electrónico. Bibliotecas participantes



FIGURA 31. Pregunte por correo electrónico. Bibliotecas en turno hoy

	Perfil Bibliotecario	Perfil Coordinador Biblioteca	Perfil Coordinador General
Preguntas pendientes	SI	SI	SI
Consulta de turnos	SI	SI	SI
Buscador	SI	SI	SI
Estadísticas	SI	SI	SI
Cambiar contraseña	SI	SI	SI
Foro	SI	SI	SI
Información de participantes	SI	SI	SI
Documentación	SI	SI	SI
Mantenimiento de bibliotecas participantes	NO	Parcialmente	SI
Mantenimiento de respuestas modelo	NO	NO	SI
Mantenimiento de secciones	NO	NO	SI
Control de turnos	NO	NO	SI
Actualizar turnos	NO	NO	SI

FIGURA 32. Pregunte por correo electrónico. Perfiles de acceso

	Perfil Coordinador Biblioteca	Perfil Coordinador General
Mantenimiento datos de la biblioteca (dirección, etc.)	SI	SI
Nueva biblioteca	NO	SI
Baja de la biblioteca	NO	SI
Nuevo usuario de la biblioteca	SI	SI
Baja de usuarios de la biblioteca	SI	SI
Asignación perfil bibliotecario	SI	SI
Asignación perfil coordinador de biblioteca	SI	SI
Asignación perfil coordinador general	NO	SI
Consulta de días de fiesta / baja temporal	SI	SI
Modificación de días de fiesta / baja temporal	NO	SI

FIGURA 33. Pregunte por correo electrónico. Perfiles de acceso coordinadores



FIGURA 34. Pregunte por correo electrónico. Mantenimiento de bibliotecas participantes

pues en caso contrario el navegador interpretará que se refiere a una dirección relativa al dominio <http://www.pregunte.es>. Por tanto, debe incluirse el <http://> a las direcciones url para que sean absolutas y funcionen correctamente los enlaces en la sección «Bibliotecas participantes».

- Idiomas de respuesta: lenguas que atiende la biblioteca para responder a las consultas a través de correo electrónico (Figura 35).

Cualquier alteración en los datos gestionados en esta página es automáticamente utilizada por el sistema, exceptuando las lenguas. Esto se debe al sistema de asignación de

turnos implementado; es decir, la alteración de las lenguas no tendrá efecto hasta la siguiente vez que se lance la asignación de turnos, por lo que si es necesario modificar los turnos preasignados, deberá hacerlo el coordinador general.

Creación y baja de una biblioteca

Solo el coordinador general puede dar de alta a nuevas bibliotecas participantes. Por otra parte, las bibliotecas que han participado en el proyecto *Pregunte: las bibliotecas responden* no se pueden eliminar, pero pueden darse de baja en el servicio de atención de consultas; es decir, a partir de ese momento dejará de tenerse en cuenta para la asignación de turnos y los usuarios no tendrán acceso al módulo del bibliotecario.

El coordinador general puede activar el acceso de usuarios pertenecientes a una biblioteca dada de baja. Así una biblioteca dada de baja puede posteriormente ser dada de alta, no siendo necesario volver a crearla (Figura 36).

Mantenimiento de los usuarios asociados a la biblioteca

El coordinador general y el coordinador general de biblioteca pueden dar de alta y baja a usuarios con perfil bibliotecario para acceder al módulo de gestión de consultas (Figura 37).

MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA

Nombre* Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santz

Correo electrónico* xxx@xxx.xx

Correo electrónico de contacto* xxx@xxx.xx

Página web http://bcc.cantabria.es

Dirección C/ Ruiz de Alda, 19. - 39009 Santander

Comunidad* Cantabria

Teléfono 942 24 15 50

Fax 942 24 15 51

Personas de contacto xxx

* Campos obligatorios

Idiomas de respuesta: Castellano, Català, Euskera, Galego

Contesta en chat: Chat, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes

Perfil: Coordinadora, Normal

GUARDAR DAR DE BAJA VOLVER

FIGURA 35. Módulo coordinador general. Mantenimiento de bibliotecas participantes

MANTENIMIENTO DE BIBLIOTECA

Nombre* Biblioteca Central de Terrassa

Correo electrónico* xxx@xxx.xx

Correo electrónico de contacto* xxx@xxx.xx

Página web http://www.terrassa.org/bct

Dirección Passeig de les Lletres, 1 - 08221 Terrassa

Comunidad* Cataluña

Teléfono 93X XX XX XX

Fax 93X XX XX XX

Personas de contacto
xxx
BIBLIOTECA DADA DE BAJA.
Causó baja a petición propia el 1 de febrero de 2004. NO ATIENDE

* Campos obligatorios

GUARDAR ACTIVAR VOLVER

FIGURA 36. Módulo coordinador general. Activación de bibliotecas dadas de baja



FIGURA 37. Módulo coordinador general. Acceso a usuarios

Esta gestión responde a la reglamentación de los datos de carácter personal que obliga a mantener una lista de los usuarios del sistema y una relación de aquellas funcionalidades que puede llevar a cabo. Ambos requisitos se gestionan a través de la opción de «Mantenimiento de usuarios». Es obligación de los coordinadores de biblioteca mantener dichas listas actualizadas (Figura 38).

Los datos que se recogen de un usuario son necesarios tanto para la autenticación como para la identificación del mismo:

- Nombre: para identificación del usuario
- Identificación y clave: para la autenticación del usuario cuando accede al módulo del bibliotecario
- Perfil: para la asignación de funcionalidad a la que tiene permiso
- Estado: para la activación/desactivación del acceso al módulo del bibliotecario (Figura 39)

La clave asignada por el coordinador general o el coordinador de biblioteca, puede ser variada posteriormente por cada bibliotecario.

Mantenimiento de días festivos

Para asegurar la correcta asignación de turnos, el sistema debe conocer los días festivos nacionales, así como los regionales o locales que afecten a cada biblioteca. También deberán consignarse los periodos de tiempo en los que los bibliotecarios o las bibliotecas no puedan hacerse cargo de las consultas (vacaciones, bajas, cierres temporales por obras, etc.). De ese modo, el sistema no asignará turno a las bibliotecas que no estén operativas los días señalados.

Por ello, el coordinador general del sistema se encarga de recopilar la información relativa a los festivos nacionales, regionales y locales de todas las bibliotecas participantes y consignarlas en los módulos específicos a tal fin (Figuras 40 y 41).

Por otra parte, aunque el coordinador de biblioteca no pueda añadir o eliminar fechas a esta lista de fiestas/bajas temporales, sí podrá consultarla.

Control de turnos

Para la gestión de las consultas enviadas desde el módulo destinado al ciudadano, el sistema *Pregunte* utiliza una tabla de asignación de turnos a las bibliotecas participantes, de forma que establece un calendario concreto con las bibliotecas que deben atender el servicio cada día y en cada lengua. Un turno consta, por tanto, de la información referente a tres parámetros:

- Un código de la biblioteca a la que se ha asignado un turno
- Una fecha, indicada por día/mes/año, en que está asignado dicho turno
- Una lengua concreta que atiende la biblioteca en ese turno

Para que todas las consultas entrantes, todos los días del año y en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado obtenga respuesta y sean gestionadas por una biblioteca, el sistema *Pregunte* dispone de un proceso automático que se ejecuta todos los meses y genera automáticamente los turnos del mes siguiente sin dejar ningún día/lengua sin biblioteca asignada. Además, el coordinador general podrá modificar alguno de los turnos ya generados de manera individualizada por biblioteca o lanzar el proceso automático de asignación al conjunto de ellas.

A continuación se detallan todas las funcionalidades del sistema relacionadas con el control de turnos. Para realizar cualquier alteración en los turnos reflejados en el calendario se pulsa sobre la biblioteca que quiere modificar, siempre teniendo en cuenta que solo se pueden realizar modificaciones sobre los turnos posteriores al día actual.

Actualización de turnos

El coordinador general puede modificar un turno concreto ya asignado. De esta forma, una biblioteca puede solicitar al coordinador general que se elimine la asignación de dicho turno



FIGURA 38. Módulo coordinador general. Mantenimiento de usuarios



FIGURA 39. Módulo coordinador general. Mantenimiento de perfiles de usuarios



FIGURA 40. Módulo coordinador general. Mantenimiento de días festivos



FIGURA 41. Módulo coordinador general. Mantenimiento de fiestas locales y bajas temporales de una biblioteca participante

a su biblioteca y este debe asignar otra biblioteca para reemplazar a la que deja de hacer ese turno. Por tanto, esta funcionalidad es en realidad una sustitución en los turnos asignados.

La opción «Control de turnos» del módulo del coordinador general muestra una página similar a la de «Consulta de turnos», pero permitiendo seleccionar una biblioteca del calendario (Figura 42).

Para realizar cualquier alteración, se selecciona en el calendario la biblioteca a la que se quiere retirar el turno y pos-

teriormente, se selecciona de la lista de bibliotecas activas aquella que la reemplazará (Figura 43).

El turno queda instantáneamente modificado, pero solo se podrán realizar modificaciones sobre los turnos posteriores al día actual.

Frente a la actualización manual o individualizada de turnos, la actualización automática permite lanzar el proceso de asignación de turnos a partir de la fecha indicada hasta el último día del mes siguiente (Figura 44).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

CONTROL DE TURNOS

Para realizar cualquier alteración en los turnos reflejados en el calendario pulse sobre la biblioteca que quiera modificar. Tenga en cuenta que sólo se podrán realizar modificaciones sobre los turnos posteriores al día actual.

Idioma: Castellano Mes: Septiembre Año: 2016

Septiembre 2016

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
			01/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Teruel	02/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Sorle	03/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra	04/09/2016 Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander
05/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	06/09/2016 Biblioteca de Andalucía	07/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Valencia	08/09/2016 Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	09/09/2016 Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	10/09/2016 Biblioteca de Castilla-La Mancha / Biblioteca Pública del Estado en Toledo	11/09/2016 Biblioteca de Navarra
12/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Madrid	13/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en León	14/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Tarragona	15/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Almería	16/09/2016 Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián	17/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	18/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Córdoba
19/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Huesca	20/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	21/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Alicante	22/09/2016 Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña	23/09/2016 Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	24/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Albacete	25/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Mérida
26/09/2016 Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote (Madrid)	27/09/2016 Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	28/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Burgos	29/09/2016 Biblioteca Regional de Murcia / Biblioteca Pública del Estado en Murcia	30/09/2016 Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz		

FIGURA 42. Módulo coordinador general. Control de turnos

CONTROL DE TURNOS

Seleccione la biblioteca que entrará a ocupar el puesto de la biblioteca seleccionada.

Bibliotecas disponibles para asignar

- Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander
- Biblioteca de Andalucía
- Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo
- Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo
- Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid
- Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño
- Biblioteca de Navarra
- Biblioteca Pública del Estado en Albacete
- Biblioteca Pública del Estado en Alicante
- Biblioteca Pública del Estado en Almería
- Biblioteca Pública del Estado en Burgos
- Biblioteca Pública del Estado en Córdoba
- Biblioteca Pública del Estado en Girona
- Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas
- Biblioteca Pública del Estado en León
- Biblioteca Pública del Estado en Madrid "Manuel Alvar"
- Biblioteca Pública del Estado en Madrid
- Biblioteca Pública del Estado en Mérida
- Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra
- Biblioteca Pública del Estado en Salamanca
- Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife
- Biblioteca Pública del Estado en Sorle
- Biblioteca Pública del Estado en Tarragona
- Biblioteca Pública del Estado en Teruel
- Biblioteca Pública del Estado en Valencia
- Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz
- Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza
- Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote (Madrid)
- Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián
- Biblioteca Regional de Madrid "Joaquín Leguinaí
- Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia
- Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - SG Coordinación Bibliotecaria
- Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao
- Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña

FIGURA 43. Módulo coordinador general. Actualización individualizada de turno

ACTUALIZACIÓN DE TURNOS

La actualización automática de turnos tendrá lugar a partir de la fecha indicada hasta el último día del mes siguiente.

Fecha:

Idiomas: Todos Castellano Català Euskera Galego

FIGURA 44. Módulo coordinador general. Actualización automática de turnos

Esta funcionalidad es muy útil cuando se da de baja una biblioteca y es necesario anular los turnos ya asignados o cuando, con urgencia, se necesita asignar de nuevo los turnos para que se tengan en cuenta las bibliotecas que se acaban de dar de alta.

Los criterios de asignación de turnos son los mismos que se detallan para el proceso automático que se ejecuta mensualmente, la única diferencia es la fecha de comienzo para la asignación de los turnos.

Procedimiento de asignación automática de turnos

El proceso automático de asignación de turnos tiene en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Todos los días deben quedar cubiertos por un número de bibliotecas igual al indicado para cada idioma entre los parámetros del sistema. Es decir, el sistema consta de cuatro parámetros para indicar el número de bibliotecas que deben atender el servicio por día/lengua y el proceso automático crea tantos turnos por día/lengua como indiquen dichos parámetros.
- 2) Las bibliotecas a las que se asigne turno tienen que estar en situación de alta.
- 3) En la asignación del turno de una lengua se seleccionan las bibliotecas teniendo en cuenta las lenguas que atiende. No es obligatorio tener seleccionada ninguna de las lenguas; su asignación viene determinada por el compromiso de servicio que ofrece cada biblioteca.
- 4) Se evita en lo posible que en un mismo día una misma biblioteca tenga asignados dos o más turnos de varias lenguas. Sin embargo, si no hubiera ninguna otra biblioteca para hacerse cargo del turno en ese día/lengua, la biblioteca será asignada a dicho turno.
- 5) Se asignan los turnos de forma rotativa pero forzando un equilibrio de número de turnos por biblioteca.

- 6) Se tienen en cuenta las «Fiestas/días de baja temporal» de la biblioteca pero no de forma excluyente; es decir, si no hubiera ninguna otra biblioteca para hacerse cargo del turno en ese día/lengua, aun teniendo el día marcado como «fiesta/baja», la biblioteca es asignada a dicho turno. El gran número de bibliotecas asignadas a la modalidad de respuesta a través de correo electrónico hace muy poco probable que este hecho ocurra.

3.1.2.2 Módulo bibliotecario

En el módulo bibliotecario, al seleccionar el apartado «Consulta de turno», el bibliotecario puede ver la biblioteca que atiende el servicio ese día, acceder al calendario de turnos en las distintas lenguas, el calendario completo del mes en curso y del siguiente mes, así como el día que le corresponde turno, que aparece destacado en negrita sobre fondo de distinto color (Figura 45).

El sistema avisa a la biblioteca participante un día antes, enviándole un mensaje recordatorio (Figura 46).

La misión del equipo de coordinación general es dar respuesta a cualquier incidencia que surja entre las bibliotecas participantes del servicio, así como atender las sugerencias, quejas o mensajes de los usuarios que se reciban a través del buzón de contacto de la página, ya sea desde el formulario

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
					01/10/2016 Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'	02/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas
03/10/2016 Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza	04/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Madrid 'Manuel Alvar'	05/10/2016 Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	06/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	07/10/2016 Biblioteca de Andalucía	08/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Valencia	09/10/2016 Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño
10/10/2016 Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	11/10/2016 Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo	12/10/2016 Biblioteca de Navarra	13/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Madrid	14/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Huesca	15/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Tarragona	16/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Almería
17/10/2016 Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián	18/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	19/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Córdoba	20/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Huesca	21/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	22/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Alicante	23/10/2016 Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña
24/10/2016 Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	25/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Albacete	26/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Mérida	27/10/2016 Biblioteca Pública Latina-Arnonio Mingote (Madrid)	28/10/2016 Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	29/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Burgos	30/10/2016 Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia
31/10/2016 Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz						

FIGURA 45. Módulo bibliotecario. Control de turnos



FIGURA 46. Módulo bibliotecario. Mensaje de aviso de asignación de turno

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

habilitado para remitir sugerencias o mediante el correo electrónico, al que se accede a través de iconos muy claros.

La distribución de los turnos se realiza dependiendo del número de centros participantes, de tal forma que el número de bibliotecas en el servicio es también el número de días que transcurren desde que una biblioteca es responsable de atender las preguntas hasta que vuelve a tener esa responsabilidad. En estos momentos la distribución es la siguiente:

Turno en castellano: cada 31 días

Turno en catalán: cada 5 días

Turno en euskera: cada 4 días

Turno en gallego: cada 2 días

Los turnos son de 24 horas (de 0 a 24 h.) y la modalidad de correo electrónico se encuentra atendida por 37 bibliotecas. Los turnos asignados a la modalidad de correo electrónico se generan automáticamente y se difunden con dos meses de antelación a través de los módulos internos. Las bibliotecas pueden consultar el turno del mes actual y del siguiente. Existe un calendario para el turno general en castellano y otros específicos para cada una de las lenguas cooficiales en las que se da respuesta: catalán, euskera y gallego.

3.1.3. Manuales de procedimiento y recursos

En el módulo del bibliotecario, en la barra superior del menú horizontal, se encuentra el apartado «Documentación». Al seleccionarlo, se abre un índice de manuales y documentos sobre los distintos procesos de funcionamiento del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, en sus distintas modalidades, correo electrónico y chat.

Siguiendo el índice describiremos brevemente el contenido de los distintos manuales relacionados con la modalidad de correo electrónico:

Recursos en línea

- Guía de recursos en línea de *Pregunte*

Documentación técnica

- Manual de procedimiento de *Pregunte*
- Cuadro de materias ampliado

Documentos de seguridad

- Documento de seguridad
- Anexo de medidas de seguridad

Documentación informática

- Manual de usuario
- Procedimiento para el inicio del servicio

Recursos en línea

Guía de recursos en línea de *Pregunte*. Enlaza con el apartado de «Recursos en línea» del servicio *Pregunte* del módulo de acceso público. (Ver 2.2.4 de este estudio).

Documentación técnica

- Manual de procedimiento de *Pregunte*

Manual dirigido a los bibliotecarios participantes en el servicio, donde se indican las pautas que se deben seguir a la hora de atender el servicio y las funcionalidades del sistema. El manual ofrece información sobre definición del servicio, explicación del funcionamiento, sugerencias para la redacción de respuestas, reglas de estilo, plazos de respuesta, sistemas de comunicación, etc. La información que se encuentra en línea también está disponible en formato Adobe Acrobat y es remitida a las bibliotecas al iniciar su participación en *Pregunte: las bibliotecas responden*. La última actualización de este documento es de 19 de mayo de 2015.

- Cuadro de materias ampliado

Cuadro de materias adaptado y utilizado en el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* (Ver 3.1.4 de este estudio).

Documentos de seguridad

- Documento de seguridad

Documento de seguridad sobre el fichero del sistema *Pregunte*. En él se recoge el ámbito de aplicación y recursos protegidos, las medidas y normas, funciones y obligaciones del personal, estructura de los ficheros y procedimientos de notificación y realización de copias. Documento elaborado por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Fecha de última actualización: abril de 2007.

- Anexo de medidas de seguridad

El documento detalla las obligaciones y medidas de seguridad de los distintos usuarios con acceso al fichero del sistema *Pregunte*, de acuerdo con la legislación: Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 994/1999 del Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. Documento actualizado a 2 de diciembre de 2017.

Documentación informática

- Manual de usuario

En este manual se indican las funcionalidades que están disponibles en el módulo público dirigido al ciudadano y en el módulo bibliotecario. Documento actualizado en abril de 2008.

- Procedimiento para el inicio del servicio

Publicación del servicio sobre el procedimiento de trabajo de las bibliotecas. Documento actualizado a 18 de abril de 2008.

Desde el apartado «Foros» en «Ver opciones», el menú desplegable ofrece la opción de «Mantenimiento de documentación». En esta sección se puede seleccionar el documento a examinar de los disponibles en el apartado «Documentación». El perfil bibliotecario no permite la modificación de los documentos, esta función solo puede ser realizada por el coordinador general (Figuras 47 y 48).

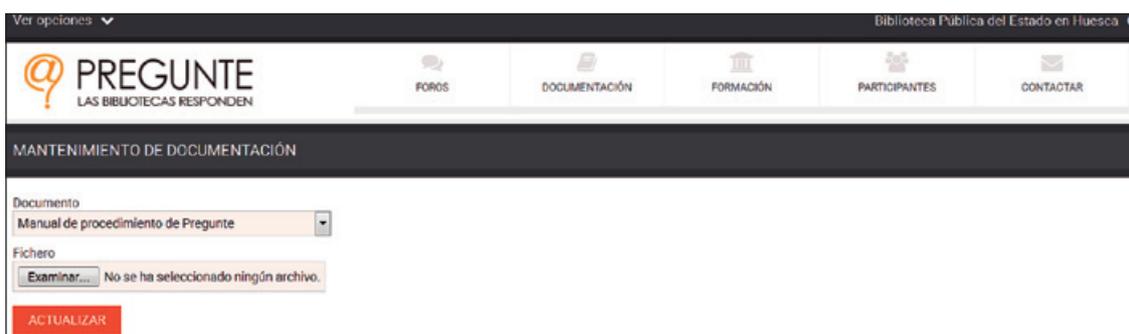


FIGURA 47. Mantenimiento de documentación



FIGURA 48. Mantenimiento de documentación. Menú desplegable para selección de documento

3.1.4. Clasificación temática

El cuadro de materias del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* se presenta en forma de tabla y se encuentra accesible a las bibliotecas participantes en el apartado «Documentación» del aplicativo de gestión interna desarrollado por el Ministerio («Documentación técnica», «Cuadro de materias ampliado»).

Los campos que recoge este cuadro, son tres: «Término admitido», «Correspondencia alfabética» y «Notación CDU» (Clasificación Decimal Universal). Los términos admitidos están formados por 16 categorías temáticas, que se detallan con los términos más específicos y su correspondencia con la notación de la CDU (Tabla 1).

El cuadro de materias empleado en el servicio tiene aplicación tanto en el módulo bibliotecario (proceso de gestión de respuestas, clasificación de las mismas para recogida de datos estadísticos, clasificación de los recursos en línea que se ofrece a los usuarios desde la página web y en el buscador, a la hora de filtrar por tema), como en el módulo del usuario (búsqueda filtrada por tema, recuperación de recursos en línea por materia o suscripción de alertas).

Admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Administración, Legislación Política	Administración Pública, Gobierno Propiedad intelectual Ejército, Asuntos militares Política Bienestar social Derecho	35. Administración pública, Gobierno, asuntos militares 355/359. Asuntos militares. Arte de la guerra 32. Política 36. Protección de las necesidades materiales y espirituales 34. Derecho
Arte	Bellas artes en general Arquitectura Diseño Museos y galerías	7. Bellas artes 72. Arquitectura 74. Dibujo. Diseño. Artes aplicadas 069. Museos. Exposiciones temporales 061.4. Exposiciones temporales. Salones. Ferias

TABLA 1. Cuadro de materias empleadas en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Arte	Música Escultura Decoración Moda Dibujo Numismática Fotografía	78. Música 730. Escultura 643/645. El hogar. La vivienda y su mobiliario 646.1/.5. Vestido 741/744. Dibujo 737. Numismática 77. Fotografía
	Pintura Grabado Artes decorativas, artes aplicadas Glíptica. Sigilografía Urbanismo. Paisajismo	75. Pintura 76. Artes gráficas 738. Cerámica. Alfarería 739. Artes del metal 745/749. Artes y oficios industriales y domésticos. Artes aplicadas 736. Glíptica. Sigilografía 71. Urbanismo. Ordenación regional, urbana y rural. Paisajismo, parques y jardines
Bibliotecas y Documentación	Periodismo Biblioteconomía y Documentación Publicidad Medios de comunicación	002. Documentación. Libros, escritos 011/016. Bibliografía 659. Publicidad y propaganda. Información. Relaciones públicas 02. Biblioteconomía. Bibliotecología 09. Manuscritos. Libros raros y notables
Ciencia y Naturaleza	Ciencia y conocimiento en general Astronomía Biología Botánica Ecología Activismo medio ambiental Desarrollo sostenible Matemáticas Ciencias de la Tierra Ciencia en general Física Química Paleontología Enfermedades de las plantas Zoología Agricultura Silvicultura Explotación y cría de animales en general Piscicultura	001. Ciencia y conocimiento en general 501. Generalidades sobre las ciencias exactas 502. Naturaleza. Estudio y conservación de la naturaleza 504. Ciencias del medio ambiente 51. Matemáticas 52. Astronomía. Astrofísica. Investigación espacial. Geodesia 53. Física 54. Química. Cristalografía. Ciencias mineralógicas 56. Paleontología 57. Ciencias biológicas en general 58. Botánica 59. Zoología 63. Agricultura 630. Silvicultura 631. Agricultura 632. Daños a las plantas 633/635. Cultivos específicos. Horticultura 636. Explotación y cría de animales en general 638. Cría de peces. Piscicultura
Ciencias Sociales	Antropología Sociedad Familia. Hogar Sociografía	572. Antropología 64. Economía doméstica 640. Tipos de hogares y de gestión del hogar 648.5. Limpieza y cuidados de las casas

TABLA 1 (CONT.). Cuadro de materias empleadas en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden

Admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Ciencias Sociales	Activismo social Demografía. Sociología. Estadística	649. Cuidado doméstico de niños e inválidos 30. Teorías, metodología y métodos en las CC.SS. 31. Ídem
Economía y Empresas	Banca Negocios Economía Finanzas Industrias Empresas. Organización y gestión Marketing Contabilidad Comercio Empresas e industrias diversas Correos Oficinas	33. Economía. Ciencia económica (excepto 331. Trabajo) 65. Gestión y organización de la industria, el comercio y las comunicaciones 658. Administración de empresas. Organización comercial 658. Marketing 657. Contabilidad 637. Productos de los animales, de la caza y de la pesca (industria alimentaria) 648.1/.4. Lavado y lavanderías en general 655. Industrias gráficas. Imprenta. Editoriales. Comercio de libros 656.0/.7. Transportes. Organización y control del tráfico 66. Tecnología química. Industria química y afines 67. Industrias, comercios y oficios diversos 68. Industrias, oficios y comercio de artículos acabados o ensamblados 69. Materiales de construcción 656.8. Correos 651. Organización de oficinas
Educación	Educación de adultos Instituciones educativas Educación superior Educación primaria y secundaria Materiales y herramientas para la instrucción Enseñanza y pedagogía Becas de formación o empleo Alojamiento para estudiantes	37. Educación, enseñanza, formación (excepto tiempo libre)
Empleo y trabajo	Empresas de empleo temporal Recursos humanos Trabajo	331. Trabajo. Empleo. Organización del trabajo
Historia	Civilizaciones Historia	008. Civilización, cultura, progreso 009. Humanidades en general 902. Arqueología 903. Prehistoria 904. Restos culturales de tiempos históricos 94. Historia 930. Ciencia de la historia. Ciencias auxiliares de la historia

TABLA 1 (CONT.). Cuadro de materias empleadas en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Historia	Arqueología	902. Arqueología. Métodos y técnicas para el estudio de las antiguas civilizaciones basadas en el descubrimiento e interpretación de restos materiales.
	Archivística (Fuentes) Estudios biográficos (Biografía, Genealogía, Heráldica)	930.25. Archivística. Archivos 929. Estudios biográficos y relacionados
Informática e Internet	Ordenadores y periféricos Internet, redes Programas informáticos Ciencia y tecnología informática	004. Ciencia y tecnología de los ordenadores, informática 007. Acción y organización, información. Cibernética
Ingeniería. Tecnologías	Construcción Ingeniería mecánica Telecomunicaciones Transporte. Vías de transporte Maquinaria Materiales Minería Ingeniería eléctrica. Electrotecnia Ingeniería militar Ingeniería civil Energía Ingeniería mecánica en general	62. Ingeniería. Tecnología en general 654. Telecomunicación y telecontrol 621. Ingeniería mecánica en general. Tecnología nuclear. Electrotecnia. Maquinaria
	Escritura. Caligrafía Idiomas Lingüística Literatura	003. Escritura 8. Lenguaje. Lingüística. Literatura 81. Lingüística y lenguas 82. Literatura
Lugares y Gentes	Culturas	39. Etnología. Etnografía. Usos y costumbres. Tradiciones. Vida social. Folclore
	Etnología	908. Estudios de un área. Estudios de una localidad.
	Geografía	91. Geografía. Exploración de la tierra y los distintos países
	Lugares	908. Estudios de un área. Estudios de una localidad
Pensamiento y Religiones	Psicología	1. Filosofía. Psicología
	Ocultismo	2. Religión. Teología
	Filosofía	
	Religión	
	Mitología Sectas	
Salud, Medicina	Minusvalías	61. Medicina
	Fitness, nutrición, alimentación	612.3. Fisiología (incluye alimentación, nutrición) 641.1. Alimentos desde el punto de vista de sus propiedades. Valor nutritivo 637. Productos de los animales domésticos, de la caza y de la pesca (excepto procesamiento industrial) 613. Higiene en general. Higiene y salud personal

TABLA 1 (CONT.). Cuadro de materias empleadas en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden

Admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Salud, Medicina	Higiene y salud pública Especialidades médicas Servicios médicos Sexualidad y reproducción Psiquiatría	614. Higiene y salud pública. Prevención de accidentes 618. Ginecología. Obstetricia 616.89. Psiquiatría
	Anatomía. Fisiología Higiene y salud laboral	611. Anatomía 613.6. Higiene y salud ocupacional 331.4. Entorno del trabajo. Higiene laboral
	Farmacología	615. Farmacología. Terapéutica. Toxicología 616. Patología. Medicina clínica
	Higiene y salud personal	646.7. Cuidados corporales
Viajes y Ocio	Viajes Alojamientos Gastronomía	640.4. Empresas de hostelería y restauración 641/642. Alimentos. Cocina. Platos. Comida (excepto 641.1) 379.8. Tiempo libre. Ocio
	Manualidades Aficiones Actividades al aire libre Deportes	796. Deportes. Juegos deportivos. Gimnasia. Ejercicios físicos 797. Deportes acuáticos. Deportes aéreos 798. Equitación y monta 799.3. Tiro deportivo
	Mascotas	636.7/7. Cría de animales domésticos
	Espectáculos y entretenimientos (cine, danza, teatro)	791. Entretenimientos públicos. Espectáculos 792. Teatro 793. Bailes
	Juegos	794. Juegos de tablero y mesa
	Caza y pesca	639.1. Caza 639.2. Pesca 799. Pesca deportiva. Caza deportiva

TABLA 1 (CONT.). Cuadro de materias empleadas en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden

3.1.5. Gestión de consultas

Las consultas son gestionadas por los bibliotecarios desde su módulo específico, siguiendo estos pasos y procedimientos:

Recepción de consulta

El objetivo de *Pregunte: las bibliotecas responden*, concebido como servicio de información, es satisfacer todas las necesidades e intereses de información que plantean los usuarios y no solo las de tipo bibliográfico o cultural. Las bibliotecas deben, por tanto, responder a preguntas muy variadas.

Cada biblioteca participante conoce de antemano el calendario de turnos en los que les corresponde atender el servicio en las diferentes lenguas de respuesta. El coordinador general actualiza este calendario atendiendo las peticiones de días festivos e incidencias que le hagan llegar los coordinadores de bibliotecas. El sistema avisa a cada biblioteca el día anterior por correo electrónico del inicio de su turno, enviando un mensaje recordatorio de inicio de turno de atención de preguntas por lengua y fecha.

Las preguntas recibidas se pueden responder accediendo a ellas, bien a través del correo electrónico, dado que se en-

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

vían automáticamente a la dirección de correo de la biblioteca asignada o bien a través del acceso a la página de gestión de *Pregunte* (acceso a través de usuario y clave). En la página de gestión se visualiza el listado de las preguntas pendientes de resolver (Figura 49).

Si se pierde la conexión con el servidor y *Pregunte* dejase de funcionar temporalmente, las consultas podrían ser contestadas directamente a través de correo electrónico, enviando la respuesta al coordinador general. Por este motivo, se recomienda mantener las preguntas en la bandeja del correo hasta que sean contestadas.

En el detalle de la consulta se muestran los siguientes datos:

- Número de identificación de la consulta (NIC)
- Fecha de solicitud
- Nombre y localidad del centro, si el usuario lo indica
- Correo electrónico
- Provincia
- Municipio

- Edad
- Idioma seleccionado por el usuario
- Pregunta: enunciado de la consulta
- Biblioteca responsable
- Estado: pendiente de resolver
- Opciones de «Contestar» o «Redirigir» (Figura 50).

Análisis de la pregunta

El primer paso por parte del bibliotecario es analizar la pregunta: qué preguntan, para qué lo preguntan y sobre todo, si debemos responder o no. En el caso de que la consulta entre dentro de los objetivos del servicio, existen tres opciones que se pueden realizar: redirigir, rechazar o contestar:

REDIRIGIR: Cuando una consulta sea de carácter local o regional y se presupone que una determinada biblioteca dispone de mejores o más pertinentes fuentes de información para elaborar la respuesta, el procedimiento a seguir será: marcar la pregunta y redirigirla a la biblioteca escogida. El sistema ofrece una lista de bibliotecas participantes para elegir (Figura 51).

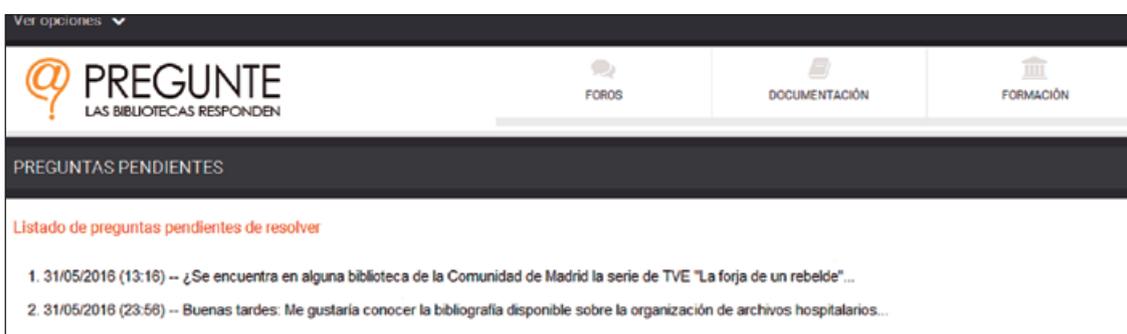


FIGURA 49. Listado de preguntas pendientes de resolver

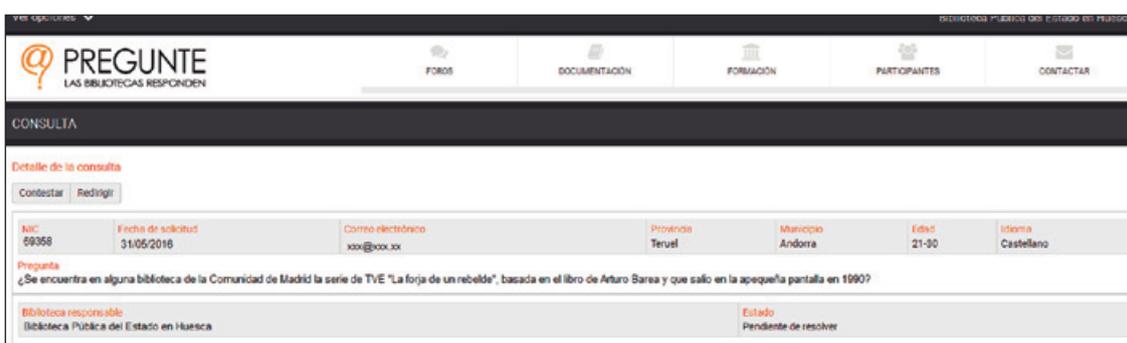


FIGURA 50. Ejemplo de consulta pendiente de resolver

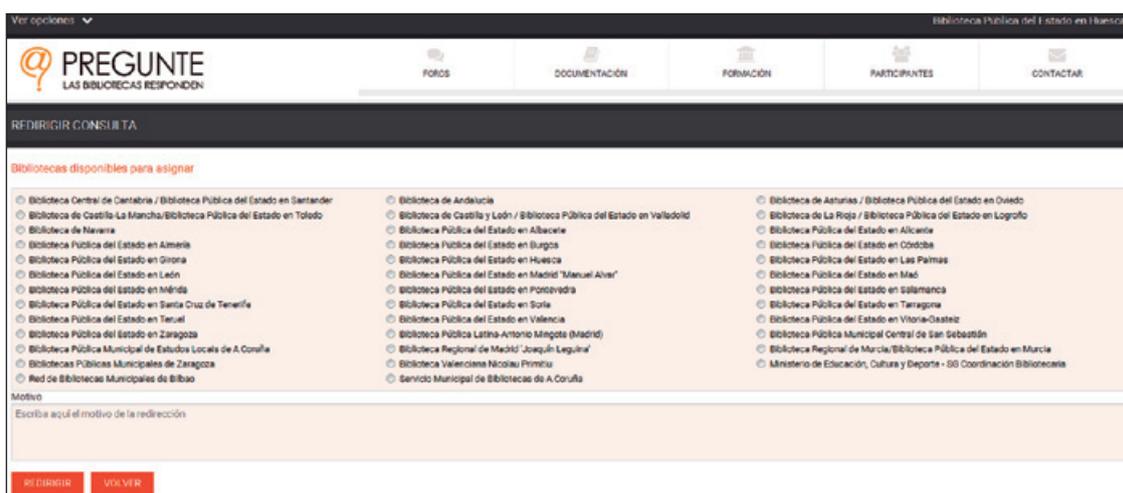


FIGURA 51. Listado de bibliotecas de la modalidad correo electrónico a las que redirigir consultas

Se recomienda indicar el motivo de la redirección en el cuadro de texto, o bien contactar previamente con la biblioteca a la que se va a redirigir para que esté sobre aviso. El sistema envía un mensaje automático a la biblioteca a la que se dirige la pregunta. El mensaje indica la biblioteca de origen que ha reenviado la consulta, el motivo, la fecha de entrada al sistema, el NIC, la lengua y el texto íntegro del cuerpo de la consulta. También recuerda a la biblioteca a la que se ha redirigido la consulta, que esta debe contestarse en un plazo de 2 días, excluyendo festivos y fines de semana.

RECHAZAR: Cuando la pregunta no se considere pertinente, se procede a rechazarla utilizando las respuestas tipo generadas por el sistema. Se consideran rechazables las siguientes preguntas:

- Cuestiones hipotéticas.
- Consultas que requieran una investigación científica o una búsqueda bibliográfica exhaustiva, o en las que se solicite la elaboración de un trabajo escolar o de otro tipo.
- Consultas de heráldica u onomástica o peticiones de información que requieran investigaciones de tipo personal o familiar.
- Peticiones de análisis en profundidad sobre cualquier asunto.
- Solicitud de opinión o consejo sobre cualquier tema y, en particular, sobre cuestiones médicas o legales de tipo personal.
- Preguntas malintencionadas o en las que se observe claramente la intención de hacer un uso inapropiado del servicio o que contengan groserías, etc.
- Preguntas redactadas en lenguas distintas a las oficiales de España.

Para rechazar la consulta se selecciona como tipo de respuesta por defecto «Consulta no apropiada o rechazada». Sin embargo, no quedará seleccionada por defecto ninguna respuesta modelo, por lo que si se desea incluir alguna de ellas en la respuesta debe seleccionarse expresamente.

Los textos de las respuestas modelo «No apropiada o rechazada» son:

- 1) Pregunta no apropiada: «Su pregunta no se ajusta al propósito del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, le aconsejamos que se ponga en contacto con otro centro de información para resolverla».
- 2) Preguntas de carácter médico y/o legal: «Para preguntas que implican solicitud de opinión o consejo sobre cuestiones médicas o legales de tipo personal, le recomendamos ponerse en contacto con profesionales cualificados sobre la materia».
- 3) Trabajos de investigación: «Lo sentimos mucho pero la respuesta a su pregunta requiere de una investigación científica, de tipo personal o familiar o una búsqueda exhaustiva que no es objeto del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*. No obstante le remitimos bibliografía para que pueda localizar información sobre la materia de su interés».
- 4) Trabajos escolares, oposiciones, etc.: «Le informamos de que el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* no atiende preguntas en las que se solicite la elaboración de un trabajo escolar, temas de oposición o solución de preguntas para concursos. No obstante, le remitimos bibliografía para que pueda localizar información sobre la materia de su interés».

CONTESTAR: Como paso previo a la elaboración de las respuestas se aconseja utilizar el buscador interno o base datos de preguntas y respuestas anteriores, por si la pregunta que

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

se va a contestar o alguna semejante ya hubiera sido respondida con anterioridad.

El «Buscador» es un sistema de recuperación de preguntas ya resueltas. Se trata del archivo de preguntas y respuestas, que es posible consultar por palabras o por palabras y temas. Además, se puede delimitar por NIC y fechas.

La funcionalidad «Buscador» del módulo del bibliotecario/coordinador es más potente que la ofrecida al ciudadano, pues permite localizar una consulta filtrando por cualquiera de sus campos: estado de la consulta, tipo de respuesta que se indicó, etc. Cualquiera de los campos que aparecen en este formulario es opcional.

Una vez analizada la pregunta, tras un proceso de búsqueda y redacción, se completan los apartados que solicita el formulario de respuesta.

En la respuesta se debe fomentar la capacidad de los usuarios para buscar la información por sí mismos, mostrando a estos cómo encontrar respuesta a sus preguntas. La respuesta debe ser clara, intentando adaptarse al nivel de la pregunta en la medida de lo posible.

A continuación se desarrollan estos principios:

- Formato preestablecido de las respuestas. Como se ha comentado, el rechazo de las cuestiones que no se ajustan a los fines y limitaciones del sistema, se realiza preferentemente por medio de las respuestas tipo. La redacción de las mismas puede variar a lo largo del tiempo, a criterio del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, si este procede a su actualización
- Lenguaje de las respuestas. Se debe aceptar y responder las preguntas formuladas en cualquiera de las lenguas oficiales españolas, independientemente del lugar del que procedan, la edad del demandante o la finalidad de la consulta (siempre que se adapte a las especificaciones del servicio)
- Corrección en el lenguaje
- Las respuestas son objetivas, no caben opiniones ni creencias
- Respuestas «informativas» y no solo «indicativas». En respuesta a las consultas, se debe intentar dar siempre la información solicitada y no solo indicar la referencia de dónde puede obtenerse esa información
- Información completa. La respuesta debe contener información completa y no solo parte de la información requerida, salvo que la información completa sea muy extensa. En ese caso cabe responder con un resumen y remitir a la fuente donde puede conseguirse el resto de la información
- Concisión y precisión

Para contestar la pregunta, al seleccionar la acción «Contestar», se muestra un formulario con los campos que deben ser cumplimentados. Se abrirá un formulario con una serie de apartados:

- Respuesta de la consulta
- Selección o clasificación del tema
- Fuentes de información consultadas para la elaboración de la respuesta, si no están citadas en la misma
- Fuentes para ampliar
- Tipos de respuesta: consulta resuelta, contestada sin respuesta, consulta no apropiada o rechazada, respuesta incompleta
- Respuestas modelo en el caso que se seleccione

El texto principal de la respuesta, de carácter obligatorio, se debe cumplimentar en la caja de texto donde se indica «Respuesta» (esta caja tiene un tamaño limitado a 4000 caracteres).

Las «Fuentes de información» y las «Fuentes para ampliar» son cajas de texto libre, es decir, puede escribirse cualquier texto y completarán la respuesta añadiendo las fuentes y recursos utilizados para contestar a la pregunta o para ampliar la información ofrecida (Figura 52).

El resto de los apartados de la respuesta son de carácter optativo, aunque se recomienda cumplimentar el «Tema», dado que es fundamental para la generación de estadísticas. El desplegable de la elección de tema responde a los términos admitidos del «Cuadro de Clasificación de Materias».

Por último, para finalizar el proceso de respuesta al usuario, el bibliotecario debe seleccionar un «Tipo de respuesta», entre las siguientes opciones: consulta resuelta, contestada sin respuesta, consulta no apropiada o rechazada y/o respuesta incompleta (Figura 53).

Además, para cada tipo de respuesta existen varias «Respuestas modelo» que pueden ser incluidas en el mensaje que se enviará al ciudadano. Pueden seleccionarse varias respuestas modelo, pero siempre de un mismo tipo de respuesta (Figura 54).

Se recomienda que el texto de respuesta venga acompañado por la mención de fuentes. Un servicio bibliotecario como *Pregunte* debe proporcionar un valor añadido a la información. No basta con dar una respuesta, hay que indicar al usuario dónde se encontró y cómo encontrar información complementaria. Estas fuentes deben citarse íntegras, tanto páginas web, como obras de referencia, bases de datos, etc. La respuesta debe facilitar al menos un recurso para cada pregunta.

Para ello, el formulario de respuesta permite incorporar esta información en dos epígrafes: «Fuentes de información» y «Fuentes para ampliar». La primera opción permite añadir la fuente consultada por la biblioteca para responder y, la segunda, fuentes o recursos para poder ampliar la respuesta ofrecida. Puede añadirse la mención precisa de las fuentes de información (ya sean impresas, electrónicas, etc.), o los organismos en los que el usuario puede ampliar o completar la información proporcionada en la respuesta. Si en el texto de la respuesta aparecen integradas las fuentes utilizadas y

FIGURA 52. Módulo bibliotecario. Formulario «Responder consulta»

FIGURA 53. Módulo bibliotecario. Asignación de materia y de tipo de respuesta

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Modelos de respuesta

- Acumulación de preguntas
- Consultas bibliotecarias
- Normas biblioteca particular
- Preguntas de 1 en 1

MÁS ACERCA DE LAS RESPUESTA MODELO

El bibliotecario seleccionará, si procede, una o varias respuestas modelo, prediseñadas por el sistema, para añadir al mensaje de respuesta.

Actualmente, los textos de las respuestas modelo que puede añadir son:

- **Consulta resuelta**
 - Acumulación de preguntas** - Por favor, no envíe demasiadas preguntas a la vez porque podría saturar al personal que atiende el servicio. Busque una forma genérica de realizar sus preguntas.
 - Consultas bibliotecarias** - En relación con su pregunta solicitando información sobre cuestiones bibliotecario-documentales, le informamos de que Pregunte, las bibliotecas responden es un servicio de referencia y por lo tanto no figura entre sus objetivos el asesoramiento sobre estos aspectos. No obstante, le facilitamos información general que le puede ser de utilidad.
 - Normas biblioteca particular** - En relación con su pregunta solicitando información sobre normas de funcionamiento de una biblioteca en particular le informamos de que Pregunte, las bibliotecas responden es un servicio de referencia cooperativo de carácter enciclopédico atendido en turnos por bibliotecas públicas españolas y que no está usted contactando con su biblioteca. No obstante, le facilitamos los datos de contacto de la biblioteca a la que hace mención su pregunta para que pueda encontrar la respuesta lo antes posible.
 - Preguntas de 1 en 1** - Aprovechamos para recordarle que con el fin de facilitar la elaboración de las respuestas nos envíe sus consultas de una en una.
- **Contestada sin respuesta**
 - Sin resolver** - Una vez consultadas las fuentes de información a nuestro alcance, nos es difícil dar una respuesta pertinente a su pregunta. Si dispone de más datos o si encontrase algún dato más en otro momento, no dude en volver a ponerse en contacto con el servicio Pregunte, las bibliotecas responden y trataremos de dar respuesta a su pregunta.
- **Consulta no apropiada o rechazada**
 - Pregunta no apropiada** - Su pregunta no se ajusta al propósito del servicio Pregunte, las bibliotecas responden, le aconsejamos que se ponga en contacto con otro centro de información para resolverla.
 - Preguntas de carácter médico y/o legal** - Para preguntas que implican solicitud de opinión o consejo sobre cuestiones médicas o legales de tipo personal, le recomendamos ponerse en contacto con profesionales cualificados sobre la materia.
 - Trabajos de Investigación** - Le sentimos mucho pero la respuesta a su pregunta requiere de una investigación científica, de tipo personal o familiar o una búsqueda exhaustiva que no es objeto del servicio Pregunte, las bibliotecas responden. No obstante le remitimos bibliografía para que pueda localizar información sobre la materia de su interés.
 - Trabajos escolares, oposiciones, etc.** - Le informamos de que el servicio Pregunte, las bibliotecas responden no atiende preguntas en las que se solicite la elaboración de un trabajo escolar, temas de oposición o solución de preguntas para concursos. No obstante, le remitimos bibliografía para que pueda localizar información sobre la materia de su interés.
- **Respuesta incompleta**
 - Respuesta incompleta** - La respuesta que le enviamos no se ajusta a lo que Usted solicitó pero no pudimos encontrar información más precisa. Consulte alguna de las obras que le recomendamos en la bibliografía anexa. Si en un futuro encuentra algún dato que nos pueda ayudar, no dude en volver a enviarnos la pregunta.

FIGURA 54. Módulo bibliotecario. Respuestas modelo

para ampliar, no es necesaria la redacción de este apartado. Si es posible, se recomienda indicar siempre una fuente de información en internet que el usuario puede consultar independientemente de su localidad, los recursos bibliográficos a los que tenga acceso, etc. (Figura 55).

Las respuestas del servicio deben buscar la homogeneidad del estilo y del esquema de respuesta: saludo, respuesta, fuentes de información utilizadas, fuentes para ampliar, despedida y agradecimiento. Además, los datos ofrecidos deben presentarse de forma clara y objetiva, sin emitir juicios de valor sobre la

cuestión o la naturaleza de la pregunta, respondiendo de modo preciso y adecuado con el objetivo de satisfacer la demanda.

Al finalizar la cumplimentación del formulario, se envía la respuesta. El sistema abre una ventana que requiere confirmar la respuesta; en este momento es posible volver al formulario para repasar la respuesta o bien enviarla definitivamente. Esta última opción elimina la consulta de la bandeja de entrada y desaparece como pendiente. El sistema devuelve al bibliotecario una confirmación de que el mensaje se ha enviado correctamente.

Fuentes de información utilizadas:

Citadas en la respuesta

Para ampliar información sobre el tema:

Boletín de la Casa Photos. Zaragoza: [1903]. Continuada por: Photos: revista mensual de fotografía.

Photos: revista mensual de fotografía. Director propietario Manuel Méndez León. Zaragoza: [1906]

RAMÓN SALINAS, Jorge. "La fotografía y el cinematógrafo en Huesca a finales del siglo XIX: Félix Preciado y otros pioneros" [en línea]. Revista Asociación Aragonesa de Críticos de Arte, junio 2014, nº 27.

Consulta: [21 junio 2017]. Disponible en:

<http://www.aacadigital.com/contenido.php?idarticulo=968>

Información elaborada por: BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO EN HUESCA

FIGURA 55. Detalle de la presentación de las fuentes utilizadas y fuentes para ampliar el tema de respuesta

A nivel estadístico, las respuestas ofrecidas por el servicio quedan consignadas mensual y anualmente como:

- Respondida fuera de plazo
- Pendiente de resolver
- Respondida dentro de plazo
- Perdida dentro de plazo
- Perdida fuera de plazo

La mayor parte de ellas quedan dentro de la categoría «Respondida dentro de plazo». Las categorías «Perdida dentro y fuera de plazo» aluden a preguntas que no llegan al usuario (estén o no resueltas), debido a problemas técnicos o a errores al teclear la dirección de correo electrónico. Este tipo de consultas han quedado eliminadas totalmente del servicio en la actualidad, debido al uso del *captcha* y del campo obligatorio que fuerza al usuario a indicar su dirección de correo electrónico dos veces. La categoría «Respondida fuera de plazo» se asigna a aquellas preguntas que han sido resueltas fuera del plazo indicado de respuesta (dos días laborables). Afortunadamente, el número de este tipo de respuesta se ha reducido exponencialmente a lo largo de los diecisiete años de servicio, lo cual supone que *Pregunte* cumple mayoritariamente con el compromiso de respuesta al usuario en el tiempo indicado.

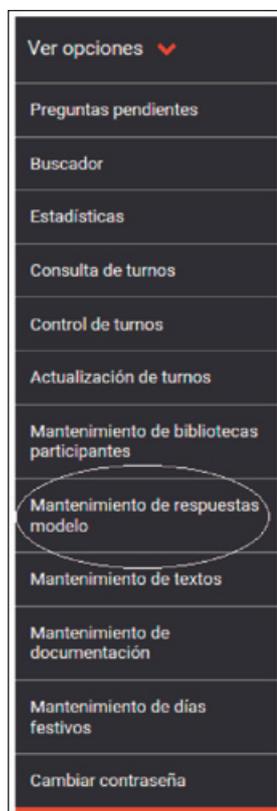


FIGURA 56. Módulo de coordinación. Mantenimiento de respuestas modelo

Gestión de las respuestas modelo

La gestión de las respuestas modelo puede realizarla el coordinador de biblioteca y el coordinador general (Figura 56).

TIPO DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE RESPUESTAS MODELO

Al responder a una consulta pendiente se permite establecer un tipo de respuesta. Por defecto, el tipo es «Apropiada y completada/Resuelta» cuando se selecciona la acción «Responder», pero el sistema puede ofrecer otro tipo de respuestas disponibles (Figura 57):

- Apropiada y completada / Resuelta
- Sin respuesta
- No apropiada o rechazada
- Incompleta

Esta selección permite, así mismo, poder enviar junto con la respuesta una o varias respuestas modelo de ese tipo. Puesto que estas respuestas modelo serán enviadas al ciudadano en el mensaje de respuesta, sus textos están disponibles en todas las lenguas oficiales del Estado.

Todo esto hace que la gestión de respuestas modelo sea compleja y, por tanto, se establezcan ciertos requisitos obligatorios respecto a su creación y mantenimiento:

- 1) Siempre deben estar asociadas a un tipo de respuesta
- 2) Siempre han de estar traducidas a las respectivas lenguas utilizadas en el servicio
- 3) Nunca podrán eliminarse ni alterarse su contenido

CREACIÓN DE UNA RESPUESTA MODELO

La opción «Mantenimiento de respuestas modelo» dispone de una acción para crear una nueva. En la página de alta se solicitan diversos datos: tipo de respuesta al que se asocia, resumen para identificar la respuesta en el formulario de contestación a la consulta y el texto de la propia respuesta modelo que se enviará al ciudadano añadido a la respuesta (Figura 58).



FIGURA 57. Módulo de coordinación. Mantenimiento de respuestas modelo

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



FIGURA 58. Módulo de coordinación. Mantenimiento de respuestas modelo

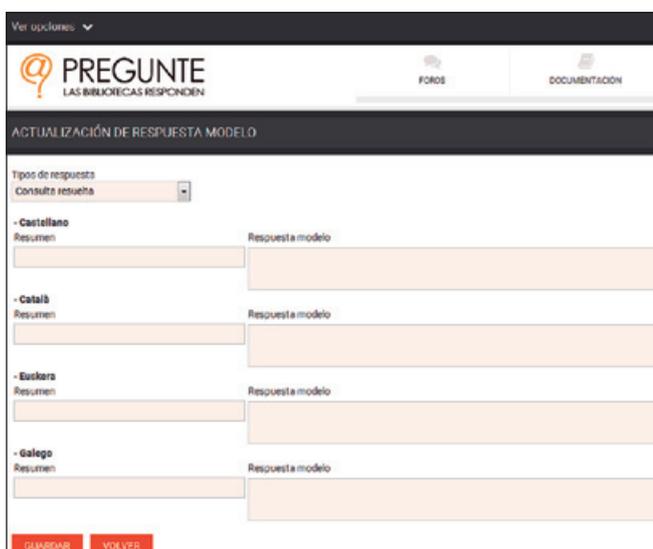


FIGURA 59. Actualización de respuesta modelo

Se aconseja no crear una respuesta modelo hasta que estén complementemente validados los textos que van a enviarse al ciudadano, dado que después de creada, no podrá ser alterada si ya se ha utilizado en alguna respuesta al ciudadano.

MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE UNA RESPUESTA MODELO

Las respuestas modelo no pueden modificarse ni eliminarse, pues se alteraría o perdería el contenido de la respuesta que fue enviada al ciudadano. Sin embargo, el sistema facilita la creación de nuevas respuestas modelo basadas en una ya existente y la desactivación de respuestas modelo ya obsoletas. La creación de una respuesta modelo que sea una nueva versión de alguna ya existente, se realiza a través de la acción «Actualizar» (Figura 59).

Para crear una nueva versión de una respuesta modelo, primero se selecciona el tipo de respuesta a la que está asociada y de la lista que se muestra en la caja «Respuestas mo-

delo activas», se selecciona aquella que se desea actualizar. En la página de edición de la nueva respuesta modelo se dispone de una copia de los textos procedentes de la respuesta que se versiona (Figura 60).

Si por el contrario, lo que se desea es dejar de utilizar definitivamente la respuesta modelo seleccionada, el procedimiento es desactivarla. Esta acción no elimina la respuesta modelo, pero evita que se muestre en la lista del formulario desde donde se contestan las consultas.

Esto también permite mantener una respuesta modelo temporalmente inactiva, pues posteriormente se puede volver a activar. Para facilitar la identificación de las respuestas modelo más antiguas se muestra también la fecha de creación de la respuesta. Este tipo de respuestas queda claramente identificado en el sistema en el campo «Respuestas modelo inactivas».

Usuarios: proceso de envío de consulta

Una vez visto cómo se gestionan las consultas de los usuarios por parte de las bibliotecas participantes en el servicio, vamos a describir cómo los usuarios lanzan sus consultas al sistema y como este las gestiona.

Tras entrar en la página de *Pregunte* y escoger la modalidad de respuesta a través de correo electrónico, al usuario se le muestra un formulario con diversos campos que debe rellenar (Figura 61).

Los campos obligatorios, marcados con un asterisco, son los referidos a la consulta, el correo electrónico, la provincia y el municipio. Por el contrario, no son obligatorios los campos de lengua, edad y otra información. Bajo el campo de introducción del texto de la pregunta, se informa al usuario que si su consulta se refiere a servicios o actividades de una biblioteca en concreto, indique su nombre y localidad. En el margen derecho de la pantalla, se listan las bibliotecas en turno diario que atienden en las diferentes lenguas del Estado y se proporciona un botón para acceder de forma directa y rápida a la modalidad de chat, para facilitar la navegación.

Antes de enviar la consulta, a los usuarios se les ofrece una advertencia de privacidad por la que consienten en la publicación del texto, informando de que se eliminarán del mismo los datos de carácter personal. También se ofrece información sobre sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Por último, el sistema se asegura de que el mensaje no ha sido enviado automáticamente por un robot a través del marcado de la opción *captcha* (Figura 62).

Una vez enviada la consulta, el sistema la asigna a una biblioteca, tal y como ya se ha explicado, iniciándose el proceso de respuesta por parte de la misma. A su vez, el usuario recibe inmediatamente dos mensajes en su buzón de correo. El primero le agradece el uso del servicio y le da información sobre los plazos de respuesta (Figura 63).

ACTUALIZACIÓN DE RESPUESTA MODELO

Tipos de respuesta

- Castellano
 Resumen Respuesta modelo
 Aprovechamos para recordarle que con el fin de facilitar la elaboración de las respuestas nos envíe sus consultas de una en una.

- Català
 Resumen Respuesta modelo
 Aprofitem per recordar-li que ens hauria d'enviar les consultes d'una en una, per tal de facilitar l'elaboració de les respostes.

- Euskera
 Resumen Respuesta modelo
 Gogoratu nahi dizugu, erantzunak lantzeko hobe dela galderak banan-banan bidaltzea.

- Galego
 Resumen Respuesta modelo
 Aproveitamos para lembrarlle que co fin de facilitar a elaboración das respostas envienos as súas consultas unha a unha.

GUARDAR
VOLVER

FIGURA 60. Gestión de respuestas modelo

català | euskera | galego | valencià | english
Pregunte

INFORMACIÓN DEL SERVICIO +
BIBLIOTECAS PARTICIPANTES
BUSCADOR DE PREGUNTAS
RECURSOS EN LINEA

PREGUNTE POR CORREO ELECTRÓNICO

Escribe su pregunta*

Si su consulta es sobre servicios o actividades de una biblioteca: nombre y localidad del centro

Nombre y localidad del centro...

Correo Electrónico*

Tu email...

Provincia*

...

Lengua

Castellano

Confirmar Correo Electrónico*

Tu email...

Municipio*

...

Edad

...

Otra información (falsedad de la información, fuentes ya consultadas, etc.)

Advertencia de privacidad

No soy un robot

ENVIAR PREGUNTA

*Campos obligatorios

BIBLIOTECAS DE TURNO HOY:

- Castellano
- Biblioteca Pública del Estado en Córdoba
- Català
- Biblioteca Pública del Estado en Girona
- Euskera
- Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián
- Galego
- Biblioteca Pública Municipal de Estudos Locais de A Coruña

PREGUNTE POR CHAT:

ACCEDER

FIGURA 61. Formulario con campos para envío de consulta por parte del usuario

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Lengua: Castellano

Otra información (finalidad de la información, fuentes ya consultadas...):
Escribe otra información relativa a la consulta...

No soy un robot

ENVIAR PREGUNTA

*Campos obligatorios

Advertencia de privacidad: Con el envío de esta consulta consiente en la publicación del texto de la pregunta a través del sistema "PREGUNTE, LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN". Esta publicación excluye los datos personales que hacen referencia al correo electrónico, rango de edad, provincia y municipio. A los efectos previstos en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, los datos que se faciliten mediante este formulario serán almacenados en un fichero del que es responsable el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, con el único fin de atenderle a través del sistema "Pregunte" y no serán cedidos a terceros. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Director General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, Plaza de Rey, s/n, 28071 Madrid.

FIGURA 62. Pregunte: las bibliotecas responden. Advertencia de privacidad

PREGUNTE POR CORREO ELECTRÓNICO

Gracias por enviar su consulta.
En el plazo máximo de dos días recibirá una respuesta concreta realizada por una de las bibliotecas colaboradoras.

Consulta
Buenos días,

Me gustaría saber dónde puedo encontrar información sobre las fiestas más destacadas en la provincia de Almería.

Muchas gracias

Correo electrónico
xxx@xxx.xx

NIC
70029

Lengua
Castellano

Fecha
15/11/2016

Si observa que no recibe respuesta a su consulta dentro de los próximos tres días, puede usar este número (NIC) para enviar una reclamación.
Si su dirección de correo electrónico fuera incorrecta o no funcionase podrá consultar su respuesta en el [archivo de preguntas](#).

FIGURA 63. Mensaje automático del sistema al usuario tras enviar su consulta

Al pie del mensaje se indica al usuario la forma de realizar un seguimiento de su consulta a través del NIC, así como información para realizar una reclamación si el servicio incumple su compromiso de respuesta en el plazo establecido. Por último, en caso de que la consulta no fuera recibida en su buzón de correo debido a fallos técnicos, la respuesta podría ser directamente consultada a través del «Archivo de preguntas» (Figura 64).

El segundo mensaje, confirma al usuario la recepción de su consulta y le ofrece información sobre la biblioteca asignada para realizar la respuesta. Al pie aparece un enlace que le permite conocer el estado de su pregunta (Figuras 65 y 66).

En el plazo de dos días laborables, el usuario recibe la respuesta en su buzón de correo electrónico. Si necesita ampliar información, requiere de cualquier aclaración o desea volver a ponerse en contacto con la misma biblioteca que contestó,

ARCHIVO DE PREGUNTAS		
FECHA	CONSULTA	
16/11/2016	Que planes hay para construir nuevas bibliotecas en Madrid capital? Situación administrativa, ubicaciones y plazos estimados?	LEER MÁS
16/11/2016	Buenos días, me llamo Guillermo y escribo estas líneas para pedir información acerca del sistema Absysnet. Tengo entendido que cada biblioteca tiene un código Absysnet para poder acceder a dicho sistema. Yo cómo usuario, ¿cómo puedo saber dicho...	LEER MÁS
16/11/2016	Buenos días, ¿Para darme de alta en una biblioteca, necesito presentar alguna documentación? Gracias!	LEER MÁS
15/11/2016	Si se pierde un libro y no lo encuentras que se hace? Si lo encuentro os lo devuelvo pero mientras que sanción tiene	LEER MÁS
15/11/2016	Hola, gracias por este servicio. Necesitaría conocer dónde puedo consultar resúmenes de congresos en ciencias de la salud. He buscado en Pubmed utilizando el filtro de Congress pero no obtengo prácticamente nada. Hay alguna base de datos...	LEER MÁS
15/11/2016	Hola. Para el servicio de Adquisiciones: Desean vds. recibir info. de un facsimil de un manuscrito hebreo llamado Haggadah BCN. Editado en Inglaterra, que yo represento? Saludos. Rafael	LEER MÁS
15/11/2016	Buenos días. Me gustaría saber dónde puedo encontrar información sobre las fiestas más destacadas en la provincia de Almería. Muchas gracias	LEER MÁS
14/11/2016	Hola, m'agradaría saber si tenlu disponible el libro Brave New World de la editorial Burlington Books	LEER MÁS

FIGURA 64. Consulta visualizada a través del «Archivo de preguntas»

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Te confirmamos que hemos recibido tu pregunta en el servicio "Pregunte, las bibliotecas responden".

Fecha: 15/11/2016
 Nº de identificación de esta consulta (NIC): 70029
 Biblioteca asignada: Biblioteca Pública del Estado en Almería

Contestar en castellano

Buenos días,

Me gustaría saber dónde puedo encontrar información sobre las fiestas más destacadas en la provincia de Almería.

Muchas gracias

Por favor, si desea conocer el estado de su consulta puede hacerlo en: <http://www.pregunte.es/>

© MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

FIGURA 65. Mensaje al usuario sobre la recepción y el seguimiento de su consulta

català | euskera | galego | valencià | english
Pregunte DS 98

INFORMACIÓN DEL SERVICIO +
BIBLIOTECAS PARTICIPANTES
BUSCADOR DE PREGUNTAS
RECURSOS EN LÍNEA

CONSULTA

Esta consulta aún está en proceso, recibirá su respuesta en los próximos días.

VOLVER
ARCHIVO DE PREGUNTAS
BUSCADOR AVANZADO

pregunte.es
Videotutorial "Pregunte..."

FIGURA 66. Mensaje al usuario sobre el estado de su consulta

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

puede hacerlo a través del botón «Continuar consulta», que aparece al final del mensaje. Si se utiliza, el sistema redirigirá automáticamente el nuevo mensaje a la biblioteca que elaboró la respuesta en origen. Esta opción, conocida como «Pregunta anidada» por el sistema, permite que la consulta de ampliación no sea asignada a otra biblioteca distinta a la que contestó en primer lugar, evitando con ello confusión en el usuario que la utiliza.

Por último, si lo desea, el usuario puede pinchar en el botón «Encuesta de calidad», con el fin de evaluar la respuesta dada (Figura 67).

3.1.6. Encuestas de evaluación

La recogida de datos de las «Encuestas de calidad» se realiza gracias a la colaboración del usuario que, tras recibir la respuesta a su consulta, tiene la opción de responder de manera voluntaria a una encuesta de calidad relacionada con el servicio recibido.

La encuesta consta de seis preguntas cerradas, dirigidas a conocer el nivel de uso del servicio, los medios de difusión a través de los que es conocido y al grado de satisfacción obtenido por el usuario. A estas preguntas, el usuario responde a través del marcaje de diferentes opciones y de la puntuación que otorga a la respuesta recibida. Por último, se le ofrece un campo de texto libre para que realice los comentarios adicionales que desee (Figura 68).

Tras rellenar y enviar la encuesta, el sistema responde al usuario de forma automática con un mensaje de agradecimiento (Figura 69).

Todos los datos recogidos a través de este cuestionario se recuperan a través del módulo de estadísticas de gestión interna, de cara a su análisis y mejora del servicio. Por ejemplo, para revisar las preguntas realizadas durante el año 2016 en la modalidad de correo electrónico y evaluar su calidad en función del grado de satisfacción de los usuarios que han rellenado la encuesta de calidad, se puede hacer una selección en el apartado «Estadísticas» con las siguientes opciones:

- Consultas recibidas
- Agrupado por: biblioteca y año
- Encuestas del servicio por correo electrónico
- Fecha de solicitud entre 01/01/2016 y 31/12/2016
- Biblioteca: todas (Figura 70)

El sistema genera la información, cuyos datos pueden exportarse a una hoja de Excel para su posterior tratamiento (Figura 71).

Con esta selección se obtiene la totalidad de las consultas atendidas por todas las bibliotecas que durante el año 2016 respondieron las preguntas formuladas a través de *Pregunte por correo electrónico* y que recibieron encuesta de calidad por parte del usuario.

El resultado enlaza a los comentarios de los usuarios sobre las respuestas y el servicio recibido. La presentación de estos comentarios se realiza en forma de tabla con campos «NIC», «Fecha de encuesta» y «Comentarios», mostrados en orden descendente (Figura 72).

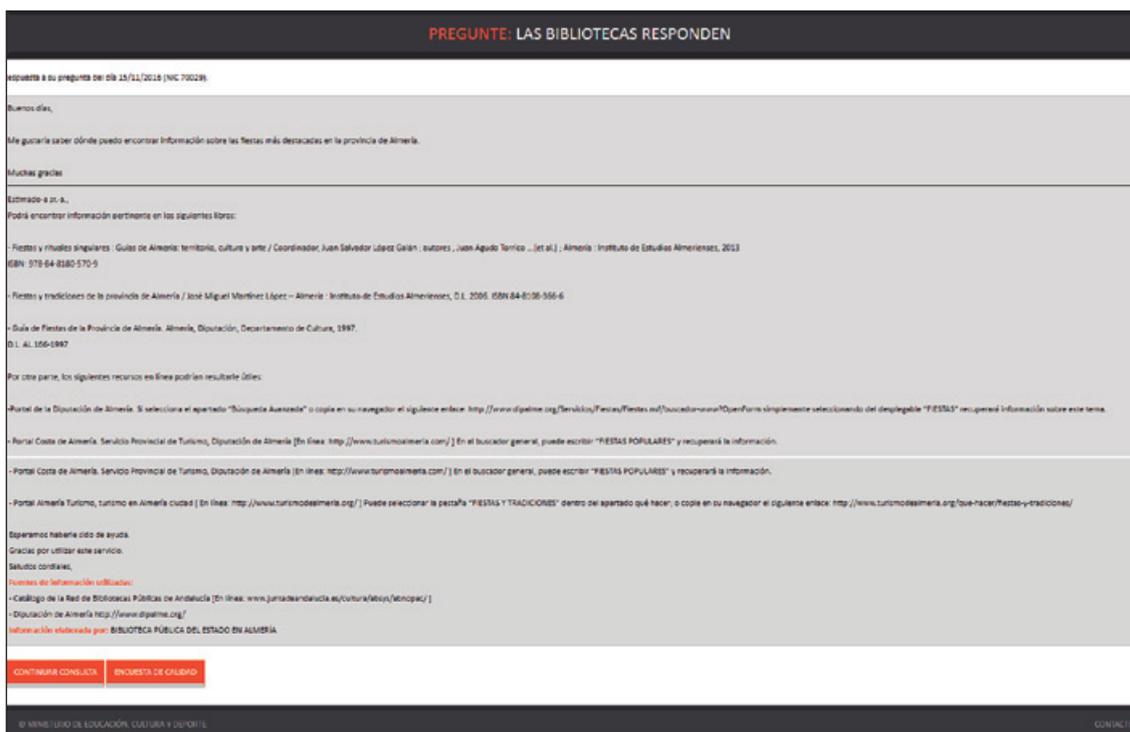


FIGURA 67. Mensaje de respuesta enviada al buzón de correo electrónico del usuario

catàla | euskera | galego | valencia | english Pregunte  

 **PREGUNTE**
LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

[INFORMACIÓN DEL SERVICIO +](#) |
 [BIBLIOTECAS PARTICIPANTES](#) |
 [BUSCADOR DE PREGUNTAS](#) |
 [RECURSOS EN LÍNEA](#)

AYÚDANOS A MEJORAR

Por favor, marque la opción que más se acerque a su opinión. La información que nos proporcione nos ayudará a mejorar el servicio para todos los usuarios.

1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?

Sí

No

2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?

Sitio web de la biblioteca

Personal de la biblioteca

Al navegar por internet

Recomendación de un amigo

Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario

3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?

Sí

No

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 2 3 4 5

5. ¿Volvería a usar este servicio?

Sí

No

6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?

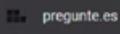
Sí

No

Comentarios adicionales

No soy un robot 

ENVIAR

 **pregunte.es**

"Pregunte: las bibliotecas responden" es un servicio público de información a través de Internet, que se ofrece gratuitamente y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos.



[INFORMACIÓN DEL SERVICIO](#) |
 [BIBLIOTECAS PARTICIPANTES](#) |
 [BUSCADOR DE PREGUNTAS](#) |
 [RECURSOS EN LÍNEA](#) |
 [CONTACTE](#)

FIGURA 68. Encuesta de calidad sobre la modalidad del servicio a través de correo electrónico

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

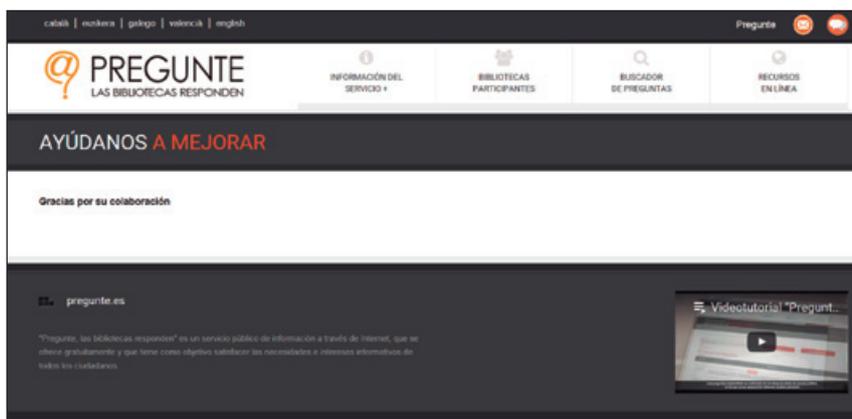


FIGURA 69. Mensaje automático de agradecimiento

ESTADÍSTICAS	
Análisis de las encuestas recibidas	
Intervalo de consulta desde 01/01/2016 hasta 31/12/2016	
Nº total de encuestas recibidas	183/1507 (12,14%)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	110 (60,11%)
- No:	73 (39,89%)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	58 (31,69%)
- Personal de la biblioteca:	32 (17,49%)
- Al navegar por internet:	69 (37,70%)
- Recomendación de un amigo:	22 (12,02%)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	2 (1,09%)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	171 (93,44%)
- No:	12 (6,56%)
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:	22 (12,02%)
- 2:	3 (1,64%)
- 3:	10 (5,46%)
- 4:	26 (14,21%)
- 5:	122 (66,67%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	173 (94,54%)
- No:	10 (5,46%)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	172 (93,99%)
- No:	11 (6,01%)

FIGURA 70. Análisis de encuestas recibidas en 2016

A1		Análisis de las encuestas recibidas					
	A	B	C	D	E	F	G
1	Análisis de las encuestas recibidas						
2							
3	Intervalo de consulta desde 01/01/2016 hasta 31/12/2016						
4							
5	Nº total de encuestas recibidas	183/1507 (12,14%)					
6	1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?						
7	- Sí:	110 (60,11%)					
8	- No:	73 (39,89%)					
9	2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?						
10	- Sitio web de la biblioteca:	58 (31,69%)					
11	- Personal de la biblioteca:	32 (17,49%)					
12	- Al navegar por internet:	69 (37,70%)					
13	- Recomendación de un amigo:	22 (12,02%)					
14	- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	2 (1,09%)					
15	3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?						
16	- Sí:	171 (93,44%)					
17	- No:	12 (6,56%)					
18	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)						
19	- 1:	22 (12,02%)					
20	- 2:	3 (1,64%)					
21	- 3:	10 (5,46%)					
22	- 4:	26 (14,21%)					
23	- 5:	122 (66,67%)					
24	5. ¿Volvería a usar este servicio?						
25	- Sí:	173 (94,54%)					
26	- No:	10 (5,46%)					
27	6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?						
28	- Sí:	172 (93,99%)					
29	- No:	11 (6,01%)					
30							

FIGURA 71. Análisis de encuestas recibidas en 2016 exportadas a Excel

COMENTARIOS DE LAS ENCUESTAS		
NIC	FECHA ENCUESTA	COMENTARIOS
70206	21/12/2016	Muchas gracias !!!!
70186	17/12/2016	Gracias
70179	16/12/2016	Los funcionarios son lo más amables que he visto. Esta es una biblioteca ejemplar. Lástima que hayan quitado las actividades de las mañanas de los sábados para el lector infantil.
70101	29/11/2016	Considero que es un modelo que debería ser implementado en otros países. La mística de trabajo que aplican todos los profesionales que forman parte de este proyecto, se refleja en la alta calidad del servicio que ofrecen. Felicitaciones
70071	22/11/2016	Muchísimas gracias.
70038	21/11/2016	Es un servicio público excelente muy necesitado de difusión y promoción
69988	08/11/2016	Rápido y útil. Gracias.
69973	08/11/2016	Me parece que no tiene nada que ver la LOPD con la posibilidad de tener acceso a mis propios datos personales, que con un sistema informático adecuado, sería cosa absolutamente factible.
69938	28/10/2016	I am very grateful for your help, and look forward to visiting the library in Palma in the next fortnight.
69908	25/10/2016	no me ha servido para lo que buscaba concretamente
69840	11/10/2016	Muchas gracias
69818	03/10/2016	Estoy encantada con la posibilidad de solicitar la reproducción del material que necesito directamente con la BNE. Gracias.
69793	23/09/2016	Debería poderse conectar al Linkin de la página web que mencionan n
69787	22/09/2016	Gracias, me han sido de mucha utilidad.
69760	20/09/2016	Excelente respuesta, muchas gracias por tu ayuda.

FIGURA 72. Comentarios de encuestas de calidad recibidas en 2016

Desde el apartado «Estadísticas>Análisis de encuestas recibidas>Comentarios», el sistema permite enlazar desde el campo «NIC» a «Detalle de la consulta» y en este apartado, la consulta se puede «Marcar como ejemplar», en caso de que esta se considere un ejemplo de buenas prácticas que sirvan a otras bibliotecas (Figura 73).

El apartado «Estadísticas» del módulo de gestión interna permite conocer los datos básicos del uso y evolución del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* desde sus orígenes hasta la actualidad.

Las estadísticas son una buena herramienta para poder hacer un análisis del servicio ofrecido por una biblioteca en concreto o un análisis global de todas ellas.

El sistema ofrece de forma automática un resumen mensual y anual que redirige tanto al coordinador general como a cada una de las bibliotecas participantes. Además, cada biblioteca puede consultar sus datos concretos a través de las estadísticas y filtrarlas por los datos de su interés, relacionados con los siguientes apartados:

- Estadística de consultas:
 - Consultas recibidas: recibidas, pendientes y redirigidas
 - Consultas respondidas por estado: respondidas, pendientes, perdidas, dentro o fuera de plazo
 - Consultas respondidas por tipo: completas, rechazadas, incompletas, etc.
- Análisis estadísticos:
 - Análisis estadístico en un periodo
 - Análisis general del sistema
- Estadística de encuestas:
 - Encuestas de servicio por correo electrónico
 - Encuestas de servicio por chat
- Seleccionar por:
 - Fecha de solicitud

- Fecha de resolución
- Biblioteca

Por otro lado, se puede hacer una consulta similar a los resúmenes proporcionados por el sistema, que permite hacer seguimientos del funcionamiento por periodos de tiempo más largos o más cortos (diario, mensual, anual).

El sistema remite mensualmente y anualmente un informe sucinto sobre el servicio *Pregunte por correo electrónico*.

La estructura del informe presenta los siguientes epígrafes:

- Periodo: fechas extremas del mes
- Análisis global del sistema:
 - Bibliotecas participantes
 - Entradas al servidor
 - Consultas recibidas en los últimos seis meses
 - Consultas anuales al sistema (respondidas/recibidas)
- Análisis de consultas recibidas:
 - Consultas recibidas
 - Consultas en cada idioma
 - ¿Desde dónde se consulta? Por provincias
 - ¿Edad del solicitante?
- Análisis de consultas respondidas:
 - Consultas respondidas en este periodo
 - ¿Qué se ha consultado?
 - Tipo de respuesta

Los informes son de utilidad para la elaboración de memorias anuales de las actividades de la biblioteca o en otras aplicaciones relacionadas con estadísticas o difusión global del servicio (Figura 74).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

CONSULTA

Detalle de la consulta

Marcar como ejemplar

NIC	Fecha de solicitud	Correo electrónico	Provincia	Municipio	Idioma
69592	08/08/2016	xxx@xxx.xx	Madrid	Madrid	Castellano

Pregunta

¡Hola, amigos!

Me preguntaba si me podrían ayudar con un libro. Conozco el nombre de la poeta, Paula Sinos Montoya (1950-1981), y el título de su obra, "Contagio o la imposibilidad de una ilusión"; pero tras buscar por diversas bases de datos 'online' no he logrado encontrar ninguna referencia sobre dicho libro (editorial, año de publicación...). ¿Podrían ayudarme?

¡Muchas gracias!

Otra información

He localizado unos mínimos apuntes sobre esta autora en:

González, Eliseo. Galería de suicidas. (pp. 41-45) Madrid: Huerga Fierro editores. 2003.
 Jiménez Faro, Luzmaría. Poetas suicidas. (pp. 223-228) Madrid: Torremozas, 2014.

Bases de datos consultadas -¡infructuosamente!-: Isbn, catálogo de la Biblioteca Nacional, Iberlibro, Dialnet.

¡Gracias!

Tema	Fecha de resolución	Biblioteca responsable	Estado	Tipo
Lenguas y literatura	09/08/2016	Biblioteca Pública del Estado en Huesca	Respondida dentro de plazo	Consulta resuelta

Respuesta

Buenas tardes Ana,

En relación con tu consulta no hemos podido ampliar la información que nos has proporcionado.

Sin embargo, hemos contactado con la Biblioteca Central de Barakaldo. En ella, han iniciado una serie de contactos para intentar localizar al responsable del taller literario "La Galleta del Norte" como autoridad en materia literaria en la localidad de Barakaldo, Josu Montero.

Te facilitamos los datos de contacto de la biblioteca
 Biblioteca Central de Barakaldo
 Dirección: Parque Antonio Trueba, s/n
 Teléfono: 94-437-08-01
 Horario: L-V: 8:10-14:00
 La persona que nos ha facilitado la información y está trabajando en el tema se llama xxx.

Te enviamos esta respuesta porque el servicio nos exige contestar en un plazo de dos días.
 Puedes solicitar ampliar información sobre la consulta, de esta forma podemos ampliar el periodo de respuesta y que la consulta sea atendida por la misma biblioteca.
 En el caso de enviar nueva consulta sería atendida por la biblioteca que esté prestando el servicio ese día.

Fuentes utilizadas en la respuesta

Citadas en la respuesta

Encuesta

1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	Sí
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	Al navegar por Internet
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	Sí
4. ¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida? (1 poco satisfecho - 5 muy satisfecho)	5
5. ¿Volvería a usar este servicio?	Sí
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	Sí

Comentarios

Muchísimas gracias.

FIGURA 73. Enlace a consulta completa. Marcar como ejemplar

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN	
PERÍODO 01/01/2016 - 31/12/2016	
Análisis de consultas recibidas	
Consultas recibidas	
- Total consultas recibidas	1508
- Media diaria de consultas	4,12
- Respondidas	1500 (99,47 %)
- Pendientes	8 (0,53 %)
- Total de usuarios que enviaron las consultas	1.154
Consultas en cada idioma	
- Castellano	1429 (94,76 %)
- Catalán	60 (3,98 %)

FIGURA 74. Encuesta anual de consultas recibidas a través de correo electrónico

- Euskera	5 (0,33 %)
- Gallego	14 (0,93 %)
¿Desde dónde se consulta?	
- La Rioja	13 (0,86 %)
- Barcelona	108 (7,16 %)
- Toledo	14 (0,93 %)
- Burgos	14 (0,93 %)
- Almería	6 (0,40 %)
- Valladolid	29 (1,92 %)
- Madrid	491 (32,56 %)
- Zaragoza	52 (3,45 %)
- Illes Balears	30 (1,99 %)
- Fuera de España	56 (3,71 %)
- Bizkaia	20 (1,33 %)
- Girona	4 (0,27 %)
- Ciudad Real	5 (0,33 %)
- Castellón / Castelló	13 (0,86 %)
- Araba / Álava	13 (0,86 %)
- Cádiz	28 (1,86 %)
- Huelva	10 (0,66 %)
- Granada	25 (1,66 %)
- Asturias	44 (2,92 %)
- Navarra	16 (1,06 %)
- Huesca	6 (0,40 %)
- Gipuzkoa	5 (0,33 %)
- Málaga	21 (1,39 %)
- Zamora	5 (0,33 %)
- Teruel	3 (0,20 %)
- Alicante / Alacant	46 (3,05 %)
- Tarragona	41 (2,72 %)
- Cáceres	28 (1,86 %)
- Ávila	8 (0,53 %)
- Cantabria	17 (1,13 %)
- Albacete	8 (0,53 %)
- Ourense	6 (0,40 %)
- Pontevedra	29 (1,92 %)
- Lleida	5 (0,33 %)
- Soria	1 (0,07 %)
- Córdoba	23 (1,53 %)
- Valencia / València	34 (2,25 %)
- Coruña (A)	20 (1,33 %)
- Sta Cruz de Tenerife	23 (1,53 %)
- Salamanca	12 (0,80 %)
- Segovia	9 (0,60 %)
- Lugo	5 (0,33 %)
- Sevilla	14 (0,93 %)
- León	16 (1,06 %)
- Badajoz	21 (1,39 %)
- Murcia	66 (4,38 %)
- Jaén	21 (1,39 %)
- Las Palmas	19 (1,26 %)
- Palencia	5 (0,33 %)
Total consultas especificando provincia	1508 (100,00 %)
¿Edad del solicitante? (Dato opcional)	
- 0-10	12 (0,80 %)
- 11-20	77 (5,11 %)
- 21-30	222 (14,72 %)
- 31-40	301 (19,96 %)
- 41-50	330 (21,88 %)
- 51-60	209 (13,86 %)
- +61	122 (8,09 %)
Total consultas especificando edad	1273 (84,42 %)

FIGURA 74 (CONT.). Encuesta anual de consultas recibidas a través de correo electrónico

Análisis de consultas respondidas	
Consultas respondidas en este periodo:	
- Total consultas respondidas	1504
- Consultas respondidas dentro de plazo	1436 (95,48 %)
- Consultas respondidas fuera de plazo	39 (2,59 %)
- Consultas perdidas dentro de plazo	29 (1,93 %)
- Consultas perdidas fuera de plazo	0 (0,00 %)
- Tiempo medio de respuesta	0 días 22 horas (22 horas)
¿Qué se ha consultado?	
- Bibliotecas y documentación	937 (62,30 %)
- Administración, legislación, política	204 (13,56 %)
- Lenguas y literatura	62 (4,12 %)
- Arte	44 (2,93 %)
- Historia	35 (2,33 %)
- Lugares y gentes	35 (2,33 %)
- Ciencias sociales	32 (2,13 %)
- Viajes y ocio	26 (1,73 %)
- Ciencia y naturaleza	24 (1,60 %)
- Economía y empresas	23 (1,53 %)
- Educación	18 (1,20 %)
- Empleo y trabajo	16 (1,06 %)
- Informática e internet	14 (0,93 %)
- Pensamiento y religiones	13 (0,86 %)
- Ingeniería, tecnologías	12 (0,80 %)
- Salud, medicina	9 (0,60 %)
Total consultas respondidas con tema	1504 (100,00 %)
Tipo de respuesta:	
- Respondida como apropiada y completa	1390 (92,42 %)
- Respondida como no apropiada o rechazada	47 (3,13 %)
- Respondida sin respuesta	43 (2,86 %)
- Respondida con respuesta incompleta	24 (1,60 %)

FIGURA 74 (CONT.). Encuesta anual de consultas recibidas a través de correo electrónico

3.2. CHAT

3.2.1. Sistema de turnos

Desde el inicio del servicio de chat en 2009 hasta la actualidad se han ido sucediendo altas y bajas de diversas bibliotecas⁽¹⁾. En diciembre de 2016, la modalidad de respuesta a través de mensajería instantánea o chat estaba constituida por un total de 22 bibliotecas de diferentes titularidades: bibliotecas regionales, bibliotecas públicas del Estado y bibliotecas municipales.

A diferencia de *Pregunte* por correo electrónico, el sistema de turnos en la modalidad de chat no está automatizado y se establece por parte de la coordinación general del servicio en el Ministerio de Cultura y Deporte, previa consulta de disponibilidad a las diferentes bibliotecas participantes.

El horario establecido para el servicio es de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 horas.

El turno de cada biblioteca tiene una duración de 2 horas y 15 minutos. En cada turno participan simultáneamente dos bibliotecas, pero en ocasiones esto no es posible y una única biblioteca se hace cargo de un turno completo.

La frecuencia de turnos de participación por semana es de dos veces para la mayoría de las bibliotecas, teniendo una única participación semanal las bibliotecas municipales de menor tamaño y dotación de personal bibliotecario.

En el turno de cada biblioteca participa al menos un bibliotecario, aunque lo más habitual es que sean dos, para asegurar respuesta a los usuarios en caso de una mayor entrada de consultas durante el turno. Antes de cerrar la sesión y finalizar su turno, cada bibliotecario debe comprobar que los compañeros del turno siguiente ya están conectados para que no se produzcan interrupciones en el servicio de chat.

El calendario de turnos queda elaborado de la siguiente manera, aunque puede variar según la disponibilidad de cada biblioteca (Tabla 2).

Cada biblioteca participante conoce con antelación este calendario de turnos, a través del cual las bibliotecas están informadas sobre cuándo les corresponde atender el servicio *Pregunte*. El Servicio de Coordinación General del Ministerio lo actualiza atendiendo a las peticiones de festivos e incidencias que le hacen llegar los diferentes coordinadores de equipo desde las bibliotecas. Los turnos se modifican dos veces al año, coincidiendo con los horarios especiales de verano y Navidad (entre el 15 de junio y el 15 de septiembre; y el 24 de diciembre y 7 de enero, respectivamente). Durante estas fechas, el servicio permanece abierto solo en horario de mañana (de 10:00 a 14:30 horas) y únicamente cierra los días festivos.

3.2.2. Manuales de procedimiento y documentación

Los manuales de procedimiento y documentación de la modalidad de respuesta a través de chat se encuentran accesibles en la sección «Documentación» del aplicativo de gestión interna del servicio desarrollado por el MECD, así como el cuadro de turnos de bibliotecas. Los manuales de QuestionPoint se encuentran accesibles en el módulo de gestión interna de la herramienta de OCLC. En ambas secciones, los bibliotecarios tienen a su disposición los siguientes documentos:

- 1) Manual de procedimiento de chat. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
- 2) Manual general de QuestionPoint. OCLC
- 3) Guías rápidas/breves de QuestionPoint. OCLC:
 - Chat Flash: guía rápida
 - Seguimiento de chat
 - Mensajes instantáneos (IM) y transferencia en chat
 - Informes: guía rápida
- 4) Guía rápida de atención del chat de *Pregunte*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
- 5) Turnos del chat. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Manual de procedimiento de chat. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Para completar las herramientas existentes en QuestionPoint, se vio la necesidad de redactar un «Manual de chat» específico que recogiera los procedimientos bibliotecarios y las particularidades propias del servicio en esta modalidad. Esta tarea fue asumida por el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual en abril de 2011, siendo actualizado en mayo de 2015. Esta versión continúa vigente en la actualidad.

Horario	10:00-12:15	12:15-14:30	14:30-16:45	16:45-19:00
Lunes	Biblioteca de Castilla y León	Red de BPM de Burgos	BPM Majadahonda	BPM Río Segura
	Biblioteca de Asturias	BPE Salamanca		BPM Don Benito
Martes	Biblioteca de Andalucía	BPE Burgos	Bibliotecas públicas municipales del Ayuntamiento de Madrid	Biblioteca de Castilla-La Mancha
	BPM Santa Pola	Biblioteca Regional de Murcia		BPM Vinaròs
Miércoles	Biblioteca de Asturias	Biblioteca Regional de Madrid	BPM Colmenar Viejo	BPM Sant Joan d'Alacant
	Red de Bibliotecas Municipales de Huesca			
Jueves	BPE Málaga	Biblioteca de Castilla y León	Biblioteca de Andalucía	BPE Málaga
	BPE Salamanca	BPE Zaragoza		
Viernes	BPMC San Sebastián	BPE Burgos	Bibliotecas públicas municipales del Ayuntamiento de Madrid	Biblioteca de Castilla-La Mancha

TABLA 2. Turnos horario de atención chat. Septiembre 2016

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Su contenido se puede resumir en:

Definición del servicio

Objetivo de *Pregunte* por chat: servicio enciclopédico de información cuyo objetivo es satisfacer las necesidades informativas de carácter general de los ciudadanos, proporcionando respuestas concretas o referencias para que los usuarios puedan encontrar por sí mismos la información que precisan a través de los medios que ponen a nuestro alcance las nuevas tecnologías de la comunicación. El servicio, como en la modalidad de correo electrónico, no suministra información elaborada como informes, trabajos, etc.

Gestión de preguntas y repuestas

Explicación general del establecimiento, desarrollo y cierre de la comunicación con el usuario y especificación de las diversas etapas del proceso:

- Atención al ciudadano
- Recepción de la pregunta
- Análisis de la pregunta
- Definición de la pregunta

El manual detalla la estructura y estilo de las respuestas y ofrece las pautas de resolución de la problemática más usual en las conversaciones.

Se explica el modo de mantener conversaciones simultáneas con varios usuarios.

Se definen los procesos a seguir tras el cierre de la comunicación: cierre de consulta y asignación de código de respuesta y materia para la realización de estadísticas. Las materias utilizadas son las mismas que en la modalidad de correo electrónico, que se describen en el «Cuadro de clasificación» del servicio.

Una vez cerrada la sesión, el usuario recibe una encuesta que de manera voluntaria puede contestar. Si la cumplimenta, se envía una copia de manera automática al correo del usuario, a la biblioteca que le atendió y al Servicio de Coordinación General del MECD.

El «Manual del chat» también describe los pasos a seguir para realizar un correcto cierre de la sesión por parte de la biblioteca en turno y recomienda cerciorarse, antes de hacerlo, de que los bibliotecarios del siguiente turno ya se encuentran conectados.

Comunicación entre los bibliotecarios

Se explica el proceso de comunicación entre los bibliotecarios de diferentes sedes en un mismo turno a través de la mensajería instantánea que permite la propia herramienta QuestionPoint. La comunicación interna entre bibliotecarios no es visible al usuario y tiene diversos fines, desde informar a un compañero de alguna incidencia en el servicio a solicitar información para ampliar una respuesta o directamente transferirla a otro bibliotecario.

El manual se complementa con un apartado de recursos para los bibliotecarios:

- Recursos de la propia herramienta QuestionPoint: respuestas tipo, selección de URL, acceso a la base del conocimiento, etc.
- Recursos proporcionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte:
 - Guía de recursos en línea
 - Bases de datos. El Ministerio tiene contratadas licencias para el uso de la base de datos jurídica Westlaw Aranzadi
- Base de conocimiento local. Base de datos formada por las preguntas y sus correspondientes respuestas, que se van incorporando, a fin de que puedan ser tenidas en cuenta como modelo a la hora de elaborar otras similares

Este manual incluye un glosario de los términos más utilizado en el servicio *Pregunte* a través de chat.

Manual general de QuestionPoint. OCLC

Los manuales específicos de QuestionPoint redactados por OCLC, se encuentran accesibles a través de la web de gestión interna de la herramienta, en la sección «Introducción a QuestionPoint/Capacitación», que se sitúa a la derecha de la pantalla. Para acceder a ellos, es necesario contar con un usuario y contraseña. Se encuentran disponibles en varios idiomas y previamente hay que seleccionar el idioma de consulta deseado (Figura 75).

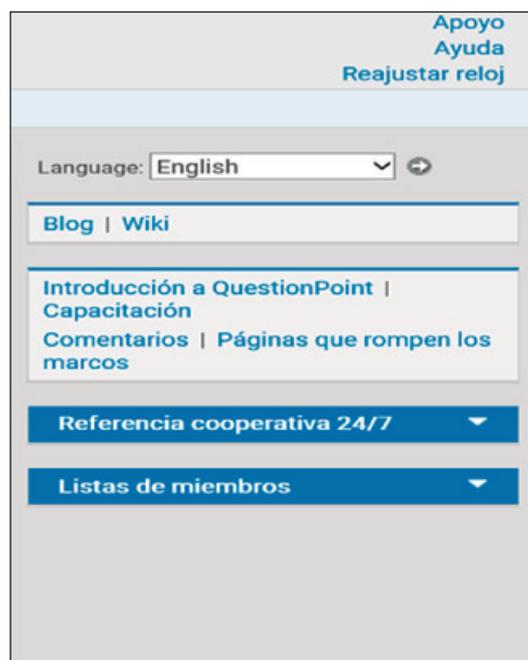


FIGURA 75. Acceso a manuales. Módulo de gestión interno de QuestionPoint

El manual de QuestionPoint explica la herramienta de gestión de este sistema digital de referencia de carácter participativo, comercializado y alojado en OCLC (*Online Computer Library Center*). Esta entidad, junto con la Biblioteca del Congreso de Washington, lo desarrolla a partir de las aportaciones de los miembros participantes en la Red Global de Referencia.

Los dos elementos básicos de QuestionPoint son:

1. El servicio «Gestor de consultas» (*Reference Management Service*)
2. El «Servicio cooperativo de consultas 24/7» (*24/7 Reference Cooperative*)

El servicio «Gestor de consultas» proporciona a todas las bibliotecas las herramientas necesarias para la comunicación con los usuarios en el entorno virtual y gestiona el servicio de consulta de la biblioteca.

El manual explica la herramienta para las distintas secciones:

- Administradores
- Módulo de consulta («*Ask o Ask a librarian*» module)
- Módulo perfil (*Profile menu*)
- Usuarios

Administradores:

Informa de los requerimientos técnicos para la implementación y el arranque de la herramienta. Define QuestionPoint «Cuenta» y QuestionPoint «Página». Especifica los permisos y funcionalidades de la cuenta de bibliotecario «Mi QuestionPoint» (Cuenta) y los permisos y funcionalidades de la cuenta de Bibliotecario «Mi QuestionPoint» (Página).

Módulo de consulta («*Ask o Ask a librarian*» module):

Abarca la información general de este módulo central, sus herramientas y la posibilidad de hacer informes. Se describen los procesos de:

- Recibir consultas
- Asignar, reclamar o rechazar las consultas
- Derivar consultas
- Responder consultas
- Responder consultas utilizando una «Base de Conocimiento»
- Archivo de consultas (*Service History*)

Este capítulo incluye la descripción del módulo base de conocimiento (*Knowledge Base Module*) y especifica cómo realizar búsquedas en la «Base de conocimiento», ver los resultados de la búsqueda y cómo añadir registros a esta base.

Módulo perfil (*Profile menu*):

Presenta una breve explicación de «Chat en Flash» (*Flash Chat*), herramienta que permite la conavegación, el acceso a

páginas dinámicas y la comunicación entre los bibliotecarios. Este chat es el que se utiliza en el «Servicio cooperativo de consultas 24/7».

El «Chat estándar» (*Standard Chat*), ofrece páginas dinámicas y comunicación entre bibliotecas.

Usuarios:

Este apartado describe las diferencias entre los distintos tipos de suscriptores (totales o parciales), especifica los requerimientos técnicos y cómo acceder al servicio virtual de referencia de la biblioteca. Describe cómo recibir consultas y enviar las respuestas y concluye detallando la descripción de los elementos de la página de usuario y consejos para mantener una conversación fluida por chat con los usuarios.

Guías rápidas/breves de QuestionPoint. OCLC

El manual de QuestionPoint se sintetiza en una serie de guías rápidas de fácil manejo:

- 1) Chat Flash: guía rápida
- 2) Seguimiento de chat
- 3) Mensajes instantáneos (IM) y transferencia en chat
- 4) Informes: guía rápida

Estas guías resultan de gran utilidad cuando una biblioteca se incorpora al servicio, dado que permiten familiarizarse con las funciones básicas de la herramienta y del quehacer diario relacionado con el servicio de atención chat a través de ella.

Chat Flash: Guía rápida

El manual de la herramienta QuestionPoint se sintetizó en una guía rápida para gestionar las consultas y las respuestas.

En esta guía de especifican los puntos básicos para:

- Conectarse en el turno de chat
- Contestar una llamada (aceptar la solicitud de chat)
- Descripción básica del procedimiento de llamada: visualización de la sesión, envío de mensajes, envío de guiones y envío de páginas web
- Consejos para la correcta finalización de la sesión (finalización de la llamada)
- Pautas para la conavegación (su inicio, desarrollo y salir de la conavegación)
- Pasos para cerrar la sesión (terminar el turno del chat)
- Se describe el código de colores para detectar los problemas de conexión
- Se incluyen enlaces a los recursos que contiene QuestionPoint: requerimientos del navegador e instrucciones de instalación, documentación, ayuda *on line*. También se proporciona acceso al blog de QuestionPoint y enlaces a los recursos comunitarios

Seguimiento de chat: Guía del bibliotecario

Esta guía describe cómo hacer un seguimiento de sesiones de chat en QuestionPoint. Permite enviar un mensaje al usuario o reenviar la pregunta a otra biblioteca o a un experto en la materia para su seguimiento.

Contiene:

- Visión general
- Selección de un código de estado al finalizar la sesión de chat: respondida, seguimiento propio, seguimiento por la institución, llamada perdida, práctica, etc.
- Reenvío de la pregunta a otras bibliotecas
- Conectarse a QuestionPoint: acceso a usuario y contraseña
- Ir a preguntas (incluidas sesiones chat) que requieren seguimiento (listado de preguntas)
- Enviar un mensaje al usuario: para enviar respuesta más completa, solicitar aclaraciones, etc.
- Reenviar la pregunta para el seguimiento a otra biblioteca o experto en la materia. Se especifican los pasos y las opciones para el reenvío
- Se incluyen los enlaces de información sobre políticas, formación, vídeos y documentación de QuestionPoint, además del enlace al apoyo de *OCLC Support staff* (soporte técnico).

IM y transferencia en chat. Guía del bibliotecario

Esta guía explica cómo usar el IM (*Instant Message*) de QuestionPoint para:

- Ver el listado de bibliotecarios en la interfaz del chat
- Enviar y recibir mensajes instantáneos (IM) con otro bibliotecario durante la sesión de chat
- Terminar la sesión de envío de mensajes instantáneos (IM)
- Transferir una sesión activa a un bibliotecario en interfaz de chat
- Recibir una sesión transferida de otro bibliotecario
- Se incluyen los enlaces de información sobre políticas, formación y vídeos y documentación de QuestionPoint, además del enlace al soporte técnico de OCLC

Informes: Quick reference. QuestionPoint

- Guía rápida para acceder a los informes y ver su tipología
- Se enumeran los tipos de informes, estadísticas de actividades, resultados de datos y otros informes

Se especifica que el acceso a los informes es restringido, diferenciando el rango de acceso entre bibliotecarios y administradores.

Guía rápida de atención Pregunte chat. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Aparte de las guías rápidas que se ofrecen desde el módulo de gestión interno de la herramienta QuestionPoint, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte elaboró otra guía rápida de actuación y respuesta para la modalidad de chat del servicio. Esta guía está accesible en la sección «Documentación» del aplicativo de gestión interno del servicio desarrollado por el MECD. Esta guía, describe a través de textos y mapas conceptuales el protocolo a seguir para responder a una consulta:

- Paso 1: Recepción de una pregunta en el chat
- Paso 2: Búsqueda de información: informar al usuario de este proceso y concretar la pregunta
- Paso 3: Fuentes de información: refinar la búsqueda y priorizar las fuentes
- Paso 4: Elaboración de respuesta: comunicación con el usuario de manera correcta y estructurada. Despedida y agradecimiento

Se completa con la descripción de la funciones de los distintos miembros de los equipos en cada biblioteca: el coordinador del equipo y el bibliotecario.

Turnos del chat

El cuadro con los turnos anuales del servicio de chat se recoge en una tabla que el Servicio de Coordinación General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte actualiza periódicamente. En ella se especifican las bibliotecas que atienden el servicio semanalmente por día y hora (Ver Tabla 2).

3.2.3. Clasificación temática

El bibliotecario, tras contestar la pregunta y antes de finalizarla, tiene que asignar una materia a la respuesta, eligiéndola de entre las que conforman el «Cuadro de Clasificación de Materias» del servicio:

- Administración, Legislación, Política
- Arte
- Biblioteconomía y Documentación
- Ciencia y Naturaleza
- Ciencias Sociales
- Economía y Empresas
- Educación
- Empleo y Trabajo
- Historia
- Informática e Internet
- Ingeniería. Tecnologías
- Lenguas y Literatura
- Lugares y Gentes

- Pensamiento y Religiones
- Salud, Medicina
- Viajes y Ocio

Además, se puede clasificar la respuesta dentro de las siguientes categorías no temáticas:

- Comentarios /Quejas
- Consulta duplicada
- Falta correo electrónico
- Inadecuada
- Sin consulta

Es imprescindible asignar siempre materia a las consultas, ya que estas son necesarias para la realización de las estadísticas del servicio *Pregunte* en sus dos modalidades de respuesta.

3.2.4. Gestión de consultas

En este apartado vamos a describir, en primer lugar, cómo se realiza el proceso de gestión de respuesta por parte del bibliotecario y, en segundo lugar, cómo realiza el usuario la consulta desde la interfaz del servicio *Pregunte*.

Al respecto de la gestión de la consulta por parte del bibliotecario, debemos comenzar indicando que el proceso de las consultas tiene distintas fases que pasan por el inicio de la sesión del turno del bibliotecario, la recepción de la pregunta cuando llega, su definición y la posterior búsqueda de información, para finalmente elaborar la respuesta. Se termina con el cierre de la conversación con el usuario y la codificación de la respuesta. Cuando se termina el turno de asistencia de chat en *Pregunte*, se finaliza la sesión de chat.

Inicio del turno:

1) El bibliotecario inicia su sesión:

Comienza cuando los bibliotecarios se conectan al chat, seleccionan la lengua e introducen su ID y clave de acceso, entrando propiamente con ello al módulo de gestión de chat (Figuras 76 y 77).

Una vez dentro de QuestionPoint, hay que iniciar la sesión de chat para poder recibir y contestar las llamadas. Para ello se accede en la sección de enlaces rápidos a «Iniciar Chat» Cola primaria: España Pública» Guardar colas».

La sesión de chat deja de funcionar cuando todos los bibliotecarios abandonan el chat utilizando el botón «Cerrar sesión». Si un bibliotecario se excede del horario asignado y no cierra la sesión, deberá responder a la pregunta entrante. Por eso es importante conocer y respetar de forma estricta los horarios correspondientes a cada biblioteca, para evitar que se produzcan llamadas perdidas (es decir, consultas recibidas fuera del horario de atención del chat).

La interfaz del bibliotecario en el chat de QuestionPoint se estructura en varias ventanas adyacentes. En la parte superior de la derecha se visualiza, en la pestaña «Nueva», la lista de las preguntas nuevas que se reciben y entre las que el bibliotecario selecciona la que va a responder. Una vez que la pregunta está seleccionada, pasa a la lista que se encuentra en la pestaña contigua de «Mi sesión activa». Los administradores de biblioteca, en la pestaña «Toda», pueden visualizar las conversaciones del resto de los bibliotecarios. En la última pestaña, «Bibliotecarios», se listan las personas que están en ese momento conectadas de las diversas bibliotecas para responder durante la sesión. Los bibliotecarios se encuentran identificados con el nombre, la biblioteca y la hora de inicio de su sesión.

FIGURA 76. Interfaz de inicio para identificarse en QuestionPoint y selección de idioma.

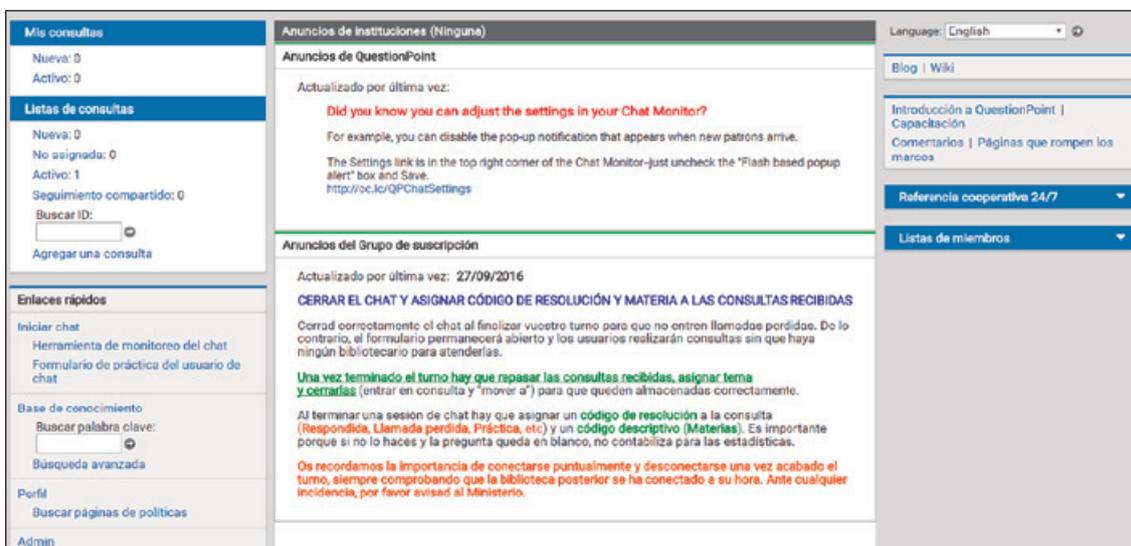


FIGURA 77. Página de inicio QuestionPoint

En la ventana de la parte inferior izquierda se despliegan las herramientas del chat: «Información» (sobre el usuario que hace la pregunta), «Guiones», «URL» y «Notas». Estas herramientas facilitan y agilizan la comunicación con el usuario. Los «Guiones» son mensajes breves redactados con anterioridad, que se organizan en dos apartados, uno con guiones comunes para todas las bibliotecas y otro para agrupar los guiones redactados por cada biblioteca. Estos guiones se pueden utilizar con diversos fines: bienvenida, despedida, mensaje de espera, etc., evitando tener que teclearlos cada vez que se contesta a un usuario.

En la ventana de la derecha se refleja el desarrollo de la conversación, recogándose tanto los comentarios del usuario como del bibliotecario, identificándose claramente a cada interlocutor.

La ventana inferior derecha es el espacio para la redacción de los mensajes escritos por el bibliotecario.

Cuando el usuario envía una consulta al chat, inmediatamente visualiza un mensaje que le indica que está siendo conectado con un bibliotecario y le invita a proporcionar más información sobre su consulta.

Por su parte, el bibliotecario es alertado por el sistema cuando entra una consulta nueva. Para ello, puede activar dos modalidades de alerta: alarma de sonido o flash en la pantalla del ordenador (Figura 78).

Uno de los bibliotecarios conectados acepta la solicitud de chat y asume la consulta del usuario. A este le aparecerá en su pantalla el nombre del bibliotecario que le atiende y la identificación de la biblioteca a la que pertenece.

2) Recepción de la pregunta

El bibliotecario procederá a saludar al usuario. Para ello puede recurrir al uso de un guion previamente elaborado en

los apartados «Guiones de la institución de usuario» o bien en «Mis guiones de la institución».

El usuario siempre tiene que tener la certeza de que el bibliotecario está al otro lado del chat; para ello es conveniente recurrir a los guiones de espera siempre que el bibliotecario esté localizando una información o contestando a varias preguntas simultáneamente (Figura 79).

A continuación se debe leer la pregunta detenidamente y confirmar que se ajusta al servicio.

Se rechazan las preguntas que no se ajustan al servicio utilizando el guion «No apropiada». Para determinar si una consulta es rechazable o no, se utilizarán los mismos criterios establecidos en el procedimiento de *Pregunte* en la modalidad de correo electrónico; es decir, no se elaboran trabajos de investigación o bibliografías exhaustivas, no se contestan preguntas generales sobre temas amplios, no se ofrece información elaborada, como informes o trabajos de investigación, y no se ofrecen hipótesis u opiniones ni asesoramiento médico o legal.

Si una consulta es de carácter local o regional muy específico, y en ese momento se encuentra conectado algún bibliotecario de esa zona, se podrá proceder a formular la solicitud de transferencia de la pregunta a ese bibliotecario.

Si una pregunta exige una elaboración más detenida, se puede derivar al usuario a *Pregunte por correo electrónico* utilizando el guion: «Desvío a *Pregunte*». Aunque esta opción no es incorrecta, el «Manual de procedimiento» sugiere a los bibliotecarios que soliciten el correo electrónico al usuario, con objeto de redactar una respuesta completa cuando se disponga de tiempo y enviarla directamente al correo del usuario. Con ello se evita que el usuario tenga que volver a preguntar y que dicha consulta sea asignada a otra biblioteca diferente en la modalidad de correo electrónico.

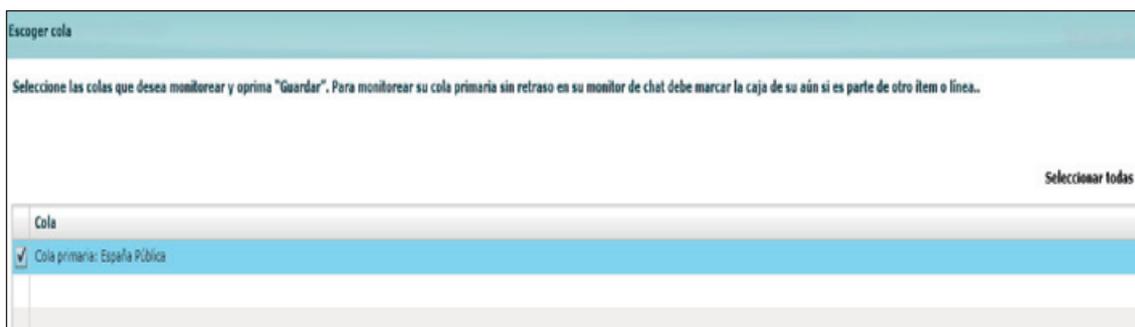


FIGURA 78. QuestionPoint. Ventana de diálogo para realizar la selección de la cola a monitorear

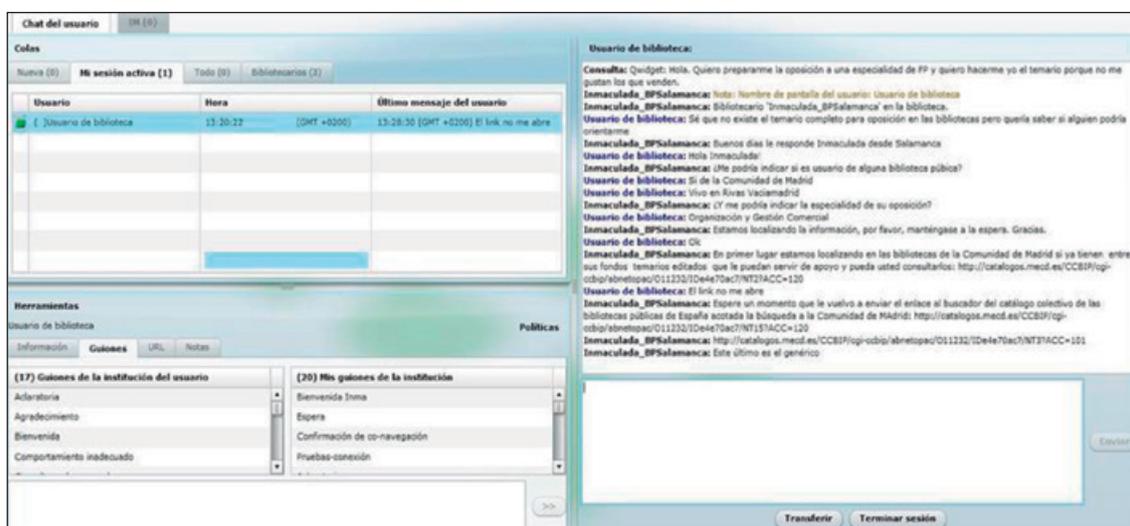


FIGURA 79. QuestionPoint. Ventana de sesión activa en proceso de envío de guion de espera

3) Definición de la consulta

Proceso por el que se va afinando la consulta con preguntas por parte del bibliotecario al usuario, para concretar la información que necesita.

4) Búsqueda de información

Una vez definida la solicitud de información se procede a la búsqueda y preparación de la respuesta.

Se informa al usuario de las fuentes de información que se están consultando. Hay que utilizar los guiones de espera comunicando que se está realizando la búsqueda de la información y así mantener al usuario atendido. Se repetirán las veces que sean necesarias para mantener activa la interacción bibliotecario-usuario.

5) Elaboración de la respuesta

La comunicación con el usuario tiene que realizarse de forma correcta y estructurada. Hay que asegurarse de que la información que se proporciona es suficiente y que el usuario la comprende con claridad.

Si la consulta requiere de una respuesta más elaborada y el tiempo de respuesta excede del aconsejado para el chat (unos 15 minutos), se pide al usuario el correo electrónico para contestarle detenidamente (plazo de dos días), utilizando la opción de «Seguimiento propio».

Una vez confirmado que la respuesta es pertinente, se despide al usuario de forma cortés y se le agradece el uso que realiza del servicio.

6) Cierre de la conversación de chat con el usuario

Tras cerrar la sesión con el usuario se consignan las siguientes informaciones de importancia para la posterior elaboración de estadísticas:

- CÓDIGOS DE RESOLUCIÓN

El bibliotecario selecciona un código de resolución entre los siguientes:

Respondida. La sesión ha terminado sin problemas y se ha ofrecido una respuesta completa.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- *Seguimiento propio.* La pregunta es demasiado compleja o requiere de una información que no se ha conseguido durante la sesión de chat. Estas preguntas se completarán posteriormente desde el módulo «Consulte». Este código también se utiliza cuando se ha perdido la conexión con el usuario durante el chat debido a problemas técnicos. Si el usuario ha facilitado su dirección de correo electrónico, el bibliotecario puede enviarle la información solicitada con posterioridad.
- *Llamada perdida.* Nadie ha atendido la pregunta o la consulta se ha realizado fuera del horario de atención. Las llamadas perdidas se producen cuando hay bibliotecarios conectados al chat, pero ninguno de ellos contesta a la consulta o cuando el horario de atención ha concluido, pero algún bibliotecario no se ha desconectado del chat o se ha desconectado incorrectamente, por lo que el servicio queda totalmente habilitado para los usuarios, que pueden de esta manera realizar preguntas fuera del horario. También se codifica una consulta como «Llamada perdida» cuando se produce una interrupción o pérdida de conexión con el usuario, sin que se haya podido proceder a responder a su pregunta y este no ha facilitado ningún correo electrónico al que poder remitirle la información.
- *Práctica.* Se trata de una conversación realizada utilizando la cola y el formulario de prácticas. La utilizan

las bibliotecas nuevas que se incorporan al servicio *Pregunte* tras recibir los cursos de formación y su fin es que los bibliotecarios mejoren las habilidades de manejo de la herramienta QuestionPoint antes de pasar a formar parte de los turnos reales de atención a usuarios.

- ENVIAR NOTA AL BIBLIOTECARIO

Esta opción permite al bibliotecario añadir cualquier comentario o información complementaria que considere relevante.

- AGREGAR DESCRIPCIÓN

Esta opción permite al bibliotecario asignar materia a la consulta. El programa despliega las opciones del «Cuadro de clasificación» del servicio, que se muestran en el combo de la ventana lateral a la izquierda de la conversación (Figura 80).

- CIERRE DE LAS CONSULTAS

Durante el turno de chat o una vez finalizado el periodo de atención a los usuarios, se procederá al cierre de las consultas que hayan recibido una respuesta completa. Para ello, hay que ir al módulo «Consulte > Activo», marcar la respuesta o respuestas que se desee cerrar y, al final de la página, en «Seleccionar acción», se elegirá: «Cierre de consulta» (Figura 81).

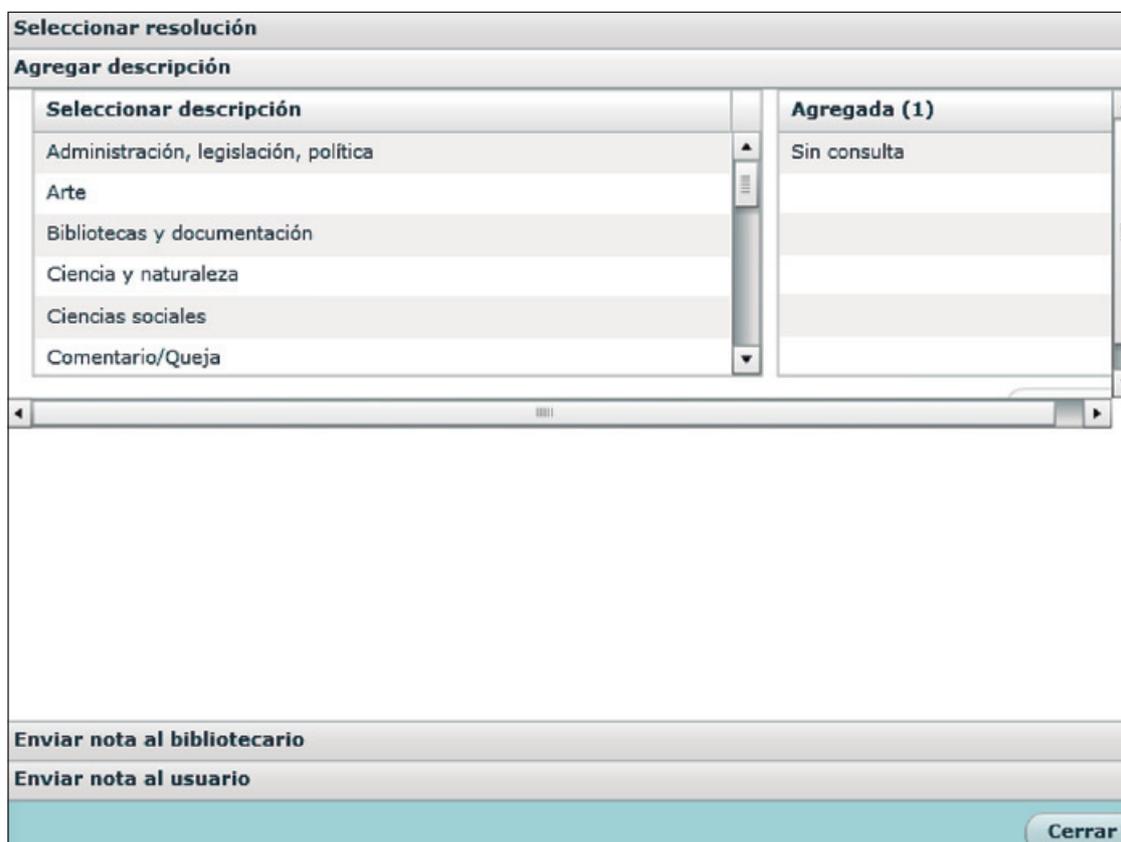


FIGURA 80. QuestionPoint. Ventana de proceso de agregación de código descriptivo a la consulta



FIGURA 81. QuestionPoint. Ventana de selección de la acción cierre de consulta

Otra forma de cerrar la consulta es entrando en ella y desplegar la opción «Mover a», seleccionar «Cerrada» y pulsar a continuación la flecha de la derecha para confirmarlo.

La pregunta pasará automáticamente al apartado de consultas cerradas y estará precedida por el icono de una carpeta en color amarillo.

El bibliotecario también puede visualizar el número de preguntas pendientes por cerrar o de recibir respuesta en la página de inicio de QuestionPoint, en el apartado «Mis consultas».

Desde aquí se gestionan las preguntas que están pendientes de respuesta (enviadas al bibliotecario) o aquellas en las que hay que añadir el correo electrónico del usuario (Figura 82) o simplemente acceder a la transcripción completa de la consulta ya cerrada (Figura 83).

Es importante que el bibliotecario no olvide cerrar la sesión al finalizar su turno, dado que si no lo hace, el chat permanecerá abierto y podrían entrar nuevas consultas (Figura 84).

Interfaz de usuarios

Cualquier usuario puede conectarse a la modalidad de respuesta por chat del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* a través del enlace: <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>. Las premisas para utilizar este servicio son las mismas que las usadas en la modalidad de respuesta a través de correo electrónico, ya que *Pregunte* por chat es la versión sincrónica de aquel: preguntas concretas, no se redactan trabajos de investigación, no se dan consejos de salud y asesoramiento legal, etc.; pero a diferencia del primero, la atención a través de chat se realiza únicamente en castellano.

El servicio del chat solo funciona en el horario especificado, de lunes a viernes de 10 a 19 horas; a diferencia de *Pregunte* por correo electrónico, donde el usuario puede realizar su consultas 24/7 (Figura 85).

Si el usuario intenta el acceso fuera de este horario le aparecerá un aviso de no disponibilidad del servicio (Figura 86).

Para comenzar la sesión, el usuario solo tiene que escribir su pregunta en el cuadro de texto que aparece en la pantalla (Figura 87).

En esta pantalla se recuerda al usuario que no se está dirigiendo a la biblioteca de su localidad y se muestran las bibliotecas en turno ese día, que serán las encargadas de responder a las consultas.

Una vez el usuario redacta la consulta y la envía, empieza a interactuar con el bibliotecario mediante el intercambio de preguntas y respuestas en tiempo real (Figuras 88 y 89).

Desde las respuestas suministradas en la conversación mantenida entre bibliotecario y usuario, este último puede acceder directamente a los enlaces exteriores al chat que el primero puede incluir en la información suministrada (Figura 90).

Cuando el usuario finaliza la llamada, la herramienta envía un mensaje de confirmación del cierre que debe ser validado por el usuario (Figura 91).

A continuación se le ofrece la posibilidad de recibir la transcripción de la sesión y de rellenar una encuesta de satisfacción (Figura 92).

Si el usuario no hubiera rellenado el campo con su dirección de correo electrónico al iniciar la sesión y al concluirla desease una transcripción íntegra de la conversación e información recibida, el programa le ofrece una segunda oportunidad de hacerlo, solicitándole que teclee su dirección de

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Inicio

SELECCIONAR SERVICIO: **Consulta**

Consultas Mis consultas Agregar consulta Examinar Transcripciones Archivo Parámetros

Activo Nueva Pendiente Remitido Respondida Cerrado Todo Seguimiento compartido

Correo-e del usuario está en blanco

Ver consulta completa << 15 de 25 >> Volver a lista Vista de impresión

Responder Reclamar Nota de bibliotecario Agregar códigos descriptivos

Cambiar el correo electrónico del usuario - Derivar a - Mover a -

Detalles de consultas

Usuario:	Usuario anónimo	Estado:	12:05:10 2019/04/02 (GMT +0200)
Asignada:	No asignada	Recibidos:	4/3
Tiempo de espera:	17		
Idioma:	Español		
Derivado a:	Biblioteca de Andalucía	Asignado:	No asignada
Consulta:	[1445489] Quédyet. Buenos días, me gustaría saber si hay alguna normativa en materia de visitas en museos, en general para todo el país?		
Institución del usuario:	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Spain)		
Códigos descriptivos:	Ciencias sociales		
Coexplorar:	No		

FIGURA 82. QuestionPoint. Detalle de vista de consulta completa

Historia de la consulta

Usuario: Querido. Mi biblioteca es la de Majadahonda y quiero pedir en préstamo un libro que está disponible en otras bibliotecas. ¿Tengo que hacerlo en persona en Majadahonda o puedo hacerlo por teléfono o por correo?

Bibliotecario 1: Nota: Nombre de pantalla del usuario: Usuario de biblioteca

Bibliotecario 1: Bibliotecario 'Estefanía' en la biblioteca.

Bibliotecario 1: Buenas tardes.

Bibliotecario 1: Usted pregunte en su biblioteca que quiere hacer un PIC (préstamo Intercentros) que consiste en que ellos le buscan el libro que usted quiere y se lo piden a otra biblioteca que esté disponible. Rellena usted unos datos del libro y la biblioteca lo pide. En un plazo de 4 o 5 días le llamarán para que vaya a recogerlo a su biblioteca de Majadahonda.

Bibliotecario 1: Este servicio lo tiene que hacer en persona.

Bibliotecario 1: ¿Necesita alguna otra aclaración?

Usuario: Mucha gracias.

Bibliotecario 1: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

Bibliotecario 1: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Bibliotecario 1: Buenas tardes y que tenga un buen día.

Usuario: El usuario ya no está conectado.

Bibliotecario 1: Bibliotecario concluyó sesión de chat.

Bibliotecario 1: Nota: Configurar resolución: Respondida

Bibliotecario 1: Nota: Configurar descripción: Bibliotecas y documentación

Bibliotecario 2: Cerrado por el bibliotecario N° 100340873.

FIGURA 83. QuestionPoint. Detalle de transcripción de consulta cerrada

QuestionPoint | Chat

Hasta luego,
Ha terminado la sesión de Chat de Consulte a un bibliotecario.

Humanity Time Clock

Cerrar ventana

FIGURA 84. QuestionPoint. Mensaje de confirmación de cierre de sesión del chat



FIGURA 85. Pregunte: las bibliotecas responden. Interfaz de usuario para elegir la modalidad de respuesta



FIGURA 86. Pantalla del aviso de no disponibilidad del servicio Pregunte por chat



FIGURA 87. Pregunte por chat. Formulario de redacción de consulta e información sobre bibliotecas en turno

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



FIGURA 88. Ejemplo de consulta



FIGURA 89. Ejemplo de conversación entre usuario y bibliotecario



FIGURA 90. Ventana del proceso de conversación entre usuario y bibliotecario. Envío de enlace y despedida

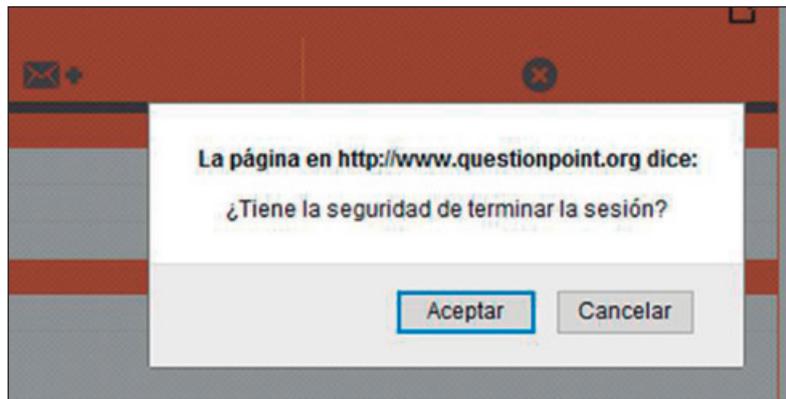


FIGURA 91. Pantalla de aviso de confirmación de cierre de la sesión de chat

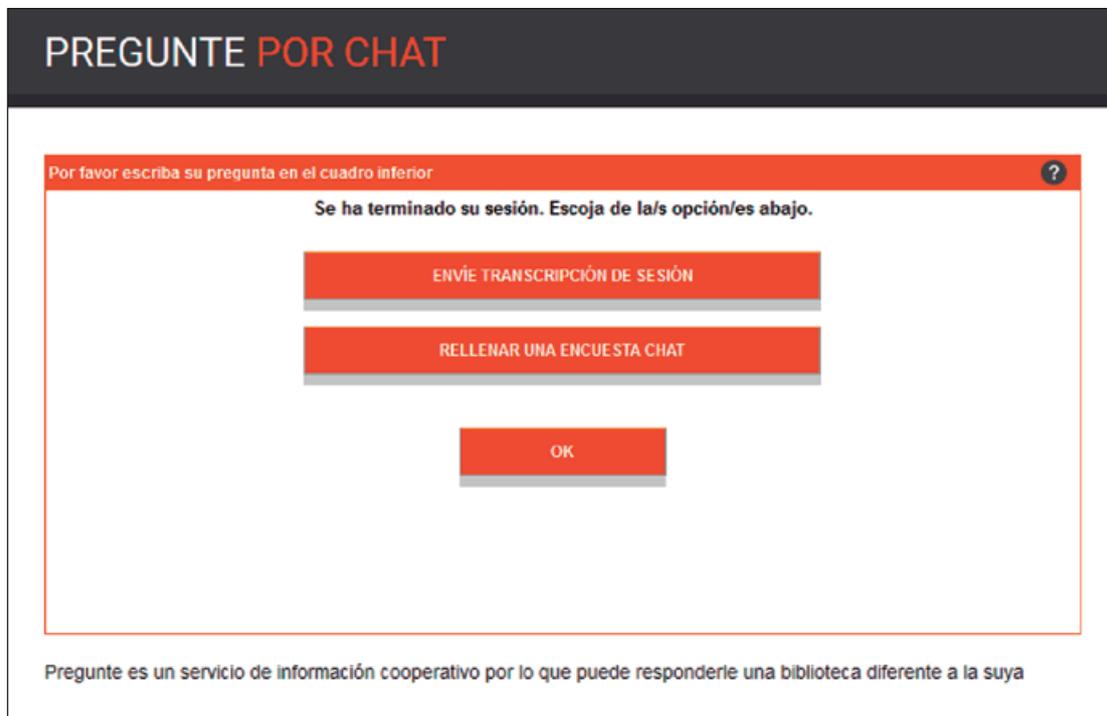


FIGURA 92. Opciones de cierre previo al cierre definitivo de sesión

correo electrónico. Dicha transcripción será remitida automáticamente a su buzón (Figura 93).

Si el usuario sale de la sesión pulsando «OK» directamente, no existe posibilidad de envío de la transcripción de la conversación ni tampoco podrá rellenar la encuesta de satisfacción del servicio.

Este es un ejemplo de cómo llega la transcripción de la conversación al correo del usuario (ver Figura 94).

3.2.5. Encuestas de evaluación

Conocer la opinión de los usuarios sobre la modalidad de respuesta en chat y sobre el servicio *Pregunte: las bibliotecas*

responden en general, resulta fundamental para su correcto desarrollo. Por ello, al terminar cada sesión se le ofrece al usuario, de manera voluntaria, la opción de rellenar una encuesta para evaluar la calidad del servicio.

Hasta mediados de 2016, se utilizaba la encuesta estándar de la herramienta QuestionPoint. Esta encuesta no se adaptaba a las consultas realizadas en la modalidad de correo electrónico y alteraba los datos estadísticos de las encuestas, motivo por el que se unificarían posteriormente (ver Figura 95).

La encuesta actual recoge las siguientes preguntas:

1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?

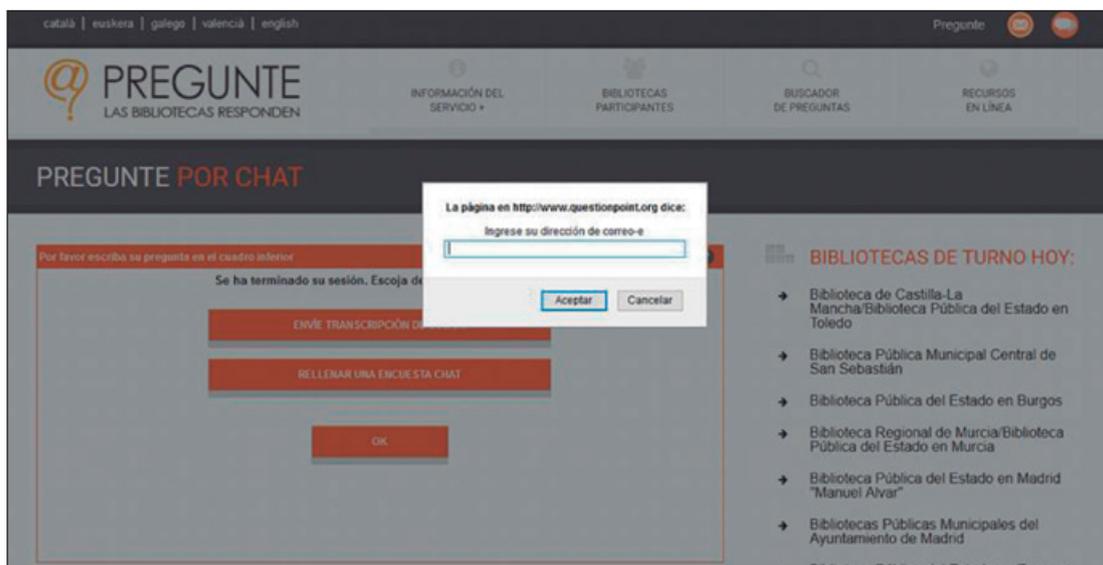


FIGURA 93. Transcripción de la sesión. Mensaje de solicitud de correo electrónico al usuario

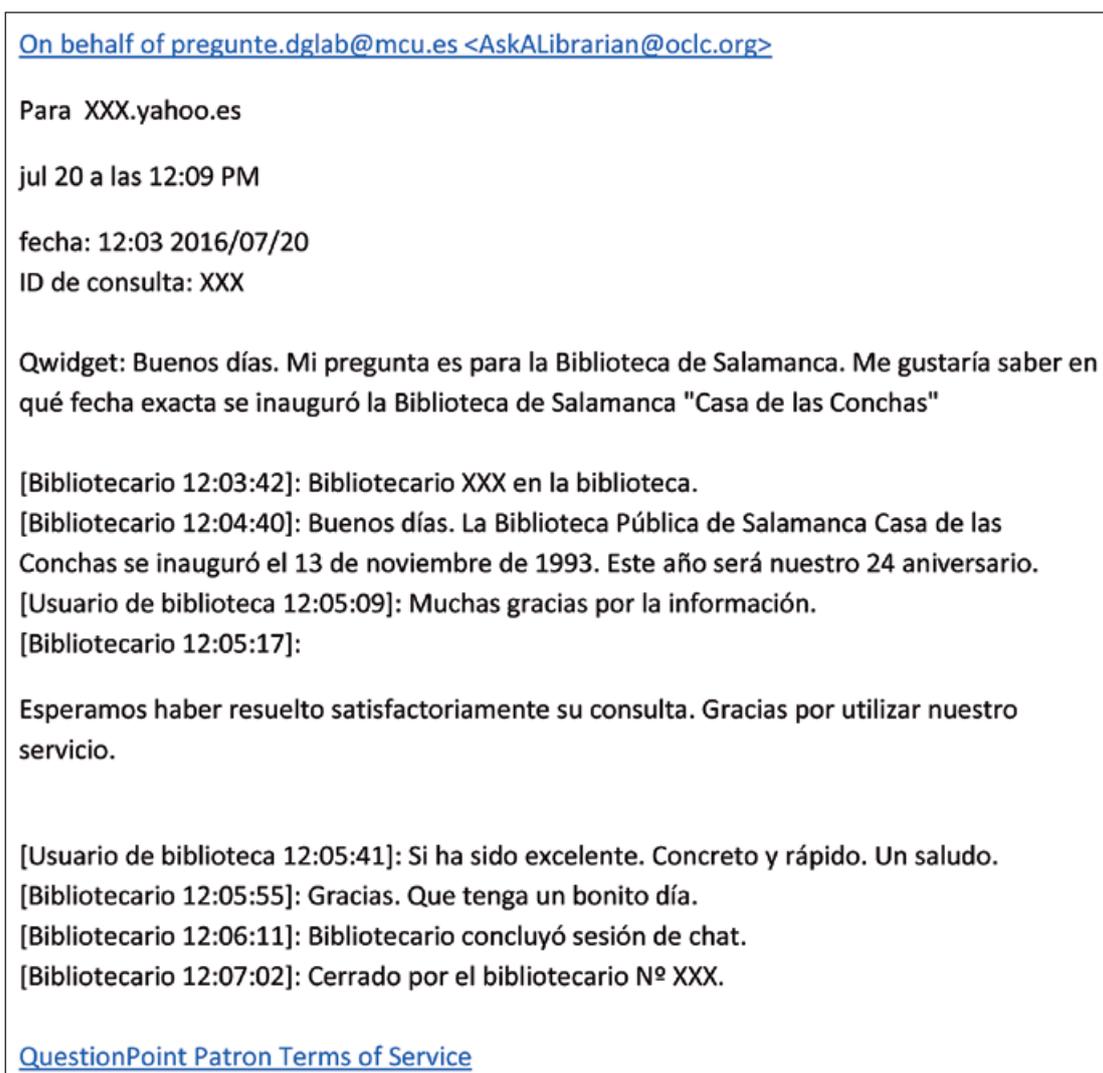


FIGURA 94. Transcripción de la conversación

català | euskera | galego | valencià | english

Pregunte

PREGUNTE
LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

INFORMACIÓN DEL SERVICIO · BIBLIOTECAS PARTICIPANTES · BUSCADOR DE PREGUNTAS · RECURSOS EN LÍNEA

AYÚDANOS A MEJORAR

Por favor, marque la opción que más se acerque a su opinión. La información que nos proporcione nos ayudará a mejorar el servicio para todos los usuarios.

1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?

Sí
 No

2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?

Sitio web de la biblioteca
 Personal de la biblioteca
 Al navegar por internet
 Recomendación de un amigo
 Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario

3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?

Sí
 No

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 2 3 4 5

5. ¿Volvería a usar este servicio?

Sí
 No

6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?

Sí
 No

Comentarios adicionales

No soy un robot

ENVIAR

FIGURA 95. Pantalla de visualización de encuesta de calidad de chat

- Sitio web de la biblioteca
 - Personal de la biblioteca
 - Al navegar por internet
 - Recomendación de un amigo
 - Prensa/radio/TV/cartel publicitario
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?
4. ¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida? Valore del 1 al 5 la utilidad de su respuesta
5. ¿Volvería a usar este servicio?
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?

Además existe un cuadro de texto para aportar comentarios adicionales.

Una copia de esta encuesta es automáticamente remitida a la dirección de correo electrónico del usuario, otra a la biblioteca que respondió y otra al Servicio de Coordinación Ge-

neral de *Pregunte*, en el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

El módulo de «Estadísticas» del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* permite estudiar el grado de satisfacción del usuario al respecto de esta modalidad de respuesta. Así, dentro del apartado «Estadísticas de encuestas», se selecciona la opción «Encuestas del servicio por chat» y se delimita el periodo a analizar. En nuestro ejemplo, el año 2016 (Figura 96).

El botón «Consultar» ofrece los datos porcentuales de cada pregunta para el intervalo seleccionado (Figura 97).

Los resultados obtenidos en pantalla se pueden exportar a Excel para facilitar su gestión (Figura 98).

Además, se puede visualizar el campo de la encuesta «Comentarios adicionales», que se ordenan por fecha de la encuesta en orden decreciente (Figura 99).

Los datos obtenidos desde este módulo de estadísticas permiten conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de chat, herramienta fundamental para el análisis y mejora del servicio.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

ESTADÍSTICAS

Estadística de consultas: Agrupado por: Biblioteca y

Consultas recibidas
 Consultas respondidas por estado
 Consultas respondidas por tipo

Análisis estadísticos:

Análisis estadístico en un periodo
 Análisis general del sistema

Estadística de encuestas:

Encuestas de servicio por correo electrónico
 Encuestas de servicio por chat

Seleccionar por:

Fecha de solicitud entre: 01/01/2016 y 31/12/2016

Fecha de resolución entre: y

Biblioteca: Todas

CONSULTAR LIMPIAR

FIGURA 96. Pregunta: las bibliotecas responden. Pantalla del módulo de estadísticas

ESTADÍSTICAS

Análisis de las encuestas recibidas

Intervalo de consulta desde 01/01/2016 hasta 31/12/2016

Nº total de encuestas recibidas	96
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	60 (62,50%)
- No:	36 (37,50%)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	33 (34,38%)
- Personal de la biblioteca:	14 (14,58%)
- Al navegar por internet:	20 (20,83%)
- Recomendación de un amigo:	25 (26,04%)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	4 (4,17%)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	85 (88,54%)
- No:	11 (11,46%)
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:	10 (10,42%)
- 2:	6 (6,25%)
- 3:	10 (10,42%)
- 4:	22 (22,92%)
- 5:	48 (50,00%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	90 (93,75%)
- No:	6 (6,25%)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	89 (92,71%)
- No:	7 (7,29%)

VER COMENTARIOS EXPORTAR A EXCEL VOLVER

FIGURA 97. Pregunta: las bibliotecas responden. Estadísticas de encuestas recibidas en el año 2016 en la modalidad chat

1	Análisis de las encuestas recibidas		
2			
3	Intervalo de consulta desde 01/01/2016 hasta 31/12/2016		
4			
5	Nº total de encuestas recibidas		96
6	1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?		
7	- Sí:	60 (62,50%)	
8	- No:	36 (37,50%)	
9	2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?		
10	- Sitio web de la biblioteca:	33 (34,38%)	
11	- Personal de la biblioteca:	14 (14,58%)	
12	- Al navegar por internet:	20 (20,83%)	
13	- Recomendación de un amigo:	25 (26,04%)	
14	- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	4 (4,17%)	
15	3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?		
16	- Sí:	85 (88,54%)	
17	- No:	11 (11,46%)	
18	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)		
19	- 1:	10 (10,42%)	
20	- 2:	6 (6,25%)	
21	- 3:	10 (10,42%)	
22	- 4:	22 (22,92%)	
23	- 5:	48 (50,00%)	
24	5. ¿Volvería a usar este servicio?		
25	- Sí:	90 (93,75%)	
26	- No:	6 (6,25%)	
27	6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?		
28	- Sí:	89 (92,71%)	
29	- No:	7 (7,29%)	

Informe

FIGURA 98. Pantalla de visualización de encuestas de estadísticas exportado a Excel

COMENTARIOS DE LAS ENCUESTAS	
FECHA ENCUESTA	COMENTARIOS
20/12/2016	La rapidez del servicio es nula, por no hablar de las faltas de ortografía. Todavía no me creo que haya pasado esto, el servicio me ha decepcionado totalmente. Nunca me había pasado esto.
20/12/2016	MUY CONTENTA CON CARMEN.
22/11/2016	El resultado ha sido espectacular. Tanto por la resolución de la duda, como por la rapidez y amabilidad del bibliotecario. Un gran servicio para quienes no tenemos fácil acceso a las bibliotecas. Muchas gracias.
18/11/2016	La velocidad de respuesta ha sido bastante buena.
27/10/2016	Ha sido una muy buena experiencia. La atención rápida y correcta.
06/10/2016	La información ha sido precisa y la persona que me atendió se aseguró de que la información era la que necesitaba. Muchas gracias
06/10/2016	debería mejorar que las películas que se piden pudieran estar en todas las bibliotecas, porque yo necesito una película que es mi gran boda griega 2 y no la tienen en mi biblioteca de confianza. Mañana mismo pondré una reclamación en mi biblioteca de confianza
21/09/2016	gracias
07/09/2016	El sitio de pregunte las Bibliotecas responden es muy recomendable y a mi me sirve de mucho ya que es una opción mas para encontrar información especializada acerca de cualquier temática, es muy interesante y útil.
30/08/2016	Respondieron mi pregunta muy rápido y de forma eficaz, la bibliotecaria fue muy amable. Gracias
17/08/2016	La respuesta debería haber sido más completa, aunque no fuera tan inmediata, para no tener que remitirme al correo electrónico en tan poco tiempo.

FIGURA 99. Pantalla visualización del campo «Comentarios adicionales» en las encuestas

(1) Bajas en la modalidad de chat 2009-2016: Biblioteca de La Rioja (2012), Biblioteca Pública del Estado en Cáceres (2014), Bibliotecas universitarias del Consorcio BUCLE: Burgos, León, Salamanca y Valladolid (2014), Biblioteca Pública Municipal de Villanueva de la Serena [Badajoz] (2015).



4

**EL SERVICIO
EN CIFRAS**

4.1. ESTADÍSTICAS DE USO

4.1.1. Modalidad correo electrónico

Desde enero de 2000 hasta diciembre de 2016 se han recibido un total de 68 629 consultas, con una media diaria de 11,05 consultas.

El número de usuarios que realizaron alguna consulta en este periodo asciende a 44 164.

De las consultas recibidas, 8031 proceden del extranjero, lo que representa un 11,70 % del total.

Para la prestación del servicio se ha contado con la participación de 48 bibliotecas en total.

4.1.2. Modalidad en línea (chat)

El número de consultas recibidas a través de la modalidad en línea (chat) desde que comenzó en mayo de 2009 hasta diciembre de 2016 asciende a 9592.

Durante este periodo han participado un total de 29 bibliotecas.

4.2. ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS

4.2.1. Modalidad correo electrónico

La Figura 1 muestra un gráfico evolutivo desde 2000 hasta 2016 de las consultas recibidas.

En términos anuales, destacan los incrementos registrados en 2001 y 2008 con 7686 y 6097 consultas recibidas respectivamente.

En el periodo de 2000-2008 hay un crecimiento con una variación media anual de 8,81 %. A partir de 2009 se aprecia un descenso continuado hasta 2015 en el número de consultas, con una variación media anual de -19,09 %.

En 2016 se observa el inicio de una tendencia creciente, se recibieron 1505 consultas, lo que representa un incremento del 10,26 % en relación a 2015 (Figura 1 y Tabla 1).

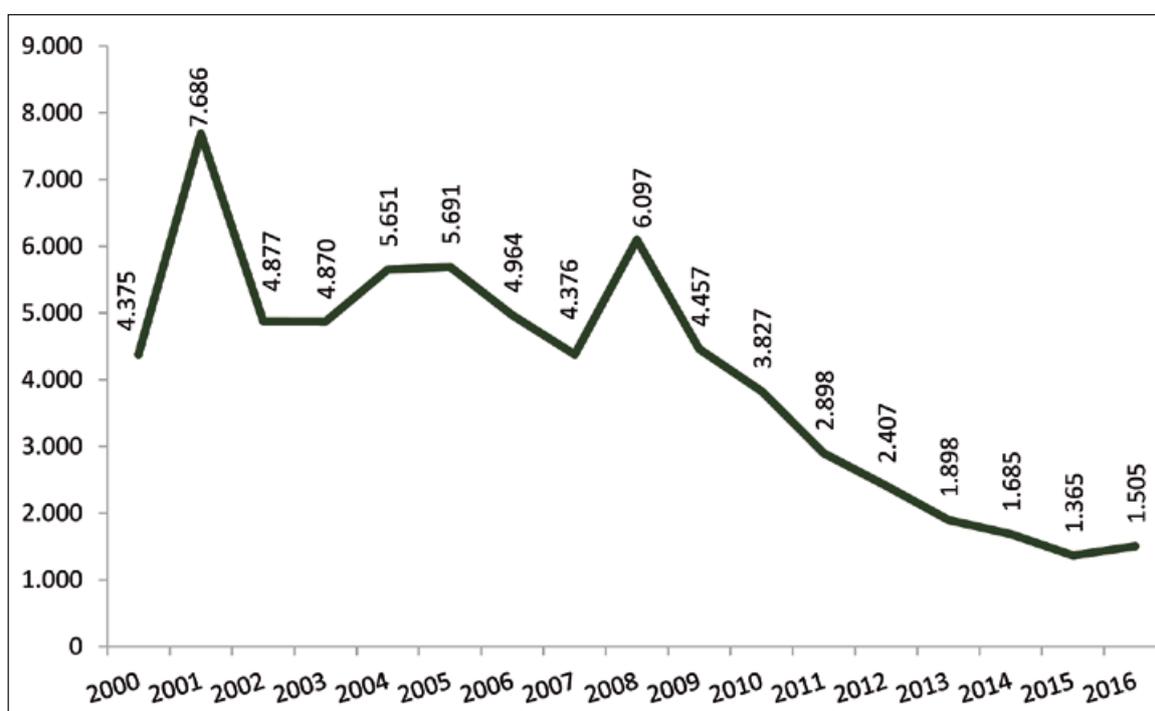


FIGURA 1. Consultas recibidas por año, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Año	Consultas recibidas	Porcentaje	Variación relativa
2000	4.375	6,37 %	
2001	7.686	11,20 %	75,68 %
2002	4.877	7,11 %	-36,55 %
2003	4.870	7,10 %	-0,14 %
2004	5.651	8,23 %	16,04 %
2005	5.691	8,29 %	0,71 %
2006	4.964	7,23 %	-12,77 %
2007	4.376	6,38 %	-11,85 %
2008	6.097	8,88 %	39,33 %
2009	4.457	6,49 %	-26,90 %
2010	3.827	5,58 %	-14,14 %
2011	2.898	4,22 %	-24,27 %
2012	2.407	3,51 %	-16,94 %
2013	1.898	2,77 %	-21,15 %
2014	1.685	2,46 %	-11,22 %
2015	1.365	1,99 %	-18,99 %
2016	1.505	2,19 %	10,26 %
TOTAL	68.629	100,00 %	

TABLA 1. Consultas recibidas por año, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

La distribución por idioma de las consultas recibidas está representada por un alto porcentaje de consultas en caste-

llano, el 91 %, seguida de las otras lenguas cooficiales: catalán, el 7 %; gallego, el 1 %; y euskera, el 1 % (Figura 2 y Tabla 2).



FIGURA 2. Consultas recibidas por idioma, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Idioma	Consultas recibidas	Porcentaje
Euskera	412	0,60 %
Gallego	935	1,36 %
Catalán	5.135	7,48 %
Castellano	62.147	90,56 %
TOTAL	68.629	100,00 %

TABLA 2. Consultas recibidas por idioma, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Por tramos de edad, se aprecia una proporción superior de usuarios adultos con edades comprendidas entre 21-30 años (17,15 %) y 31-40 (13,44 %).

Los usuarios con edades de menos de 10 años (0,75 %) y más de 61 (2,39 %) son los grupos que menos consultas han realizado en el periodo analizado.

Un 42,59 % de usuarios no especificaron su edad a la hora de realizar la consulta⁽¹⁾ (Figura 3 y Tabla 3).

Por lo que respecta a la procedencia geográfica de las consultas recibidas, se observa lo siguiente:

- Cinco provincias españolas concentran el mayor volumen de consultas, 21,29 % del total, estas son: Madrid, Barcelona, Valencia/Valenciá, Murcia y A Coruña.
- Por el contrario, Ceuta y Melilla muestran el menor número de consultas, con 0,03 % y 0,06 % respectivamente.
- Cabe destacar que el 11,70 % de consultas recibidas proceden del extranjero.
- El 38,46 % de los usuarios no especifica la procedencia a la hora de realizar la consulta⁽²⁾ (Tabla 4).

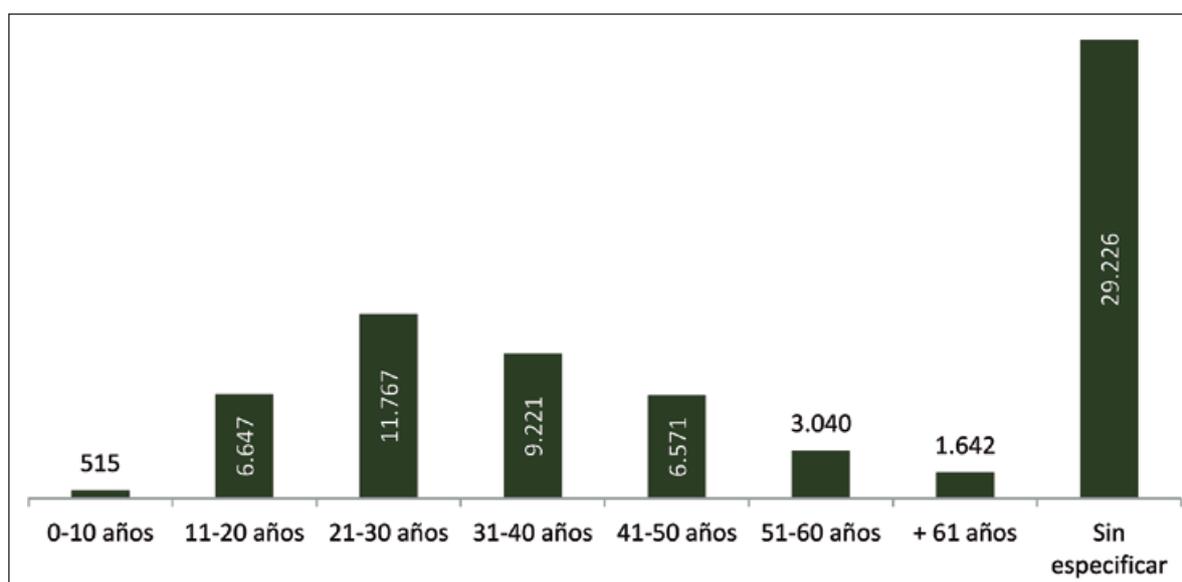


FIGURA 3. Consultas recibidas por edad del usuario, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Edad del solicitante	Consultas recibidas	Porcentaje
0-10 años	515	0,75 %
11-20 años	6.647	9,69 %
21-30 años	11.767	17,15 %
31-40 años	9.221	13,44 %
41-50 años	6.571	9,57 %
51-60 años	3.040	4,43 %
+ 61 años	1.642	2,39 %
Sin especificar	29.226	42,59 %
TOTAL	68.629	100,00 %

TABLA 3. Consultas recibidas por edad del usuario, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Provincia	Consultas recibidas	Porcentaje
Ceuta	21	0,03 %
Melilla	38	0,06 %
Soria	61	0,09 %
Zamora	95	0,14 %
Teruel	100	0,15 %
Ávila	132	0,19 %
Palencia	133	0,19 %
Cuenca	169	0,25 %
Lugo	179	0,26 %
Segovia	193	0,28 %
Jaén	201	0,29 %
Ourense	207	0,30 %
Huesca	218	0,32 %
Almería	222	0,32 %
Ciudad Real	247	0,36 %
Burgos	273	0,40 %
Guadalajara	275	0,40 %
Araba/Álava	276	0,40 %
Cáceres	322	0,47 %
Rioja, La	344	0,50 %
Castellón/ Castelló	360	0,52 %
Palmas, Las	362	0,53 %
Albacete	380	0,55 %
Lleida	396	0,58 %
Huelva	416	0,61 %
Gipuzkoa	419	0,61 %
Santa Cruz de Tenerife	444	0,65 %
Toledo	463	0,67 %

Provincia	Consultas recibidas	Porcentaje
Girona	483	0,70 %
León	484	0,71 %
Cantabria	490	0,71 %
Córdoba	504	0,73 %
Salamanca	506	0,74 %
Cádiz	509	0,74 %
Balears, Illes	537	0,78 %
Granada	562	0,82 %
Badajoz	596	0,87 %
Málaga	602	0,88 %
Bizkaia	613	0,89 %
Valladolid	633	0,92 %
Pontevedra	647	0,94 %
Zaragoza	845	1,23 %
Tarragona	852	1,24 %
Asturias	868	1,26 %
Sevilla	946	1,38 %
Navarra	974	1,42 %
Alicante/ Alacant	998	1,45 %
Coruña, A	1.150	1,68 %
Murcia	1.728	2,52 %
Valencia/ València	1.916	2,79 %
Barcelona	4.160	6,06 %
Madrid	5.654	8,24 %
Fuera de España	8.031	11,70 %
Sin especificar	26.395	38,46 %
TOTAL	68.629	100,00 %

TABLA 4. Consultas recibidas por provincia, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

En cuanto al número de consultas recibidas por bibliotecas participantes, destaca la Biblioteca Pública del Estado en Valencia con 2790, de las cuales 310 fueron redirigidas.

En el conjunto de las 48 bibliotecas que participan en esta modalidad se puede distinguir tres grupos diferenciados: el primer grupo integrado por 12 bibliotecas, que han recibido más de 2000 consultas; el segundo grupo, mayoritario, con 23 bibliotecas que han recibido más de 1000 y menos de 2000 consultas, y un tercer grupo con 13 bibliotecas que han recibido menos de 1000 consultas.

Por su parte, el centro con mayor porcentaje de consultas redirigidas fue la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (63,64 %), seguida de la Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina» (40,61 %) (Figura 4 y Tabla 5).

4.2.2. Modalidad en línea (chat)

La evolución de las cifras de consultas recibidas en la modalidad en línea (chat) muestra un periodo diferenciado entre 2010 y 2011 con el mayor número de consultas, 1547 y 1589 respectivamente.

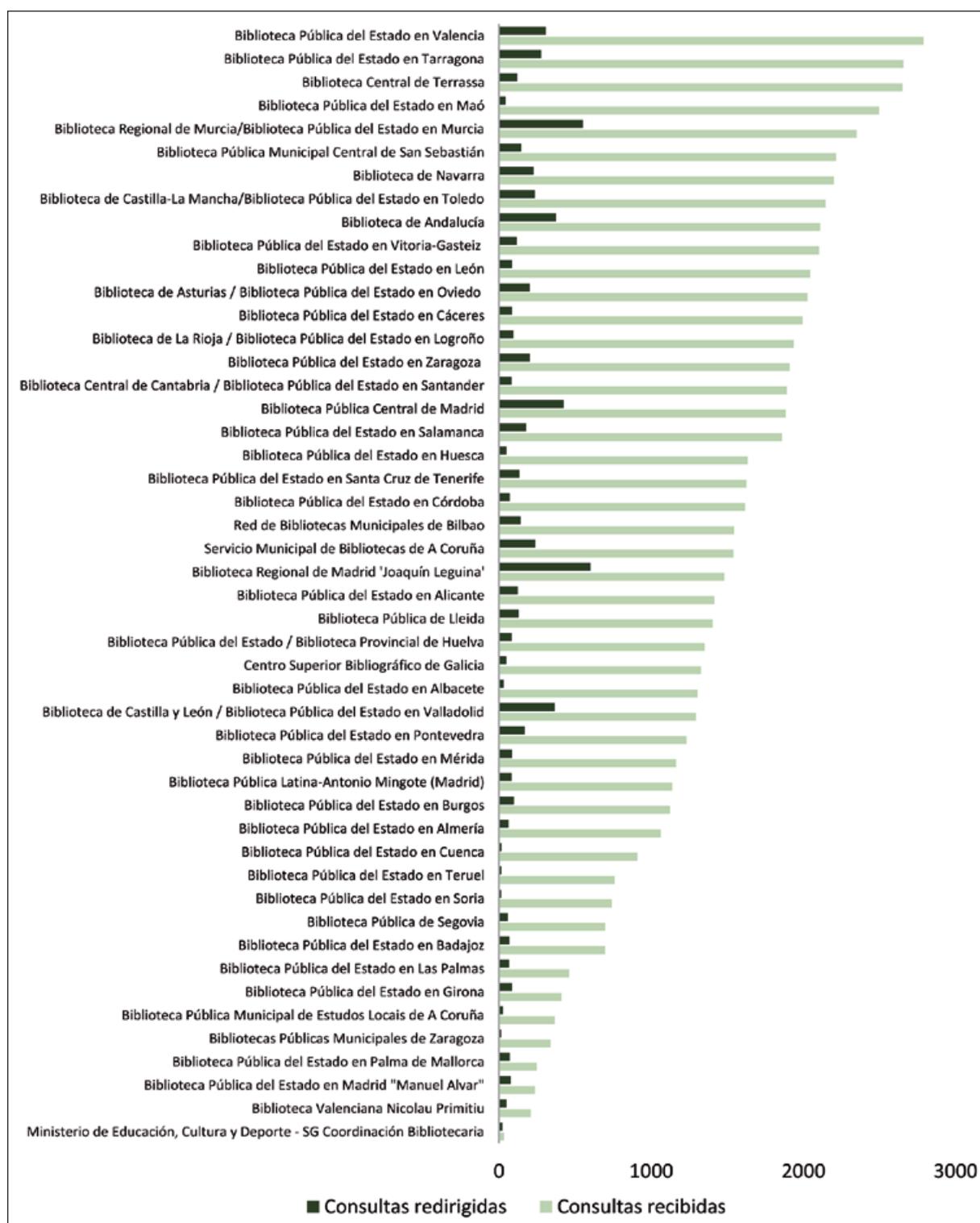


FIGURA 4. Consultas recibidas por bibliotecas participantes, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Bibliotecas	Consultas recibidas	Porcentaje	Consultas redirigidas	Porcentaje
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - SG Coordinación Bibliotecaria	33	0,05 %	21	63,64 %
Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu	208	0,30 %	49	23,56 %
Biblioteca Pública del Estado en Madrid «Manuel Alvar»	236	0,34 %	75	31,78 %
Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca	247	0,36 %	70	28,34 %
Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza	338	0,49 %	10	2,96 %
Biblioteca Pública Municipal de Estudios Locais de A Coruña	366	0,53 %	25	6,83 %
Biblioteca Pública del Estado en Girona	411	0,60 %	85	20,68 %
Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas	462	0,67 %	65	14,07 %
Biblioteca Pública del Estado en Badajoz	697	1,02 %	68	9,76 %
Biblioteca Pública de Segovia	698	1,02 %	57	8,17 %
Biblioteca Pública del Estado en Soria	740	1,08 %	11	1,49 %
Biblioteca Pública del Estado en Teruel	760	1,11 %	14	1,84 %
Biblioteca Pública del Estado en Cuenca	909	1,32 %	16	1,76 %
Biblioteca Pública del Estado en Almería	1.063	1,55 %	60	5,64 %
Biblioteca Pública del Estado en Burgos	1.124	1,64 %	96	8,54 %
Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote (Madrid)	1.136	1,66 %	81	7,13 %
Biblioteca Pública del Estado en Mérida	1.164	1,70 %	85	7,30 %
Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra	1.232	1,80 %	169	13,72 %
Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	1.295	1,89 %	366	28,26 %
Biblioteca Pública del Estado en Albacete	1.303	1,90 %	28	2,15 %
Centro Superior Bibliográfico de Galicia	1.325	1,93 %	46	3,47 %
Biblioteca Pública del Estado / Biblioteca Provincial de Huelva	1.352	1,97 %	82	6,07 %
Biblioteca Pública de Lleida	1.404	2,05 %	129	9,19 %
Biblioteca Pública del Estado en Alicante	1.417	2,06 %	124	8,75 %
Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'	1.480	2,16 %	601	40,61 %
Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña	1.541	2,25 %	239	15,51 %
Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	1.544	2,25 %	142	9,20 %
Biblioteca Pública del Estado en Córdoba	1.615	2,35 %	71	4,40 %
Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	1.626	2,37 %	133	8,18 %
Biblioteca Pública del Estado en Huesca	1.633	2,38 %	49	3,00 %
Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	1.861	2,71 %	178	9,56 %
Biblioteca Pública Central de Madrid	1.883	2,74 %	426	22,62 %
Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	1.892	2,76 %	80	4,23 %
Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	1.911	2,78 %	204	10,68 %

TABLA 5. Consultas recibidas por bibliotecas participantes, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Bibliotecas	Consultas recibidas	Porcentaje	Consultas redirigidas	Porcentaje
Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	1.937	2,82 %	94	4,85 %
Biblioteca Pública del Estado en Cáceres	1.996	2,91 %	85	4,26 %
Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	2.027	2,95 %	201	9,92 %
Biblioteca Pública del Estado en León	2.045	2,98 %	86	4,21 %
Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz	2.103	3,06 %	117	5,56 %
Biblioteca de Andalucía	2.109	3,07 %	375	17,78 %
Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo	2.145	3,13 %	234	10,91 %
Biblioteca de Navarra	2.202	3,21 %	227	10,31 %
Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián	2.216	3,23 %	145	6,54 %
Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia	2.349	3,42 %	552	23,50 %
Biblioteca Pública del Estado en Maó	2.497	3,64 %	42	1,68 %
Biblioteca Central de Terrassa	2.651	3,86 %	122	4,60 %
Biblioteca Pública del Estado en Tarragona	2.656	3,87 %	276	10,39 %
Biblioteca Pública del Estado en Valencia	2.790	4,07 %	310	11,11 %
TOTAL	68.629	100,00 %	6.822	9,94 %

TABLA 5 (CONT.). Consultas recibidas por bibliotecas participantes, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

A partir de 2012 se observa un descenso continuado hasta 2015, de modo que en cuatro años se produce una variación media anual de -11,78 % de las consultas recibidas.

En 2016 se invierte esta tendencia decreciente, se recibieron 1297 consultas, cifra que representa un incremento interanual del 34,82 % respecto a 2015 (Figura 5 y Tabla 6).

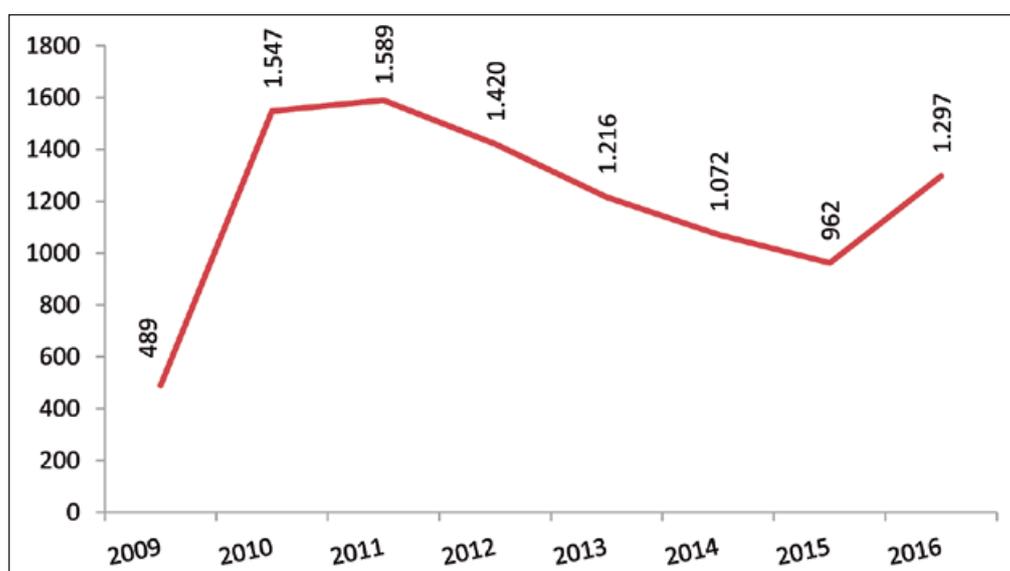


FIGURA 5. Consultas recibidas por año, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Año	Consultas recibidas	Porcentaje	Variación relativa
2009	489	5,10 %	
2010	1.547	16,13 %	216,36 %
2011	1.589	16,57 %	2,71 %
2012	1.420	14,80 %	-10,64 %
2013	1.216	12,68 %	-14,37 %
2014	1.072	11,18 %	-11,84 %
2015	962	10,03 %	-10,26 %
2016	1.297	13,52 %	34,82 %
TOTAL	9.592	100,00 %	

TABLA 6. Consultas recibidas por año, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

En la figura 6 y tabla 7 se recogen el número de consultas aceptadas a través de la modalidad en línea (chat), un total de 9590, cifra inferior a las consultas recibidas, 9592.

Esta diferencia se debe a que no todas las consultas recibidas son aceptadas por las bibliotecas participantes.

La Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina» con 1243 consultas, el 12,96 %, es la que más consultas ha recibido en esta modalidad.

De las 29 bibliotecas participantes, 11 bibliotecas han recibido menos de 100 consultas, con un porcentaje inferior al 1 % cada una (Figura 6 y Tabla 7).

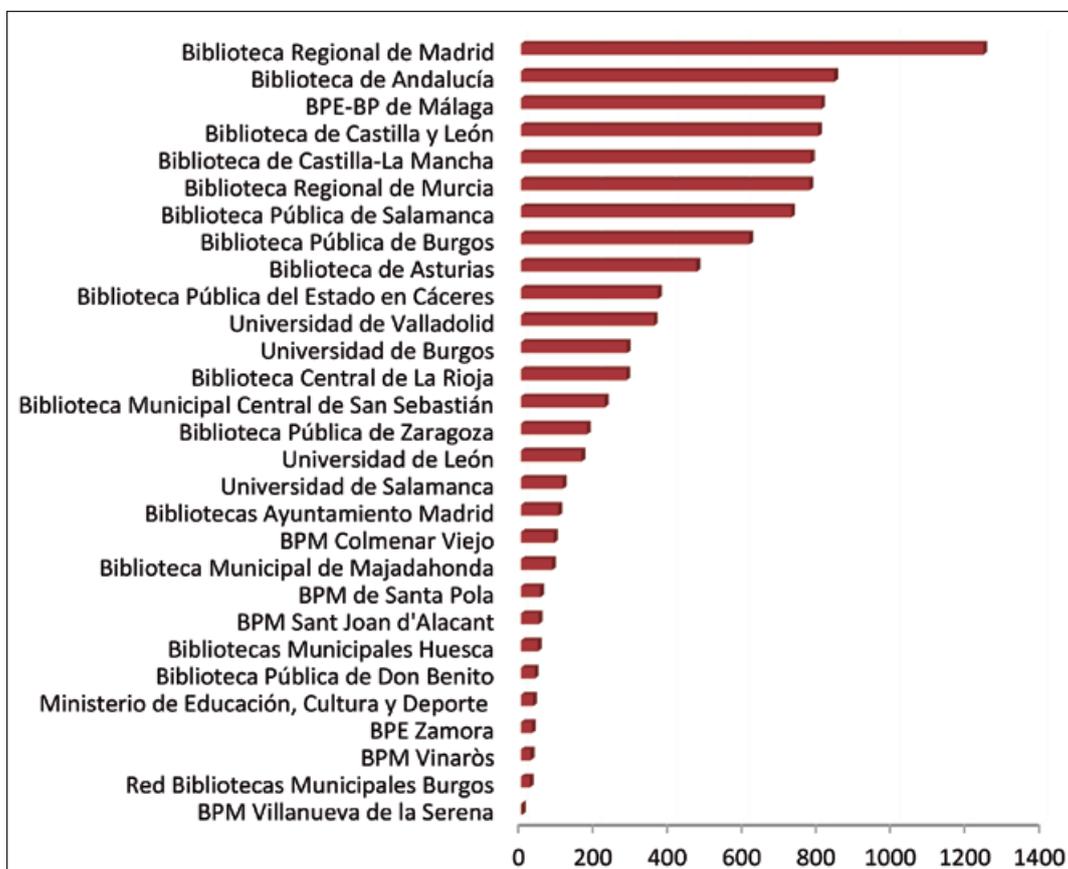


FIGURA 6. Consultas aceptadas por bibliotecas participantes, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Biblioteca	Consultas aceptadas	Porcentaje
BPM Villanueva de la Serena	2	0,02 %
Red Bibliotecas Municipales Burgos	23	0,24 %
BPM Vinaròs	25	0,26 %
BPE Zamora	29	0,30 %
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	32	0,33 %
Biblioteca Pública de Don Benito	36	0,38 %
Bibliotecas Municipales Huesca	45	0,47 %
BPM Sant Joan d'Alacant	47	0,49 %
BPM de Santa Pola	51	0,53 %
Biblioteca Municipal de Majadahonda	83	0,87 %
BPM Colmenar Viejo	88	0,92 %
Bibliotecas Ayuntamiento Madrid	100	1,04 %
Universidad de Salamanca	112	1,17 %
Universidad de León	163	1,70 %
Biblioteca Pública de Zaragoza	177	1,85 %
Biblioteca Municipal Central de San Sebastián	225	2,35 %
Biblioteca Central de La Rioja	283	2,95 %
Universidad de Burgos	284	2,96 %
Universidad de Valladolid	357	3,72 %
Biblioteca Pública del Estado en Cáceres	368	3,84 %
Biblioteca de Asturias	472	4,92 %
Biblioteca Pública de Burgos	614	6,40 %
Biblioteca Pública de Salamanca	727	7,58 %
Biblioteca Regional de Murcia	776	8,09 %
Biblioteca de Castilla-La Mancha	779	8,12 %
Biblioteca de Castilla y León	799	8,33 %
BPE-BP de Málaga	808	8,43 %
Biblioteca de Andalucía	842	8,78 %
Biblioteca Regional de Madrid	1.243	12,96 %
TOTAL	9.590	100,00 %

TABLA 7. Consultas aceptadas por bibliotecas participantes, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

4.3. ESTADÍSTICAS DE RESPUESTAS

4.3.1. Modalidad correo electrónico

En el conjunto de todas las consultas recibidas, un 92 % fueron respondidas o perdidas dentro de plazo mientras que un 8 % lo fueron fuera de plazo.

Del total de las respondidas, 61 278 consultas se resolvieron dentro de plazo y 5501 fuera de plazo. Destaca el amplio porcentaje de consultas respondidas, 97,28 % frente al 2,72 % de consultas perdidas (Figura 7 y Tabla 8).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



FIGURA 7. Consultas respondidas en plazo, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Consultas recibidas	Dentro de plazo	Fuera de plazo
Respondidas	61.278	5.501
Perdidas	1.715	135
TOTAL	62.993	5.636

TABLA 8. Consultas respondidas en plazo, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

En los últimos 8 años se experimenta un descenso considerable de las consultas respondidas fuera de plazo, llegándose a alcanzar la cifra más baja en 2016, con solo un 2,52 % de consultas, un dato destacable si se compara con el 12,12 % de 2008 o el 13,37 % de 2007 (Figura 8 y Tabla 9).

En el caso de las consultas respondidas incompletas también se aprecia una tendencia positiva en los últimos años, como muestra la figura 9, registrándose un mínimo en 2015, con el 1,25 % de respuestas incompletas con respecto al total de consultas de ese año.

Por el contrario, el año que más consultas se respondieron de forma incompleta fue 2006, con el 8,22 % (Figura 9 y Tabla 10).

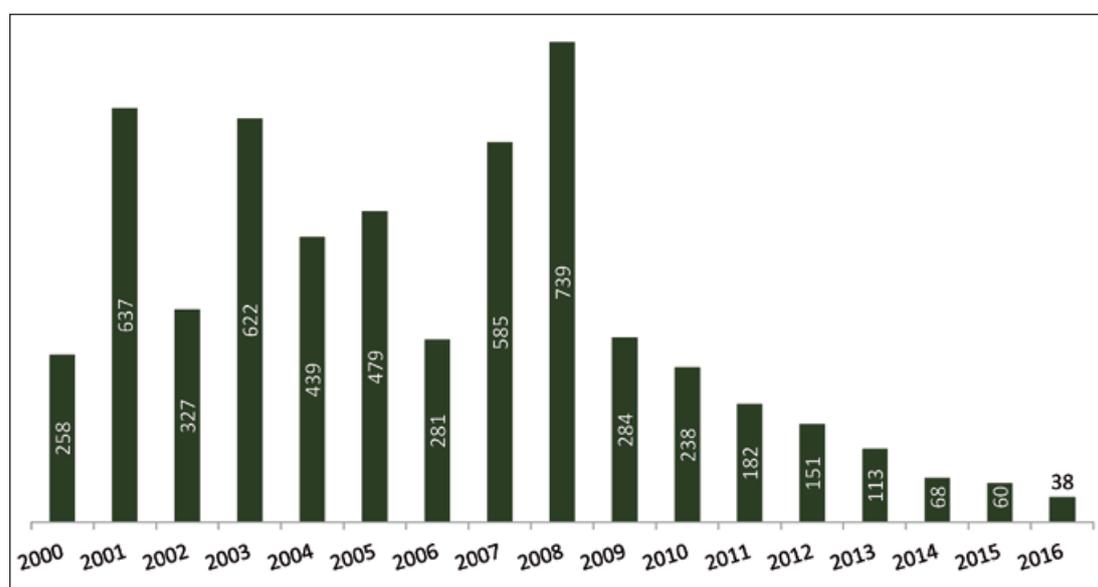


FIGURA 8. Consultas respondidas fuera de plazo, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Consultas recibidas	Consultas respondidas fuera de plazo	Porcentaje
2000	4.375	258	5,90 %
2001	7.686	637	8,29 %
2002	4.877	327	6,70 %
2003	4.870	622	12,77 %
2004	5.651	439	7,77 %
2005	5.691	479	8,42 %
2006	4.964	281	5,66 %
2007	4.376	585	13,37 %
2008	6.097	739	12,12 %
2009	4.457	284	6,37 %
2010	3.827	238	6,22 %
2011	2.898	182	6,28 %
2012	2.407	151	6,27 %
2013	1.898	113	5,95 %
2014	1.685	68	4,04 %
2015	1.365	60	4,40 %
2016	1.505	38	2,52 %
TOTAL	68.629	5.501	8,02 %

TABLA 9. Consultas respondidas fuera de plazo, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

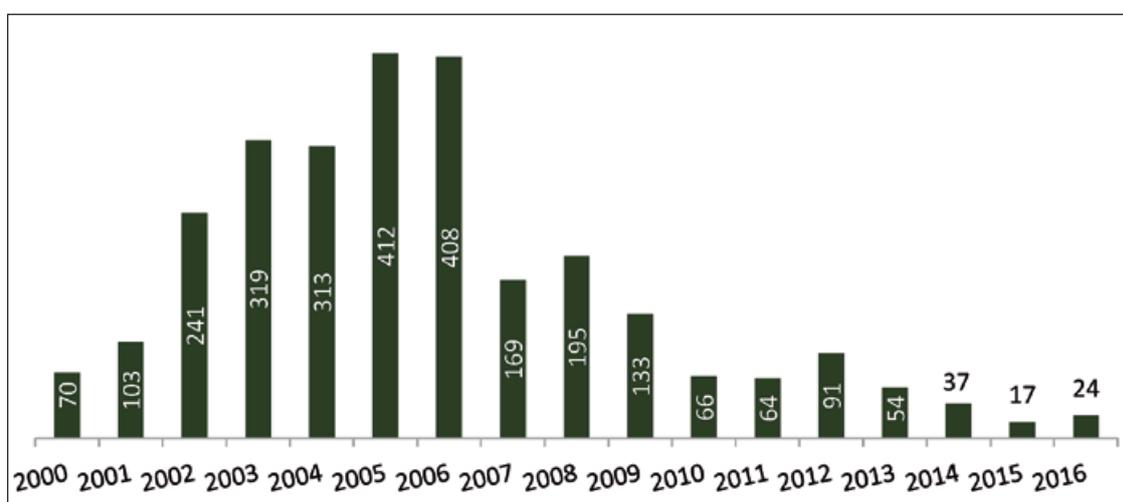


FIGURA 9. Consultas respondidas incompletas, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Año	Consultas recibidas	Respuestas incompletas	Porcentaje
2000	4.375	70	1,60 %
2001	7.686	103	1,34 %
2002	4.877	241	4,94 %
2003	4.870	319	6,55 %
2004	5.651	313	5,54 %
2005	5.691	412	7,24 %
2006	4.964	408	8,22 %
2007	4.376	169	3,86 %
2008	6.097	195	3,20 %
2009	4.457	133	2,98 %
2010	3.827	66	1,72 %
2011	2.898	64	2,21 %
2012	2.407	91	3,78 %
2013	1.898	54	2,85 %
2014	1.685	37	2,20 %
2015	1.365	17	1,25 %
2016	1.505	24	1,59 %
TOTAL	68.629	2.716	3,96 %

TABLA 10. Consultas respondidas incompletas, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Al igual que ocurre con las consultas respondidas fuera de plazo y las incompletas, en el caso de las consultas no apropiadas o rechazadas se experimenta un descenso en la cifra a partir de 2009, cuando el 7,56 % de las consultas se registraron como no apropiadas o rechazadas.

En los dos últimos años evaluados solo se contabilizó el 2,27 % en 2015 y el 3,06 % en 2016 (Figura 10 y Tabla 11).

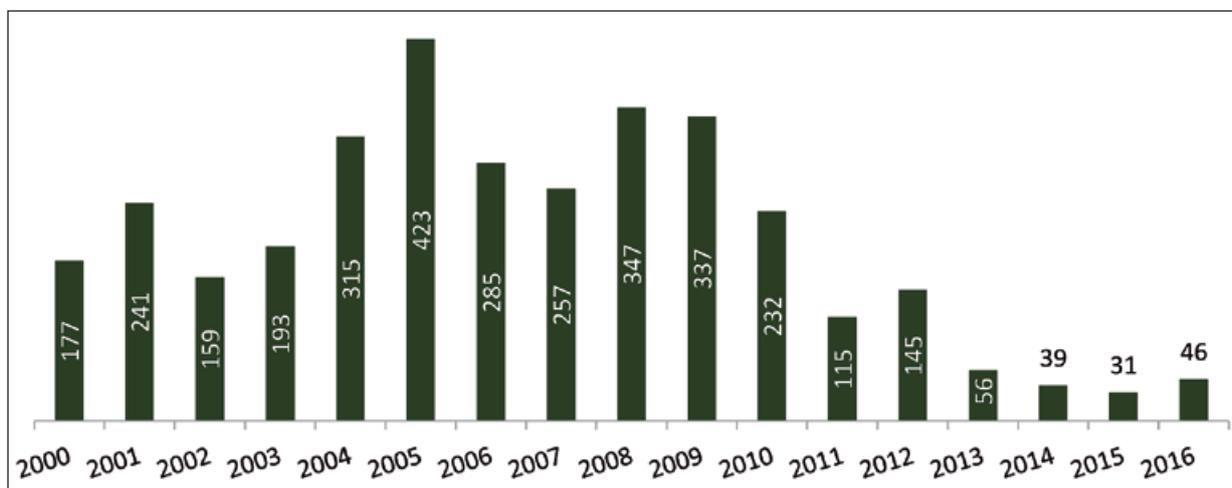


FIGURA 10. Consultas no apropiadas o rechazadas, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Consultas recibidas	Consultas no apropiadas o rechazadas	Porcentaje
2000	4.375	177	4,05 %
2001	7.686	241	3,14 %
2002	4.877	159	3,26 %
2003	4.870	193	3,96 %
2004	5.651	315	5,57 %
2005	5.691	423	7,43 %
2006	4.964	285	5,74 %
2007	4.376	257	5,87 %
2008	6.097	347	5,69 %
2009	4.457	337	7,56 %
2010	3.827	232	6,06 %
2011	2.898	115	3,97 %
2012	2.407	145	6,02 %
2013	1.898	56	2,95 %
2014	1.685	39	2,31 %
2015	1.365	31	2,27 %
2016	1.505	46	3,06 %
TOTAL	68.629	3.398	4,95 %

TABLA 11. Consultas no apropiadas o rechazadas, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

4.3.2. Modalidad en línea (chat)

De 9592 consultas recibidas, 1726 fueron llamadas perdidas, un 17,99 % del total.

Destaca el descenso medio en el número de llamadas perdidas desde 2010 hasta 2016, año en que se registra la cifra más baja con tan solo 122 perdidas (Figura 11 y Tabla 12).

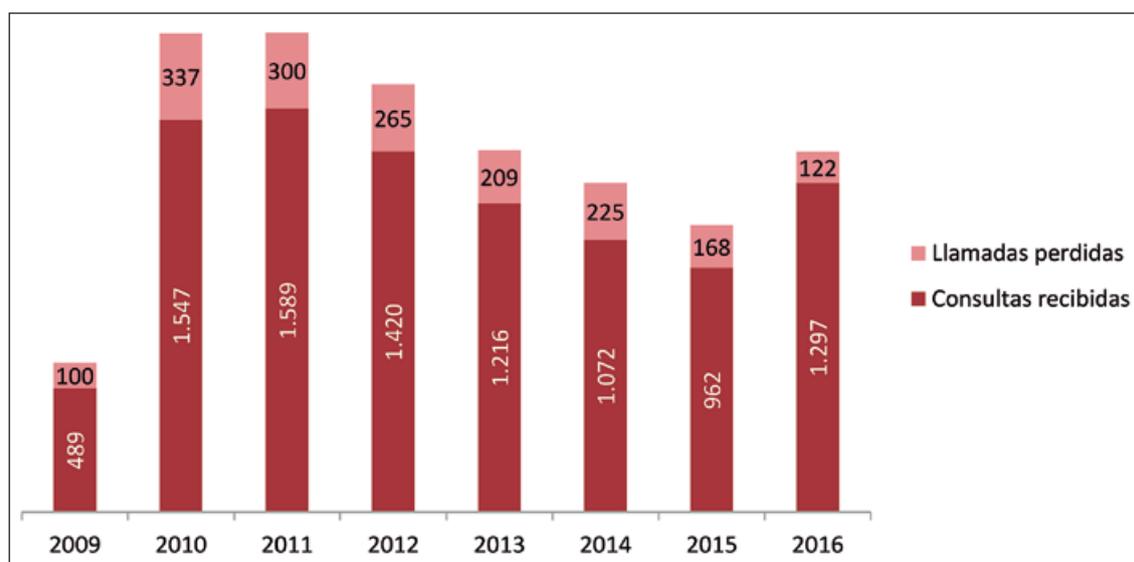


FIGURA 11. Consultas respondidas/llamadas perdidas, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Año	Consultas respondidas	Llamadas perdidas	Porcentaje
2009	489	100	20,45 %
2010	1.547	337	21,78 %
2011	1.589	300	18,88 %
2012	1.420	265	18,66 %
2013	1.216	209	17,19 %
2014	1.072	225	20,99 %
2015	962	168	17,46 %
2016	1.297	122	9,41 %
TOTAL	9.592	1.726	17,99 %

TABLA 12. Consultas respondidas/llamadas perdidas, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

4.4. ESTADÍSTICAS POR TEMAS

4.4.1. Modalidad correo electrónico

La gran mayoría de las consultas respondidas, un 29,96 % se refieren a la temática de «Bibliotecas y Documentación».

Los temas sobre los que menos se consulta son: «Pensamiento y Religiones», con 860, y «Empleo y Trabajo», con 1025 consultas.

Al 1,04 % de las consultas respondidas no se les ha asignado ninguna temática. Dato que ha ido evolucionando positivamente a partir de 2008, como se refleja en la figura 13 y tabla 14.

En el caso de las consultas sin tema asociado, resulta llamativo observar el porcentaje cero de las mismas a partir de 2008 (Figura 13 y Tabla 14).

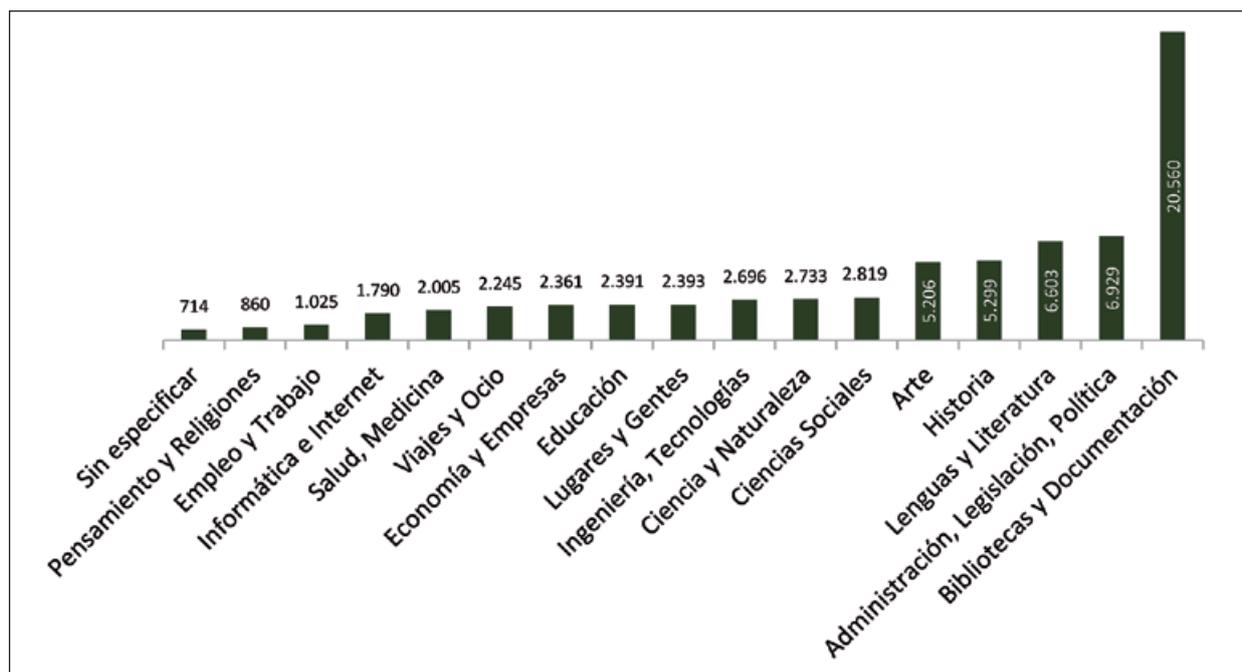


FIGURA 12. Temática de las consultas, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Temas	Consultas respondidas	Porcentaje
Sin especificar	714	1,04 %
Pensamiento y Religiones	860	1,25 %
Empleo y Trabajo	1.025	1,49 %
Informática e Internet	1.790	2,61 %
Salud, Medicina	2.005	2,92 %
Viajes y Ocio	2.245	3,27 %
Economía y Empresas	2.361	3,44 %
Educación	2.391	3,48 %
Lugares y Gentes	2.393	3,49 %
Ingeniería. Tecnologías	2.696	3,93 %
Ciencia y Naturaleza	2.733	3,98 %
Ciencias Sociales	2.819	4,11 %
Arte	5.206	7,59 %
Historia	5.299	7,72 %
Lenguas y Literatura	6.603	9,62 %
Administración, Legislación, Política	6.929	10,10 %
Bibliotecas y Documentación	20.560	29,96 %
TOTAL	68.629	100,00 %

TABLA 13. Temática de las consultas, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

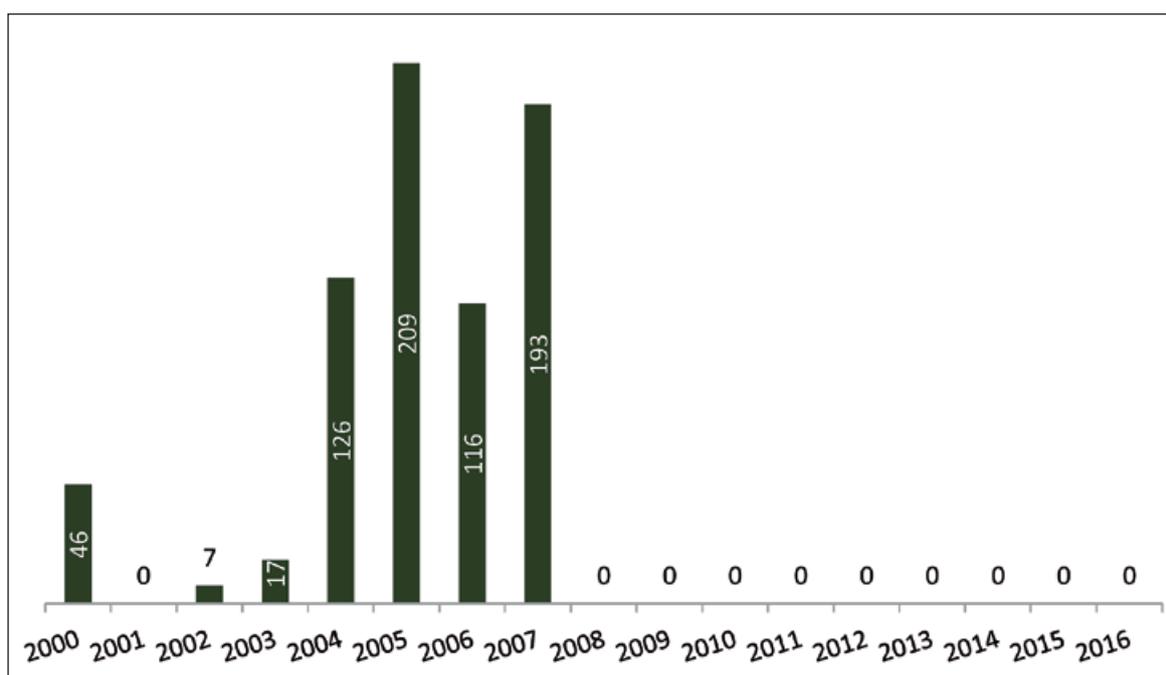


FIGURA 13. Consultas sin tema asociado, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Año	Consultas recibidas	Consultas sin tema asociado	Porcentaje
2000	4.375	46	1,05 %
2001	7.686	0	0,00 %
2002	4.877	7	0,14 %
2003	4.870	17	0,35 %
2004	5.651	126	2,23 %
2005	5.691	209	3,67 %
2006	4.964	116	2,34 %
2007	4.376	193	4,41 %
2008	6.097	0	0,00 %
2009	4.457	0	0,00 %
2010	3.827	0	0,00 %
2011	2.898	0	0,00 %
2012	2.407	0	0,00 %
2013	1.898	0	0,00 %
2014	1.685	0	0,00 %
2015	1.365	0	0,00 %
2016	1.505	0	0,00 %
TOTAL	68.629	714	1,04 %

TABLA 14. Consultas sin tema asociado, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Analizadas las consultas asignadas con el tema «Bibliotecas y Documentación» de los años 2002, 2008, y 2016, se aprecia que el grupo más numeroso está formado por la submateria «Bibliotecas» con 2494 consultas (54,66 %).

Le siguen de cerca las consultas sobre «Biblioteconomía» con 1622 consultas (35,55 %). Por último, las 447 consultas de la submateria «Documentación» representan el 9,80 % del total (Figura 14 y Tabla 15).

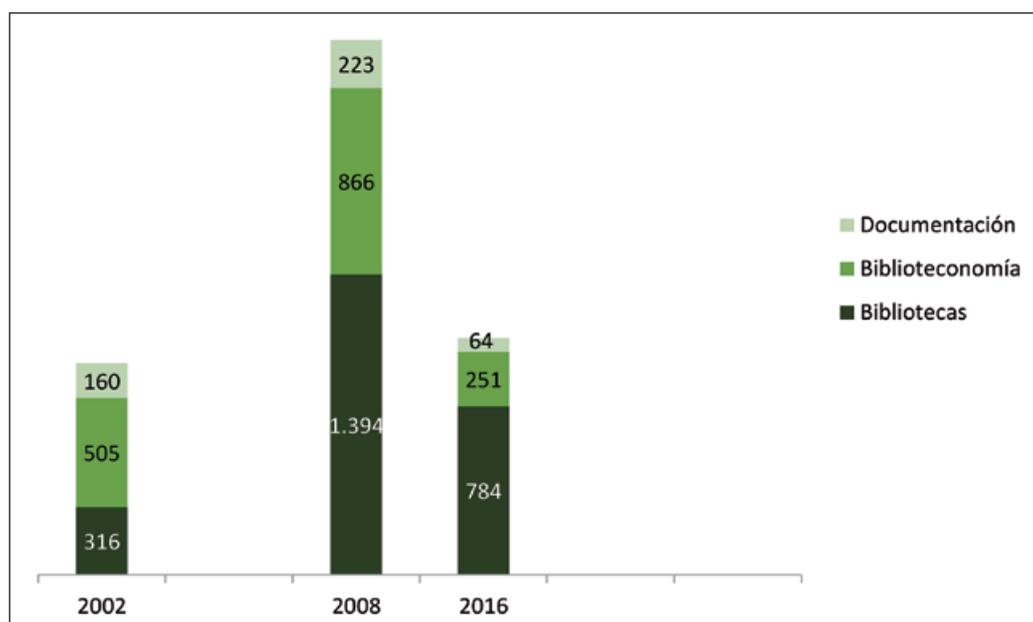


FIGURA 14. Distribución de consultas por submaterias del tema «Bibliotecas y documentación» (2002, 2008, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Bibliotecas	Biblioteconomía	Documentación
2002	316	505	160
2008	1.394	866	223
2016	784	251	64
TOTAL	2.494	1.622	447

TABLA 15. Distribución de consultas por submaterias del tema «Bibliotecas y Documentación» (2002, 2008, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Al observar la distribución de las consultas por tipología de los años analizados, 2002, 2008 y 2016, se puede comprobar que hay un mayor número de consultas de información bibliográfica, 5302 (66,98 %), mientras que 2614 son consultas de información de respuesta rápida (33,02 %) (Figura 15 y Tabla 16).

4.4.2. Modalidad en línea (chat)

En esta modalidad también se aprecia un número superior de consultas sobre la temática de «Bibliotecas y Documentación» (47,48 %).

Los temas sobre los que menos se consulta son «Ingeniería. Tecnologías» (0,48 %) y «Pensamiento y Religiones» (0,60 %).

Dentro del amplio porcentaje total de consultas sin tema asignado (29,35 %), se aprecia una evolución positiva en los últimos años en este aspecto, como se refleja en la figura 17 y la tabla 18.

En 2016 solo al 6,40 % de las consultas no se les asigna un tema, frente al 53,78 % de 2009 o el 57,14 % de 2010 (Figura 16 y Tabla 17).

El número de consultas sin tema asociado ha ido disminuyendo de forma progresiva desde que se implantó la modalidad de chat, de 263 en 2009 a 83 en 2016 (Figura 17 y Tabla 18).

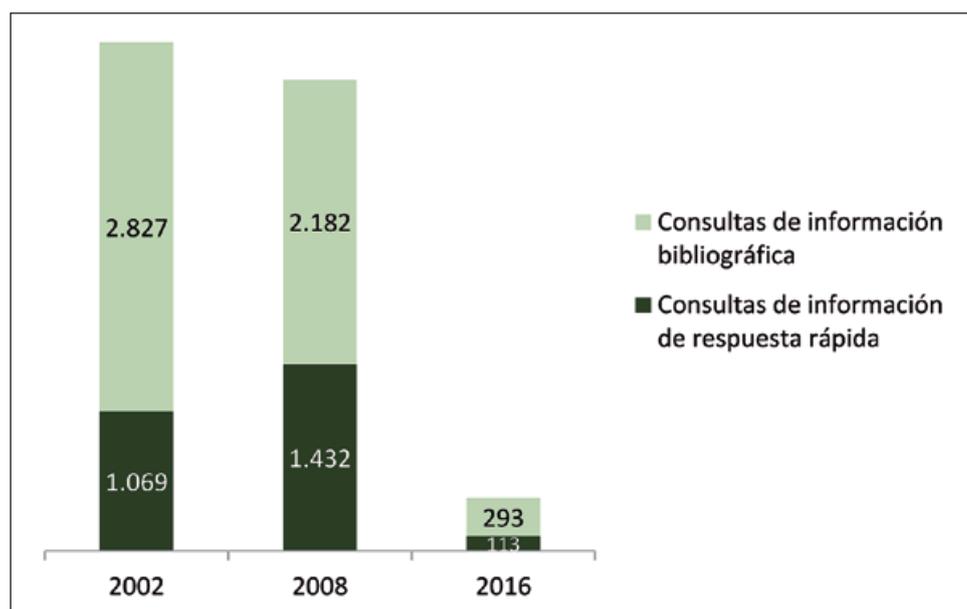


FIGURA 15. Distribución de consultas por tipología (2002, 2008, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Consultas de información de respuesta rápida	Consultas de información bibliográfica
2002	1.069	2.827
2008	1.432	2.182
2016	113	293
TOTAL	2.614	5.302

TABLA 16. Distribución de consultas por tipología (2002, 2008, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

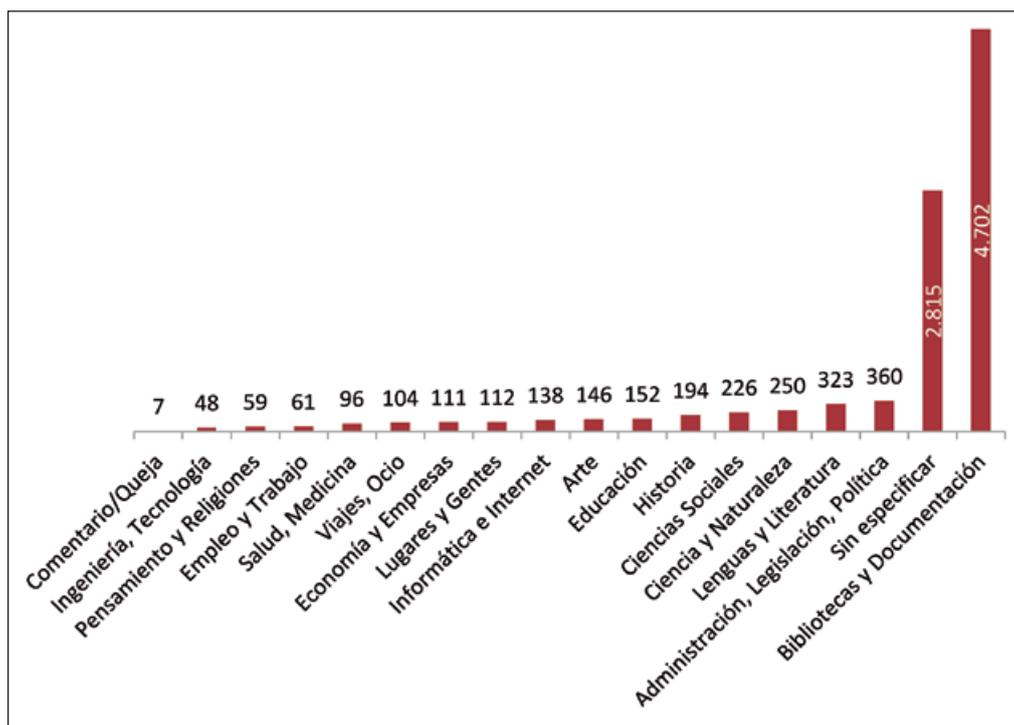


FIGURA 16. Temática de las consultas, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Tema	Consultas respondidas	Porcentaje
Comentario/Queja	7	0,07 %
Ingeniería. Tecnologías	48	0,48 %
Pensamiento y Religiones	59	0,60 %
Empleo y Trabajo	61	0,62 %
Salud, Medicina	96	0,97 %
Viajes y Ocio	104	1,05 %
Economía y Empresas	111	1,12 %
Lugares y Gentes	112	1,13 %
Informática e Internet	138	1,39 %
Arte	146	1,47 %
Educación	152	1,53 %
Historia	194	1,96 %
Ciencias Sociales	226	2,28 %
Ciencia y Naturaleza	250	2,52 %
Lenguas y Literatura	323	3,26 %
Administración, Legislación, Política	360	3,63 %
Sin especificar	2.815	28,42 %
Bibliotecas y Documentación	4.702	47,48 %
TOTAL	9.904	100,00 %

TABLA 17. Temática de las consultas, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

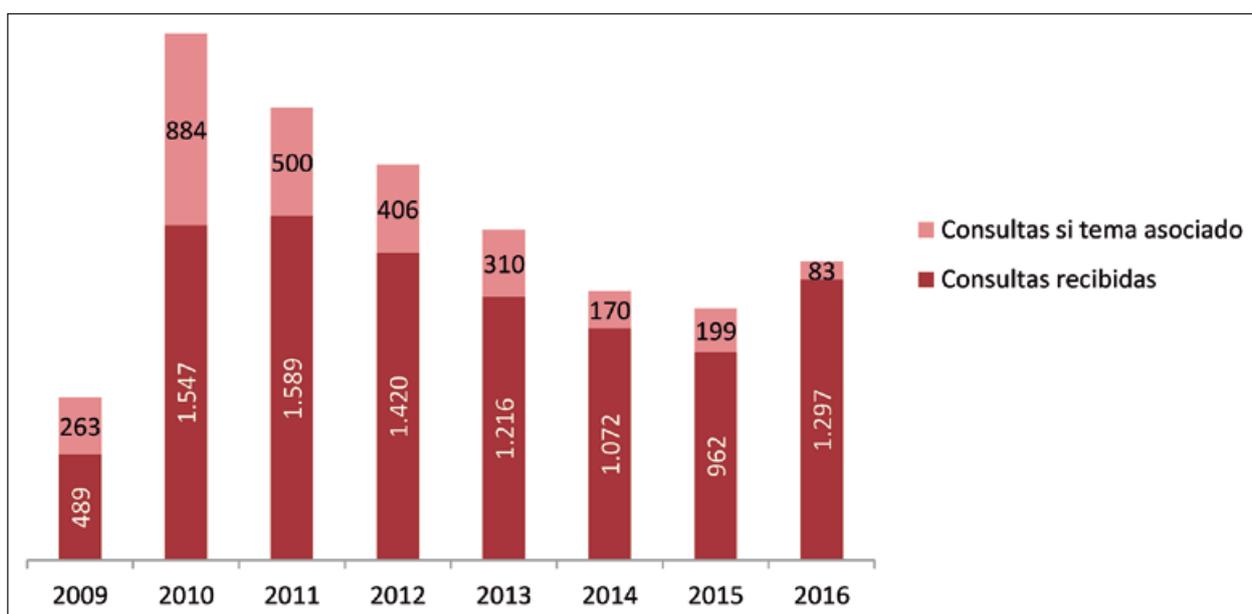


FIGURA 17. Consultas sin tema asociado, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Consultas recibidas	Consultas sin tema asociado	Porcentaje
2009	489	263	53,78 %
2010	1.547	884	57,14 %
2011	1.589	500	31,47 %
2012	1.420	406	28,59 %
2013	1.216	310	25,49 %
2014	1.072	170	15,86 %
2015	962	199	20,69 %
2016	1.297	83	6,40 %
TOTAL	9.592	2.815	29,35 %

TABLA 18. Consultas sin tema asociado, 2009-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

La gran mayoría de las consultas recibidas sobre el tema «Bibliotecas y Documentación» en los años 2009, 2013 y 2016 se refieren a la submateria «Bibliotecas», 1690 consultas (79,41 %), mientras que 273 consultas (12,83 %) son sobre «Biblioteconomía» y únicamente 165 (7,75 %) se refieren a «Documentación» (Figura 18 y Tabla 19).

En cuanto a la tipología de las consultas recibidas en esta modalidad de los años analizados (2009, 2013 y 2016), se observa un grupo mayoritario de las consultas de información bibliográfica, 645 (73,80 %), frente a 229 (26,20 %) de consultas de información de respuesta rápida (Figura 19 y Tabla 20).

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

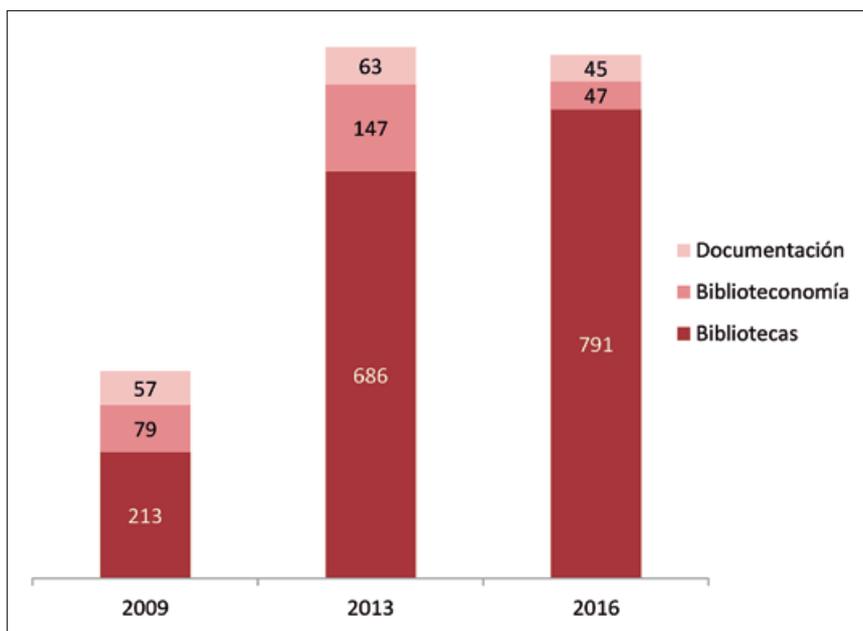


FIGURA 18. Distribución de consultas por submaterias del tema «Bibliotecas y Documentación» (2009, 2013, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Bibliotecas	Biblioteconomía	Documentación
2009	213	79	57
2013	686	147	63
2016	791	47	45
TOTAL	1.690	273	165

TABLA 19. Distribución de consultas por submaterias del tema «Bibliotecas y Documentación» (2009, 2013, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

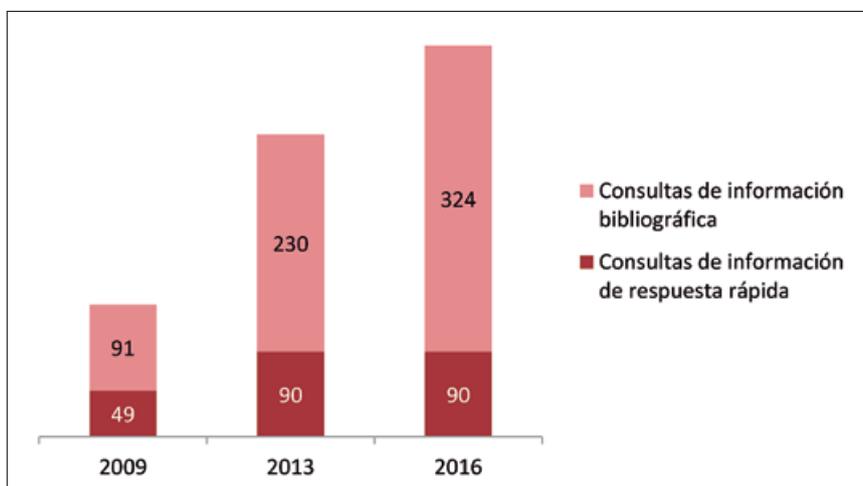


FIGURA 19. Distribución de consultas por tipología (2009, 2013, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Consultas de información de respuesta rápida	Consultas de información bibliográfica
2009	49	91
2013	90	230
2016	90	324
TOTAL	229	645

TABLA 20. Distribución de consultas por tipología (2009, 2013, 2016). Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

4.5. ESTADÍSTICAS DE USO DE RECURSOS EN LÍNEA

A partir de los datos generados sobre las visitas a la sección «Recursos en línea» de la página web del servicio, en el intervalo analizado de 2012-2016 se registraron un total de 60 696 visualizaciones, de las cuales 45 007 fueron visitas únicas por sesión.

En los dos primeros años, se realizaron un número similar de visitas, 8747 y 8849 respectivamente, para descender al año siguiente y contabilizar el menor número del periodo analizado, 6173.

Destaca el crecimiento de los dos últimos años analizados, con 15 210 visitas en 2015 y 21 717 en 2016.

En cuanto al número de visitas únicas por sesión, se observa el porcentaje más bajo en 2015, con un 70,48 %, seguido de 2016, con 73,17 % (Figura 20 y Tabla 21).

Entre las secciones de la web «Recursos en línea» más visitadas, destaca la página de «inicio» con 58 803 visitas; el resto muestra una distribución muy inferior: «Información», con 762; «Sugerencias», con 484; «Alertas», con 366; y «Ayuda», con 281 (Figura 21 y Tabla 22).

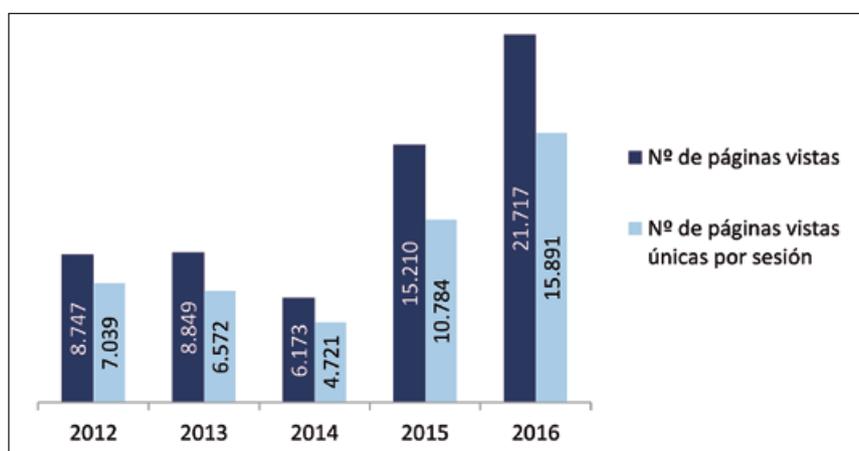


FIGURA 20. Visitas a la página web «Recursos en línea», 2012-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Año	Nº páginas vistas	Nº páginas vistas únicas por sesión	Porcentaje
2012	8.747	7.039	80,47 %
2013	8.849	6.572	74,27 %
2014	6.173	4.721	76,48 %
2015	15.210	10.784	70,90 %
2016	21.717	15.891	73,17 %
TOTAL	60.696	45.007	74,15 %

TABLA 21. Visitas a la página web «Recursos en línea», 2012-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

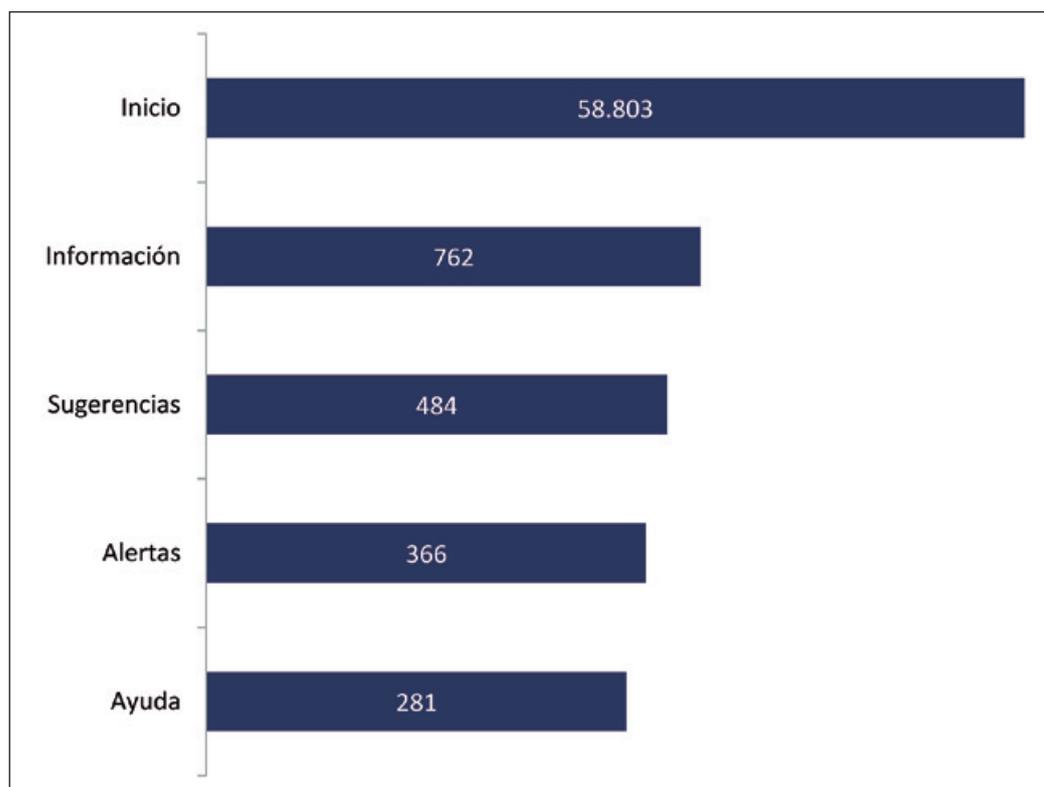


FIGURA 21. Visitas por secciones de la página web «Recursos en línea», 2012-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Sección	2012	2013	2014	2015	2016	Totales
Inicio	8.229	8.531	5.884	14.857	21.302	58.803
Información	103	158	144	171	186	762
Sugerencias	207	62	43	76	96	484
Alertas	104	47	66	64	85	366
Ayuda	104	51	36	42	48	281

TABLA 22. Visitas por secciones de la página web «Recursos en línea», 2012-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Con respecto a las diferentes materias consultadas en la página web de «Recursos en línea», se observa que las más consultadas corresponden a los recursos sobre «Bibliotecas y Documentación», con 1240 visitas. Le siguen «Ciencia y Naturaleza», con 984; «Economía y Empresas», con 796, y «Administración, Legislación, Política», con 630.

Los recursos menos vistos son los recogidos en la materia «Lugares y Gentes», con 138 visualizaciones (Figura 22 y Tabla 23).

4.6. ESTADÍSTICAS DE VALORACIÓN DE USUARIOS

4.6.1. Modalidad correo electrónico

En mayo de 2011 se incorporó a la respuesta del usuario la opción de rellenar una encuesta. Desde entonces hasta 2016 se han recibido un total de 1538 encuestas de valoración sobre el servicio. Un 2,24 % de los cuestionarios enviados recibieron respuesta.

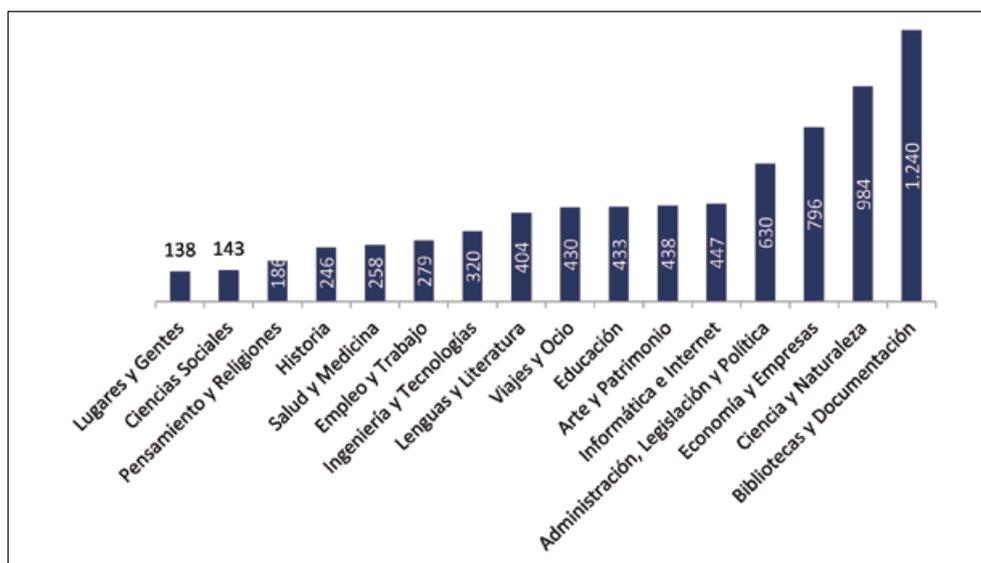


FIGURA 22. Visualizaciones por materias de la página web «Recursos en línea», 2012-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Materia	Visualizaciones	Porcentaje
Lugares y Gentes	138	1,87 %
Ciencias Sociales	143	1,94 %
Pensamiento y Religiones	186	2,52 %
Historia	246	3,34 %
Salud y Medicina	258	3,50 %
Empleo y Trabajo	279	3,78 %
Ingeniería y Tecnologías	320	4,34 %
Lenguas y Literatura	404	5,48 %
Viajes y Ocio	430	5,83 %
Educación	433	5,87 %
Arte y Patrimonio	438	5,94 %
Informática e Internet	447	6,06 %
Administración, Legislación y Política	630	8,55 %
Economía y Empresas	796	10,80 %
Ciencia y Naturaleza	984	13,35 %
Bibliotecas y Documentación	1.240	16,82 %
TOTAL	7.372	100,00 %

TABLA 23. Visualizaciones por materias de la página web «Recursos en línea», 2012-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

El 35,83 % de los usuarios que respondieron al cuestionario utilizaron el servicio más de una vez.

En cuanto a la forma de conocer el servicio, el 36,54 % afirmó que lo hizo al navegar por internet, el 32,25 % por el sitio web de la biblioteca, el 13,72 % por el personal de la biblioteca y el 3,32 % por algún medio de comunicación.

Casi la totalidad de los usuarios valora el plazo de respuesta de forma muy positiva. Un 95,48 % opina que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades de información.

El 60,21 % de los usuarios están muy satisfechos con la respuesta recibida, frente al 9,82 % de los que están poco satisfechos.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Casi todos los usuarios que respondieron al cuestionario volverían a usar el servicio (95,97 %), mientras que un 4,03 % no lo volvería a utilizar. El 94,99 % recomendaría este servicio a un conocido (Tabla 24).

4.6.2. Modalidad en línea (chat)

A partir de 2012 se envió junto a la respuesta de la consulta un cuestionario de evaluación a los usuarios. Desde esta fecha hasta 2014 el cuestionario incluía tres preguntas (Tabla 25).

Se recibieron un total de 273 encuestas: un 73,52 % utilizó el servicio por primera vez, un 38,73 % tuvo conocimiento a través de la web de la biblioteca, un 22,97 % navegando por internet, un 2,61 % a través de los medios de comunicación, un 28,52 % por medio de un bibliotecario o docente y un 1,8 % a través de un amigo o pariente.

La mayoría de usuarios muestran satisfacción con la respuesta obtenida a su pregunta, un 83,3 %, frente a un 6,28 % no satisfecho y un 10,39 % neutro.

En 2015 se añadieron dos preguntas más al cuestionario de evaluación sobre la posibilidad de volver a utilizar el servicio y la recomendación a otras personas.

De las 89 encuestas recibidas, el 59,55 % utilizaban el servicio por primera vez, un 40,45 % conoció la existencia del servicio por la web de su propia biblioteca, un 14,61 % al navegar por internet, un 22,47 % por un bibliotecario o docente y un 3,37 % por un amigo o pariente.

En cuanto a la satisfacción del servicio, un 87,64 % de los usuarios están satisfechos con la respuesta, un 4,49 % no lo están y un 7,87 % se declara neutro. El 37,08 % volvería a usar este servicio y el 34,83 % lo recomendaría a otras personas (Tabla 26).

En 2016 se unificaron los cuestionarios de ambas modalidades: correo electrónico y en línea (chat) (Tabla 27).

De las 96 encuestas recibidas, el 62,50 % de los usuarios utilizaron el servicio por primera vez, un 34,38 % conocieron el servicio a través del sitio web de la biblioteca, el 14,58 % por el personal de la biblioteca, el 20,83 % al navegar por in-

1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	Sí	987	64,17 %
	No	551	35,83 %
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	Sitio web de la biblioteca	496	32,25 %
	Personal de la biblioteca	211	13,72 %
	Al navegar por internet	562	36,54 %
	Recomendación de un amigo	218	14,17 %
	Periódico/radio/TV/cartel publicitario	51	3,32 %
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	Sí	1.470	95,58 %
	No	68	4,42 %
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	151	9,82 %
	2	48	3,12 %
	3	117	7,61 %
	4	296	19,25 %
	5	926	60,21 %
5. ¿Volvería a usar este servicio?	Sí	1.476	95,97 %
	No	62	4,03 %
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	Sí	1.461	94,99 %
	No	77	5,01 %

TABLA 24. Encuestas: Modalidad correo electrónico, 2011-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

1. ¿Quedó satisfecho con la respuesta a su pregunta?	Negativa o no
	Neutra o N/A
	Positivo o sí
	No se envió
2. ¿Es la primera vez que usa este servicio?	Sí
	No
	No se envió
3. ¿Cómo se enteró de este servicio?	Sitio web de la biblioteca
	Bibliotecario de biblioteca pública
	Bibliotecario de biblioteca académica
	Periódico/radio/TV/cartel publicitario
	Docente/bibliotecario escolar
	Amigo/pariente
	Al navegar por la red
	Marcapáginas/folleto
No se envió	

TABLA 25. Cuestionario: Modalidad chat, 2012-2014. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

1. ¿Quedó satisfecho con la respuesta a su pregunta?	Negativa o no	4	4,49 %
	Neutra o N/A	7	7,87 %
	Positivo o sí	78	87,64 %
	No se envió	0	0,0 %
2. ¿Volvería a usar este servicio?	Negativa o no	1	1,12 %
	Neutra o N/A	1	1,12 %
	Positivo o sí	33	37,08 %
	No se envió	54	60,67 %
3. Yo recomendaría este servicio a otras personas	Negativa o no	3	3,37 %
	Neutra o N/A	2	2,25 %
	Positivo o sí	31	34,83 %
	No se envió	53	59,55 %
4. ¿Es la primera vez que usa este servicio?	Sí	53	59,55 %
	No	36	40,45 %
	No se envió	0	0,0 %
5. ¿Cómo se enteró de este servicio?	Sitio web de la biblioteca	36	40,45 %
	Bibliotecario de biblioteca pública	6	6,74 %
	Bibliotecario de biblioteca académica	11	12,36 %
	Periódico/radio/TV/cartel publicitario	0	0,0 %
	Docente/bibliotecario escolar	20	22,47 %
	Amigo/pariente	3	3,37 %
	Al navegar por la red	13	14,61 %
	Marcapáginas/folleto	0	0,0 %
No se envió	0	0,0 %	

TABLA 26. Encuestas: Modalidad chat, 2015. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

ternet, el 26,04 % por recomendación de un amigo y el 4,17 % por algún medio de comunicación.

El 88,54 % de los usuarios considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades. El 50 % está muy satisfecho con la respuesta recibida frente al 10,42 % que está poco satisfecho.

Un 93,75 % volvería a usar el servicio y un 92,71 % lo recomendaría a un conocido (Tabla 27).

Comparativa de consultas recibidas en ambas modalidades: correo electrónico-en línea (chat)

La evolución de las cifras desde que coexisten ambas modalidades (2009-2016) muestra un descenso continuado de las

consultas recibidas hasta 2015, siendo menos acusado en el primer año completo de la modalidad chat.

La tendencia decreciente se invierte en el último año analizado (2016), donde ambas modalidades presentan un crecimiento en las consultas recibidas, un 10,26 % en la modalidad de correo electrónico y un 34,82 % en la modalidad de chat (Figura 23).

En la figura 24 se puede apreciar que en los 17 años de existencia del servicio *Pregunte* se ha logrado un crecimiento constante y progresivo en el número de bibliotecas participantes en ambas modalidades, al pasar de 20 bibliotecas el primer año de funcionamiento a las 49 de 2016. El año en que más bibliotecas participaron fue 2015, con 51.

1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	Sí	60	62,50 %
	No	36	37,50 %
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	Sitio web de la biblioteca	33	34,38 %
	Personal de la biblioteca	14	14,58 %
	Al navegar por internet	20	20,83 %
	Recomendación de un amigo	25	26,04 %
	Periódico/radio/TV/cartel publicitario	4	4,17 %
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	Sí	85	88,54 %
	No	11	11,46 %
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	10	10,42 %
	2	6	6,25 %
	3	10	10,42 %
	4	22	22,92 %
	5	48	50,00 %
5. ¿Volvería a usar este servicio?	Sí	90	93,75 %
	No	6	6,25 %
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	Sí	89	92,71 %
	No	7	7,29 %

TABLA 27. Encuestas: Modalidad chat, 2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

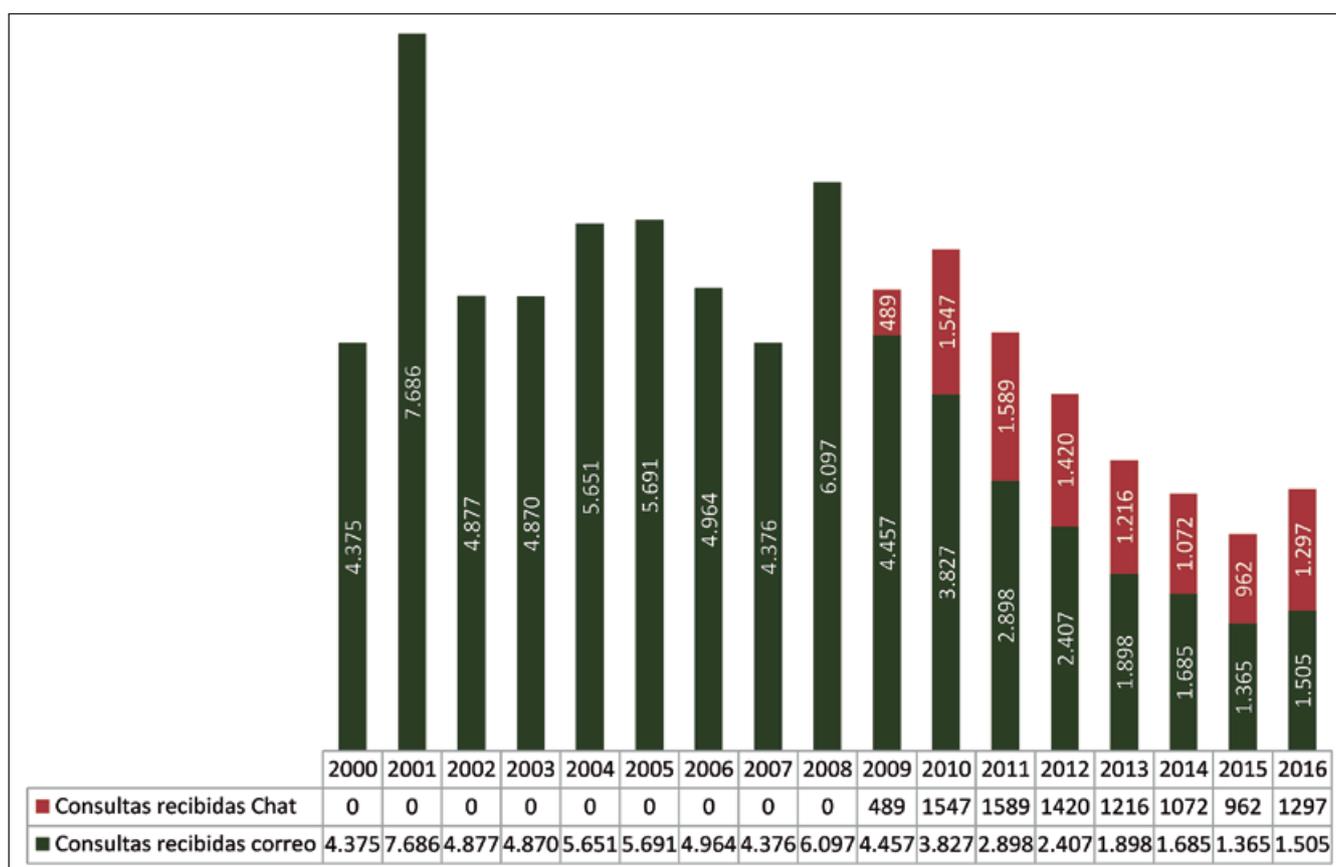


FIGURA 23. Comparativa de consultas recibidas en ambas modalidades: correo electrónico-en línea (chat)

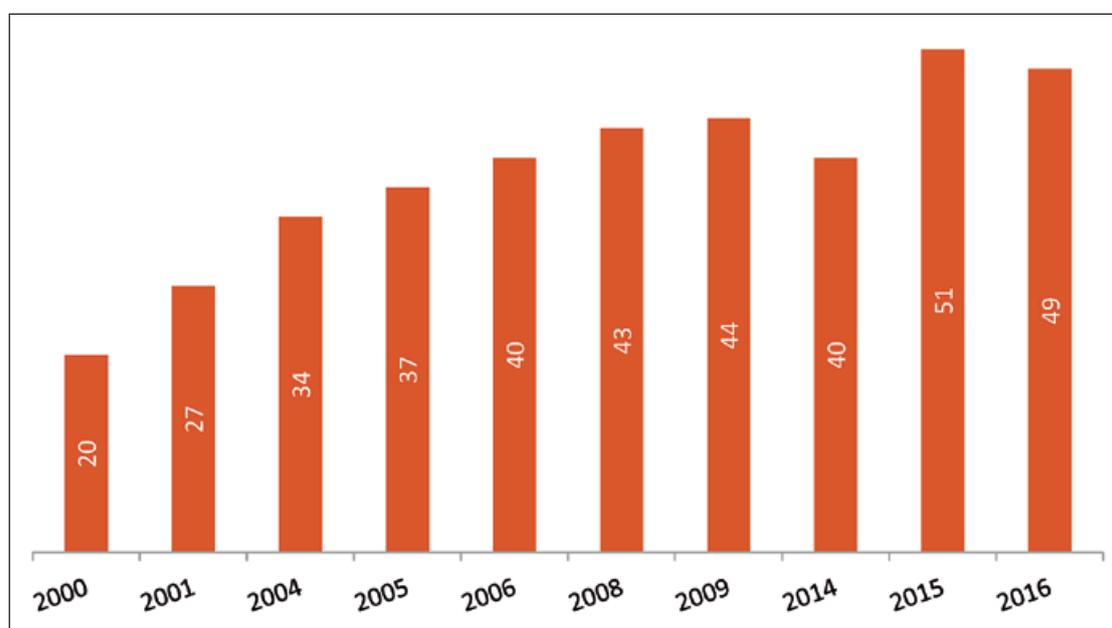


FIGURA 24. Número de bibliotecas participantes, 2000-2016. Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

- (1) La edad es un dato de carácter opcional en el formulario de la consulta.
 (2) A partir de 2015, el dato de la provincia y municipio de procedencia son obligatorios en el formulario de consulta.

5

**DIFUSIÓN
Y FORMACIÓN**

5.1. DIFUSIÓN Y VISIBILIDAD DEL SERVICIO

5.1.1. Difusión

En la actualidad la oferta por parte de las bibliotecas públicas de un servicio de referencia virtual como es *Pregunte: las bibliotecas responden* debe ser visible en internet y debe estar presente en la bibliografía profesional por lo que, tras ser alojado en una página o sitio web y situarlo en internet, tendría que ser fácilmente recuperable por usuarios y profesionales desde cualquier herramienta de consulta de internet.

En el anterior estudio realizado sobre el servicio (Merlo Vega, 2004), el análisis de impacto y visibilidad en internet, así como de presencia en la bibliografía profesional entre 2000-2004 de *Pregunte: las bibliotecas responden*, recomendaba un relanzamiento del mismo a través de campañas de difusión en todos los ámbitos para dar a conocer el servicio tanto a través de notas de prensa –a nivel nacional, autonómico y local–, como posicionando enlaces al servicio desde las web de las bibliotecas públicas.

Igualmente, se recomendaba la promoción del servicio por parte de los profesionales que trabajan en el desarrollo de *Pregunte: las bibliotecas responden*, con la presentación de ponencias y comunicaciones en reuniones científicas y profesionales y de artículos y reseñas en revistas especializadas.

En el año 2000, concretamente el 8 de junio, se comienza con la difusión del lanzamiento del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* en medios de comunicación impresa y digital, así como en revistas profesionales.

- Las bibliotecas responden a través de internet (8 de junio de 2000). *Agencia Efe*. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.efedata.com/texto/culturainternet-bibliotecas-responden-internet/EFEDATA/18/4848/200006081354007829>
- La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas lanza un nuevo servicio a través de internet (8 de junio de 2000). *Europa Press*.
- Las bibliotecas públicas ofrecen un servicio de información en internet (8 de junio de 2000, 18:41). *Fax press*.
- Pregunte, las bibliotecas responden (8 de junio de 2000). *Cibernauta*.
- Pregunte, las bibliotecas responden: nuevo servicio de la Dirección General del Libro (8 de junio de 2000). *elmundolibro.com*. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.elmundolibro.com/elmundolibro/noticia.html?sid=519a8d7edc0d797934e1508e2b7a939c195.53.249.51&vs_grupo=portada&vs_noticia=html/datos/elmundolibro/autor/1851/8/960486734.xml. Este enlace se ha quedado obsoleto porque corresponde a una versión antigua del portal *elmundolibro*, que dejó de actualizarse en febrero de 2005.

- La Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas lanza un nuevo servicio a través de internet (8 de junio de 2000). *Lycos Noticias*.
- Las bibliotecas crean un web para responder dudas (9 de junio de 2000). *ABC*, p. 58.
- Las bibliotecas españolas responden a través de internet (9 de junio de 2000). *El diario Montañés*.
- Archivos y bibliotecas en internet (10 de junio de 2000). *El País*, p. 42.
- SELGAS GUTIÉRREZ, J. y SAORÍN PÉREZ, T. (2000): «Pregunte, las bibliotecas responden: nuevo servicio cooperativo de información en internet». *Correo Bibliotecario*, n.º 43. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/9050/1/CB_43.pdf

Tras la puesta en marcha del servicio en el año 2000 y la aparición de la noticia en los medios, algunos profesionales ligados al proyecto exponen la filosofía y el funcionamiento del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* con más profundidad en congresos y reuniones profesionales:

- SAORÍN PÉREZ, T. (2001): «Una fórmula para Internet: Productos cooperativos: La experiencia de “Pregunte, las bibliotecas responden”». *Educación y Biblioteca*, (nº 13), pp. 44-50. Recuperado el 15-07-2017 de <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/118758/>
- PEÑALVER MARTÍNEZ, A. y HERMOSILLA MORENO, A. D.: (17, 18 y 19 de noviembre de 2004): «Gestión de recursos de información para servicios de referencia digital: una mirada desde “Pregunte, las bibliotecas responden”». En *La biblioteca pública: compromiso de futuro. II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Ministerio de Cultura, Salamanca, pp. 443-45. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/711/1/CongresoNacionalBP_02.pdf
- PEÑALVER MARTÍNEZ, A. y HERMOSILLA MORENO, A. D.: (29, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006): «¿Bibliotecarios respondiendo a bibliotecarios?: las consultas y fuentes de información sobre bibliotecas y documentación en “Pregunte, las bibliotecas responden”». En *La biblioteca pública, espacio ciudadano. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Ministerio de Cultura, Murcia, pp. 430-441. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/697/1/com_439.pdf y http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/583/1/actas_congreso3bp.pdf
- GALLO, J. P.: (7 de noviembre de 2006): «Nuevas interfaces centradas en el usuario, tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas. Mesa Redonda »Biblioteca y usuarios virtuales». En *Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas. VIII Jornadas*

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

de *Gestión de la Información*, SEDIC, Madrid. Recuperado el 15-07-2017 de <http://blog.sedic.es/2006/11/08/viii-jornadas-de-gestion-de-la-informacion-3%C2%AA-sesion-integracion-de-recursos-y-usuarios-virtuales-i-premio-sedic-a-la-calidad-e-innovacion/>

- MARTÍNEZ-CONDE, M. L.: «Plan de difusión de las bibliotecas públicas. Nueva versión de “Pregunte, las bibliotecas responden”». *Correo bibliotecario*, (nº 98). Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jsui/bitstream/10421/9108/1/CB_98.pdf

Entre los años 2000-2005 destaca un incremento importante del uso del servicio, sobre todo al año siguiente de su puesta en marcha, pero se comienza a apreciar una cierta tendencia a la baja desde 2005 en el número de usos y usuarios del servicio. Por este motivo, el Grupo de Trabajo de Refe-

rencia Virtual baraja la idea de que se realice una campaña de difusión del servicio en bibliotecas y medios de comunicación.

En febrero de 2008, el MECD lanza una campaña de difusión del servicio cooperativo de información en línea *Pregunte: las bibliotecas responden* con la finalidad de divulgar entre los usuarios de las bibliotecas públicas españolas la existencia del servicio, su gratuidad y la disponibilidad de las 43 bibliotecas que en ese momento formaban parte del servicio y que contestaban por turnos las preguntas formuladas por los ciudadanos sobre cualquier tema, en todas las lenguas oficiales del Estado. La campaña de difusión de 2008 se centra en el envío a las bibliotecas públicas presentes en el *Anuario Estadístico de 2005* (4626 bibliotecas) de distintos materiales promocionales, como carteles (2000), marcapáginas (26 500), alfombrillas (10 000), folletos y bolsas (10 000) (Figura 1).



FIGURA 1: Pregunte: las bibliotecas responden (2008). Materiales de la campaña de difusión del servicio

Este material recoge la nueva imagen gráfica que presentaba la aplicación que sustentaba el servicio desde octubre de 2007 y que fue diseñada para hacer más atractivos la aplicación y el servicio. La nueva imagen y el material promocional asociado a ella, resaltan el conjunto del saber enciclopédico universal por el que los ciudadanos se pueden interesar y la prestación de un servicio cooperativo que permite informar al público a través de correo electrónico y web.

Se complementa esta campaña de difusión con la publicación, entre el 10 y el 16 de marzo de 2008, de un *banner* de *Pregunte: las bibliotecas responden* en la edición digital de *El País* y con la publicación de referencias sobre el servicio en diversos medios de comunicación (Figura 2).

Al mismo tiempo, se vuelve a difundir el servicio a través de diversos medios de comunicación:

- Las bibliotecas españolas impulsan un nuevo servicio en internet (9 de junio de 2008). *Noticias Intercom*.
- GABILONDO, I. (9 de junio de 2008): Referencia al servicio «Pregunte, las bibliotecas responden». *Programa Hoy por Hoy. Cadena Ser*.
- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. y RIVERA DÍAZ, E. (14 de marzo de 2008): «Ask a Librarian: enquiries and information request service». Reunión del Comité Permanente de la Sección de Referencia y Servicios de Información de la IFLA. *Riss Midterm Meeting*. IFLA, Madrid. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/91111/1/CB_101.pdf
- Campaña de difusión del servicio «Pregunte: las bibliotecas responden» (abril de 2008). *Delibros*, (219), p. 58.

La campaña refleja datos positivos con el incremento del número de consultas que realizaron los usuarios durante el año 2008 en un 28 %.

Durante el período 2008-2016, el MECD seguirá intentando impulsar y potenciar el servicio haciéndolo visible en revistas profesionales, congresos, simposios y revistas especializadas. En mayo de 2009, se pondrá en funcionamiento el servicio de chat para lo que también se realizarán diversas actuaciones para dar a conocer la nueva modalidad del servicio.

- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. (2008): Constitución del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Campaña de difusión del servicio «Pregunte: las bibliotecas res-

ponden». *Correo Bibliotecario*, (nº 100). Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/91110/1/CB_100.pdf

- RIVERA DÍAZ, E. (2008). Curso para participantes de «Pregunte». *Correo Bibliotecario*, (nº 101). Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.mcu.es/correobibliotecario/index.php/cb/article/view/504/478>
- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. (2008): IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. «Pregunte» en la base de datos de IFLA sobre servicios de referencia. *Correo Bibliotecario*, (nº 101). Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/91111/1/CB_101.pdf
- RIVERA DÍAZ, E. (2009): Reunión anual del Consejo de Cooperación Bibliotecaria en Córdoba. Pregunte: las bibliotecas responden. Nuevo servicio y balance. *Correo Bibliotecario*, (nº 102) Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/91112/1/CB_102.pdf
- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. y RIVERA DÍAZ, E.: (noviembre-diciembre 2009): «Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas». *El Profesional de la Información*, v. 18 (n.6), pp. 642-648. DOI 10.3145/eipi.2009.nov.7. Recuperado el 15-7-2017 de: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/07.pdf>
- «Nuevo servicio en línea “Pregunte: las bibliotecas responden”» (mayo de 2009). *Delibros*, (232), p. 56.
- «Pregunte: Ask a Librarian Online» (2009). *Naple Forum. Newsletter*. Spring, pp. 18-19. Recuperado el 15-07-2017 de http://naple.mcu.es/sites/naple.mcu.es/files/newsletters/nn_spring09.pdf
- «Las bibliotecas que todo lo saben» (21 de abril de 2015). [Mensaje en un blog]. Recuperado el 15-07-2017 de <http://ayuntamientosantapola.blogspot.com/2015/04/las-bibliotecas-que-todo-lo-saben.html>
- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. (20 de mayo de 2015): «Servicio de referencia virtual “Pregunte: las bibliotecas responden”». [Mensaje en un blog]. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.biblogtecarios.com>



FIGURA 2: Banner edición digital El País (2008)

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

es/firmasinvitadas/servicio-de-referencia-virtual-pregunte-las-bibliotecas-responden/

Tras los incrementos en el uso del servicio, posiblemente debido a los efectos de la anterior campaña de difusión en 2008, se vuelve a detectar una cierta tendencia a la baja hasta 2016, por lo que se decide volver a lanzar un campaña articulada de diferentes formas. Para la nueva campaña de difusión en 2016, se elabora un folleto virtual que se difunde a todas las bibliotecas públicas españolas y se contacta con la Secretaría de Estado de Educación del MECD, con objeto de que la CNIIE (Centro Nacional de Innovación e Investigación Educativa), difunda el servicio entre la comunidad docente de centros educativos a nivel nacional.

- Pregunte: las bibliotecas responden. Lista de recursos *Leer.es*. Accesible a través de <https://leer.es/bibliotecas> (Figura 3).



FIGURA 3: Información sobre el servicio Pregunte en la página web de la CNIIE (Centro Nacional de Innovación e Investigaciones Educativas). MECD (2016)

- Pregunte: las bibliotecas responden (2016) [Folleto]. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura (Figura 4).

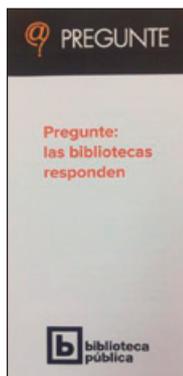


FIGURA 4: Folleto informativo Pregunte: las bibliotecas responden (2016)

- Pregunte: las bibliotecas responden (2016) [Cartel]. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura (Figura 5).



FIGURA 5: Cartel Pregunte: las bibliotecas responden. MECD (2016)

- Pregunte, las bibliotecas responden (2016) [Archivo de vídeo]. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura. Recuperado el 15-07-2017 de <https://youtu.be/xW9BRNmICA?list=PL1BDE9CCDC90C263A> (Figura 6).

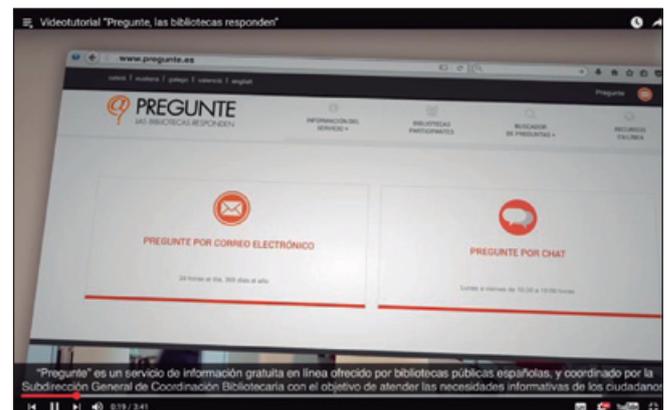


FIGURA 6: Vídeo tutorial Pregunte: las bibliotecas responden (2016)

Durante el año 2016, *Pregunte: las bibliotecas responden* también estará presente en másteres, encuentros y congresos, entre otras formas de difusión:

- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2 de enero de 2016) [Archivo de vídeo]. Servicios digitales de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria: "eBiblio" y "Pregunte: las bibliotecas responden". Conferencia

invitada Máster Universitario en Bibliotecas y Servicios de Información Digital. Recuperado el 15-07-2017 de https://arcamm.uc3m.es/arcamm_3/item/show/3ae29e5561fde4a3a0430fedffa9d195

- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. (12 de febrero de 2016): *Answer worldwide questions in users' native language / Si tienes una pregunta en español, ya tienes respuesta. Section member stories de OCLC'S*. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.oclc.org/en/member-stories/Ministerio-Educacion.html> y <https://www.oclc.org/es/member-stories/Ministerio-Educacion.html>
- «Pregunte: las bibliotecas responden, ahora también para dispositivos móviles» (13 de octubre de 2016). Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.ccbiblio.es/index.php/pregunte-las-bibliotecas-responden-ahora-tambien-dispositivos-moviles/>
- «Googles de carne y hueso» (17 de noviembre de 2016). *Eldiario.es*. Recuperado de https://www.eldiario.es/hojaderouter/internet/Googles-hueso-resuelvendudas-bibliotecas_0_581291955.html
- CUADRADO FERNÁNDEZ, M. I. (17 de noviembre de 2016): «Novedades del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*». Sesión informativa del Consejo de Cooperación Bibliotecaria [Archivo de vídeo]. En Espacio físico y virtual. VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Toledo. Recuperado el 15-07-2017 de <https://www.youtube.com/watch?v=9URGdBCHKFc&index=6&list=PLmAw6Szis81LLL6UX08cV-oSbore1MkSI> y <https://www.mecd.gob.es/congresobp/portada/2016/videos.html>

Otra forma de conocer hasta qué punto se ha cumplido el propósito de la difusión es analizar la literatura profesional sobre referencia en general y referencia virtual en particular, para tener una noción aproximada de cuántas veces ha sido citado el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*.

Para cuantificar el impacto es necesario analizar las referencias bibliográficas de aquellos artículos y trabajos profesionales donde se cita el servicio atendiendo a la calidad de las publicaciones. Tras realizar el análisis destacamos los siguientes 87 trabajos⁽¹⁾:

- AGUILAR PINTO, A. (2016): «Os serviços de referência: Mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da Informação». Recuperado el 15-07-2017 de http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf
- ALBORNOZ, S. B. (2016): «Usuarios de información.» Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.10429/pp.10429.pdf>
- ARRIOLA NAVARRETE, O. (2007): «Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas». Biblioteca universitaria: *Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*, Nueva época, v. 10, n.2, julio-diciembre de 2007, pp. 138-152. Recuperado el 15-07-2017 de http://eprints.rclis.org/11225/1/referencia_virtual_RBU.pdf
- ARZAMENDI SESÉ, A. (2010): «Los blogs y las redes sociales: una nueva experiencia en la red de bibliotecas públicas de Donostia-San Sebastián». En *Biblioteca Pública, proveedora de contenidos digitales. V Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Gijón. Recuperado el 15-07-2017 de <http://travesia.mcu.es/portalanb/jspui/bitstream/10421/4904/1/ArantxaArzamendi.pdf>
- AYUSO GARCÍA, M. (2010): «Información y referencia en entornos digitales. Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta». En *Anales de Documentación*, Vol. 13, pp. 320-321. Universidad de Murcia. Recuperado el 15-07-2017 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/107481>
- AYUSO GARCÍA, M. D. y MARTÍNEZ NAVARRO, V. (2007): «Alfabetización informacional y servicios de referencia virtual». En B. Rodríguez Bravo y M. L. Alvíte Diez, (Ed.): *VIII Congreso ISKO-España. La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en la organización del conocimiento científico: Interdisciplinarity and transdisciplinarity in the organization of scientific knowledge*, pp. 487-494. Servicio de Publicaciones. Universidad de León. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.iskoiberico.org/wp-content/uploads/2014/09/487-494_Ayuso-Garcia.pdf
- BAILAC, A. (2003): «Country Report: Spain.» *The Public Library in Spain*. International Federation of Library Associations (IFLA)
- BARBER, E., TRIPALDI, N. y PISANO S. (2004): «La automatización y los servicios de las bibliotecas de acceso público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores en el marco de la sociedad de la información». *Información, cultura y sociedad. Versión Online*, ISSN 1851-1740, n.º 11 (jul.-dic. 2004). SciELO Argentina. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402004000200002
- BARBER, E., TRIPALDI, N., PISANO, S., D'ALESSANDRO, S., ROMAGNOLI, S., PARSIALE, V. y DE PEDRO, G. (2004): «Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información: el panorama internacional y la situación en Buenos Aires (Argentina)» 10.5007/1518-2924.2004, v9, n.º 17, p. 1. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 9 (17), pp. 1-18. Recuperado el 15-07-2017 de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/137>
- BARQUÍN QUEVEDO, D. A. (2010): «Trabajos técnicos bibliotecarios en la Biblioteca Central de Cantabria». Recuperado el 15-07-2017 de <https://repositorio.>

- unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/573/2%20Barqu%C3%ADn%20Quevedo%20D%20%20A.pdf?sequence=6
- BLANCO, I. (2008): «Para, por, con, pensando en... la comunidad». Bibliotecas Municipais da Coruña (BMC). En IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, pp. 532-564. Madrid, España: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/572/1/com_517.pdf
 - BLANCO ENCINAS, A. M. (2011): «Aplicaciones de la web social: herramientas de participación en las bibliotecas universitarias españolas». Recuperado el 01-2018 de <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/115832/>
 - BORRELL, M. (2008). *Servicio de referencia virtual por chat en bibliotecas universitarias* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación). Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.382/te.382.pdf>
 - BUITRAGO BADILLO, L. C. y FINO PINTO, M. R. (2013): «Modelo Biblioteca Virtual ML». Recuperado el 15-07-2017 de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2674/TTI_BuitragoBadillo-LeilaCarolina_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 - CAMPAL GARCÍA, F. (2003): «Las bibliotecas públicas y la redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@da@s». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 18 (73), pp. 85-108. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/5911/1/73a3.pdf>
 - CAMPAL GARCÍA, F. (2003): «Las redes ciudadanas: de la información a la participación democrática». *Educación y Biblioteca*, 15 (135), pp. 56-66. Recuperado el 15-07-2017 de http://eprints.rclis.org/10110/1/ART%C3%8DCULO_PARA_EDUCACI%C3%93N_Y_BIBLIOTEC1%2B.pdf
 - CAMPAL GARCÍA, F. (2010): «Redes ciudadanas y bibliotecas públicas: la importancia de lo local en un mundo globalizado». En *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia: Biblioteca Pública y Comunidad*, Bogotá. Recuperado el 15-07-2017 de <https://es.slideshare.net/fcampal/bibliotecas-pblicas-y-redes-ciudadanas-la-importancia-de-lo-local-en-un-mundo-globalizado-por-felicidad-campal-garca>
 - CARDONA HERRERA, M. (2005): *Construcción del tesoro especializado en los servicios de referencia electrónicos del campo de las ciencias y tecnologías de la información (TESREFEL): Manual de políticas y procedimientos* (Tesis doctoral, Universidad de Puerto Rico). Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/6918/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20y%20Procedimientos%20TESREFEL.pdf>
 - CARRATO MENA, M. A. (2010): «Cooperación bibliotecaria para un acceso global al conocimiento». *El profesional de la información*, v. 19, n. 5, septiembre-octubre 2010, pp. 452-454. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/24044/3/449-456-Carrato.pdf>
 - CARREÑO, R. L. y MÉNDEZ, F. J. M. (2005): «Revisión de los servicios de internet: su aprovechamiento en unidades de Información y Documentación». *Revista Española de Documentación Científica*, 28 (4), p. 585. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.documentalistaenredado.net/contenido/redc-blogs.pdf>
 - CERDÀ, C. (2002): «La biblioteca virtual: guía de uso». *Cuadernos Cervantes*, (38), 62-75. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.cuadernos cervantes.com/multi_38_bibliovirtual.html
 - CERDEIRAS URÍA M. y CONCHADO ARADAS, M. (2006): «Nuevos espacios para nuevos aprendizajes en la Biblioteca Forum Metropolitano de A Coruña». En *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: actas*. Ministerio de Cultura. Recuperado el 15-07-2017 de http://eprints.rclis.org/10107/1/actas_congreso3bp.pdf y http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/675/1/com_247.pdf
 - CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (España) (Ed.). (2006): *La información especializada en internet: directorio de recursos de interés académico y profesional*. Madrid, Editorial CSIC-CSIC Press. Recuperado el 15-07-2017 de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/26366/3/La%20Informacion%20Especializada%20en%20Internet2001%20.pdf>
 - COSTECÈQUE, C. (2006): *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique: enjeux informationnels et territoriaux*. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne: ENSSIB. Recuperado el 15-07-2017 de <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/costeceque.pdf?q=bibliotheque/documents/dcb/costeceque.pdf>
 - ECHEVARRÍA, A. L. y TINOCO ALFARO, J. A. (2009): «Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana». *Signo y Pensamiento*. ISSN 0120-4823, vol. 28 n. 54 Bogotá Jan/June 2009, pp. 328-329. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232009000100020 y <http://www.scielo.org.co/pdf/signo/v28n54/v28n54a20.pdf>
 - ELIZARI HUARTE, J. F. (2000): «La biblioteca de Navarra». *Boletín de la Anabad*, 50 (3), pp. 317-348. Recuperado el 15-7-2017 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51221>

- FERNÁNDEZ BRAVO, S. (2017): *Nuevas herramientas y servicios en el Sistema Extremeño de Bibliotecas* (Trabajo fin de grado). Recuperado el 15-07-2017 de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/5561/TFGUEX_2017_Fernandez_Bravo.pdf?sequence=1
- FUNES PÉREZ, M. R. (2013): «La biblioteca Río Segura de Murcia». *Tejuelo: Revista de ANABAD Murcia*, (13), pp. 36-46. Recuperado el 15-07-2017 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5215447>
- GAMA PÉREZ, O. P. (2008): *Propuesta de un modelo de diseño del servicio de referencia virtual para una biblioteca universitaria* (Trabajo fin de grado). Recuperado el 15-07-2017 de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5765/tesis65.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- GARCÍA DELGADO, P. (2004): «El servicio de referencia digital». *El profesional de la información*, 2004, vol. 12, n. 4, pp. 320-330. [Journal article (Paginated)]. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/19305/1/El%20servicio%20de%20referencia%20digital.pdf>
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. (2002): «Las bibliotecas públicas españolas en internet: qué servicios ofrecen». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (68), pp. 22-36. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/5942/1/68a2.pdf>
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. (2013): «Innovación en la biblioteca pública española: dónde estamos y hacia dónde vamos / Innovation in the Public Library: where we are and where we go». *Revista general de información y documentación*, 23 (1), p. 133. Recuperado el 15-07-2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/41449/39552>
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. y DÍAZ GRAU, A. (2002): «Las bibliotecas públicas de la Región de Murcia en internet: prestaciones actuales y posibilidades futuras». *TK*, n.º 13, pp. 77-84. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.asnabi.com/revista/tk13-14/21_GarciaDiaz.pdf
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. y DÍAZ GRAU, A. (2002): «Los sistemas de información web en las bibliotecas públicas: la situación en la región de Murcia». *Scire: representación y organización del conocimiento*, 8 (2), pp. 91-116. Recuperado el 15-07-2017 de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1174/1156>
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. y DÍAZ GRAU, A. (2007): «Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas». En *Acción pedagógica en instituciones artísticas y culturales*, pp. 215-247. Grupo Xabide. Recuperado el 15-07-2017 de <https://core.ac.uk/download/pdf/11882894.pdf>
- GARCÍA MARCO, F. J. (2007): «La misión de las bibliotecas públicas en la nueva ecología informacional: una perspectiva hispanoamericana». *Scire: representación y organización del conocimiento*, 13 (1), pp. 9-19. Recuperado el 15-07-2017 de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1705/1677>
- GARCÍA PÉREZ, M. y VILLANUEVA POUSA, V. (2010): «El entorno digital de la Biblioteca Municipal de Estudios Locais de A Coruña (BMEL)». Recuperado el 15-07-2017 de <http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/4913/1/MilagrosGarciaVictoriaVillanueva.pdf>
- GÓMEZ GÓMEZ, A. A. (2008): «Proyectos y servicios innovadores en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía». *El profesional de la información*, v. 17, n. 2. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2008/marzo/06.pdf>
- GRUPO DE TRABAJO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL (2009): «Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas». Recuperado el 15-07-2017 de http://eprints.rclis.org/12864/1/ALFIN_en_BP_2009.pdf
- HERNÁNDEZ, H. (dir.), REY, C. y COMALAT, M. (col.) (2009): «Opiniones y actitudes de los usuarios de las Bibliotecas Públicas del Estado». Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/1621/1/est_usu_BPE.pdf
- HERRERA MORILLAS, J. L. (2002): «Modelos y ejemplos para la difusión en internet del fondo antiguo de las Bibliotecas Públicas del Estado españolas». En *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas [Recurso electrónico]: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*, pp. 91-98. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaInb/jspui/bitstream/10421/1165/1/com_091.pdf
- IBÁÑEZ HERNÁNDEZ, R. (2011): «Gestión y difusión de enlaces favoritos en internet: un reto para el Servicio de Referencia en Bibliotecas Públicas». En *Jornadas Virtuales Iberoamericanas de Ciencias de la Información y la Documentación*, 2011, pp. 2-29. Red Iberoamericana para la Competitividad, Innovación y Desarrollo. Recuperado el 15-07-2017 de <https://core.ac.uk/download/pdf/11888350.pdf>
- JUNCÀ CAMPDEPADRÓS, M. y MARTÍNEZ FERRERAS, D. (2009): *Lenguajes documentales*. Barcelona: FUOC, 2009. Recuperado el 15-07-2017 de <http://libros.metabiblioteca.org/handle/001/560>
- LAITON CELIS, L. A. (2014): *Análisis del servicio de referencia virtual en las bibliotecas universitarias. (Trabajo fin de grado)*. Recuperado el 15-07-2017 de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14709/LaitonCelisLiseAlejandra2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- LINCK, M. C. (2005): *Le renseignement personnalisé à distance: Une nouvelle donne pour les bibliothèques*. Recuperado el 15-07-2017 de <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>
- LIZARME QUISPE, S., y HUAMÁN VALER, I. (2014): *QuestionPoint: servicio de referencia virtual en los centros de información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Recuperado el 15-07-2017 de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/320271/1/IsaacHuamanLizame_Huaman.pdf
- LOIS, C. (2009): «Visita de la sección de referencia y servicios de información de la IFLA». *Correo Bibliotecario*, 101. p. 35. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/9111/1/CB_101.pdf
- LOZANO, G. M. y PEÑALVER MARTÍNEZ, A. (2004): «Servicios y recursos digitales en la Biblioteca Regional de Murcia: la base de datos FELIX». *Boletín de la Anabad*, 54 (1), pp. 527-544. Recuperado el 15-07-2017 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1198742.pdf>
- MACHIN MASTROMATTEO, J. D. y VILORIA-MUÑOZ, S. E. (2006): *Implantación de un servicio de referencia electrónico (SRE) en la Biblioteca Pedro Grases de la Universidad Metropolitana* (Tesis doctoral), Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación). Recuperado el 15-07-2017 de http://eprints.rclis.org/10559/1/tesis_sre.pdf
- MANGAS, S. (2007): «Cómo planificar e gerir um serviço de referência». *Biblios*, (28), pp. 1-31. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>
- MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2006): *Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación*. Recuperado el 15-07-2017 de http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual__R_Manso.pdf
- MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2011). *Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España. Recuperado el 15-07-2017 de <http://hera.ugr.es/tesisugr/19562871.pdf>
- MARLASCA GUTIÉRREZ, B. (2008): «Los caminos de la Biblioteca Pública del Estado en Cuenca para llegar a los ciudadanos». En *Actas del Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (4º. Coruña. 2008). Madrid, Ministerio de Cultura, Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación, pp. 527-539. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/568/1/com_493.pdf
- MARTÍN VEGA, A. (2013): «Las fuentes de información». En Pacios Lozano, A. R. (Ed.). *Técnicas de búsqueda y uso de la información*, pp. 23-56. Madrid, Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado el 15-07-2017 de https://books.google.es/books?id=6nGnDAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=T%C3%A9cnicas+de+b%C3%BAqueda+y+uso+de+la+informaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjyvs_whr7YAhWMPRQKHRvnCZYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20de%20b%C3%BAqueda%20y%20uso%20de%20la%20informaci%C3%B3n&f=false
- MERLO VEGA, J. A. (2002): «Nuevas demandas y nuevos servicios en las bibliotecas públicas». *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, pp. 174-177. Valencia. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1150/1/Congreso-NacionalBP_01.pdf
- MERLO VEGA, J. A. (2005): «Servicios públicos de referencia en línea». *Bid. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. ISSN 1575-5886. Número, 14 junio 2005. Recuperado el 15-07-2017 de <http://bid.ub.edu/14merlo2.htm>
- MERLO VEGA, J. A. (2006): «La biblioteca pública como promotora de la lectura: planes de lectura y experiencias de fomento lector en España». En *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile*. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. Santiago, Chile. Recuperado el 15-07-2017 de <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/18023/>
- MERLO VEGA, J. A. (2008): *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital* (tesis doctoral, Universidad de Salamanca). Recuperado el 15-07-2017 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=18465>
- MERLO VEGA, J. A. (2008): «Referencia digital y servicios electrónicos de información». *Anuario ThinkEPI*, pp. 137-140, dialnet.unirioja.es. Recuperado el 15-07-2017 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3013055.pdf>
- MERLO VEGA, J. A. (2009): «Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información». *El profesional de la información*, v. 18, n. 6, noviembre-diciembre 2009, pp. 589-599. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/02.pdf>
- MERLO VEGA, J. A. (2009): «Servicios de referencia para una sociedad digital». *El profesional de la información*, v. 18, n.º 6, noviembre-diciembre 2009. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/01.pdf>
- MERLO VEGA, J. A. (2010): «Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta». *Revista Española de Documentación Científica*, 33 (2), abril-junio, pp. 322-324. Recuperado

- el 15-07-2017 de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/561/635>
- MERLO VEGA, J. A. (2011): «Informarse en la era digital: recursos y herramientas de información (taller)». En *I Seminario sobre servicios de información*. San Luis de Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. Recuperado el 15-07-2017 de http://bibliotecas.uaslp.mx/autoridades/3RACONF%20Y%201ERSEM/Talleres/Taller3%20InformarseEraDigital/Informarse_Era_Digital_Taller.pdf
 - MERLO VEGA, J. A. y D'ALÒS-MONER, J. A. (2002): Nuevas demandas, nuevos servicios. En *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas [Recurso electrónico]: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*, pp. 164-177. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado el 15-07-2017 de http://travesia.mcu.es/portalanb/jspui/bitstream/10421/1216/1/for_164.pdf
 - MERLO VEGA, J. A. y SORLI ROJO, A. (2003): «Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea». *Revista Española de Documentación Científica*, enero-marzo 2003, vol. 26, n. 1, pp. 91-101. Recuperado el 15-07-2017 de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/9438/1/291.pdf>
 - MOTA, A. S. y NUNES, M. B. (2012): O Serviço de Referência nas Bibliotecas Públicas em Portugal: estado da questão e proposta de análise de acordo com as directrizes da RUSA e da IFLA. Recuperado el 15-07-2017 de http://repositorio.uportu.pt:8080/jspui/bitstream/11328/1314/1/servi%C3%A7o%20refer%C3%A2ncia_BAD.pdf
 - NUNES, M. B. (2004): «Do lugar físico ao sítio virtual: o fio de Ariadne das bibliotecas públicas no mundo da Web». *Actas do Colóquio Do Documento à Informação: homenagem ao Prof. Doutor José Marques*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Recuperado el 15-07-2017 de <http://repositorio.uportu.pt:8080/handle/11328/288>
 - OLARAN, M. y PÉREZ-TROMPETA, Á. (2001): Recursos en internet para profesionales de la documentación. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/14008/1/IBERSID2001.pdf>
 - PISARELLO, R. Z., ARCHUBY, C. O., AGUADO, A., RISTUCCIA, C. A., CORDA, M. C. y MANGIATERRA, N. E. (2006): Seminario general: Servicios de información en los nuevos entornos de gestión. FaHCE-UNPL. Universidad Nacional de la Plata. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=progra&d=Jpp323>
 - QUIROGA, M. (2012): El futuro del libro: Del papel al byte. Recuperado el 15-07-2017 de <http://futurolibro.blogspot.com/es/>
 - RAMÍREZ, B. C. (2013): Caracterización y análisis de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias argentinas estatales. Recuperado el 15-07-2017 de <http://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8080/tesis/handle/11185/656>
 - RAMÍREZ DUARTE, N. K. (2013): «Fomento a la lectura de comprensión por medio de la biblioteca virtual y la plataforma educativa: estudio de caso en la Escuela Primaria Miguel Hidalgo y Costilla / Promotion of Reading Comprehension Through the Virtual Library and Educational Platform and the Reader's Rate of Second Graders from the Elementary School Miguel Hidalgo y Costilla». En *Revista Internacional de Educación y Aprendizaje*, 1(2), 11-26. Recuperado el 15-07-2017 de <http://journals.epistemopolis.org/index.php/educacion/article/viewFile/629/215>
 - RAMON VALLS, M. (2005): Servei de referència virtual consorciat: projecte d'implementació. Recuperado el 15-07-2017 de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/2197/Projecte_srvc.pdf
 - REYES VELASCO, C. (2010): *Creación de un servicio de referencia digital para las bibliotecas universitarias: una propuesta* (tesis doctoral, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía). Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/17828/1/Tesina%20Carlos.pdf>
 - RIAZA, M. (2014): *Innovación en bibliotecas*. Barcelona, Editorial UOC. ISBN: 9788490642511
 - RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, M. J. (2005): «Más de 100 recursos en internet sobre lectura y educación. Sociedad Lectora y Educación». En *Revista de Educación*, núm. extraordinario 2005, pp. 281-302. Recuperado el 15-07-2017 de http://114.red-88-12-10.staticip.rima-tde.net/mochila/sec/monograficos_sec/ccbb_cepriego/lengua/aspgenerales/Sociedad_lectora.pdf#page=282
 - RUIZ FELIPE, J. A. (2004): «Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea». *Sociedad de la información*. Recuperado el 15-07-2017 de <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>
 - SÁNCHEZ REMÓN, D. (2003): «El servicio de referencia virtual en la gestión de información». *ACIMED*. 11 (2), pp. 7-8. Recuperado el 15-07-2017 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000200004
 - SANZ, F. (2001): Memoria Bibliotecas Municipales de Bilbao. Año 2001. Recuperado el 15-07-2017 de http://www.bidebarrieta.com/includes/pdf/Memoria_20141201201040.pdf
 - SAORÍN, T. (2001): «Una fórmula para internet: productos cooperativos. La experiencia de «Pregunte: las bibliotecas responden». *Educación y Biblioteca: Revista Mensual de Documentación y Recursos Didácticos*, 2001. Recuperado el 15-07-2017 de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118758/1/EB13_N122_P44-50.pdf

- SEOANE GARCÍA, C. y BARRERO ROBLEDO, V. (2008): «La evolución de los servicios de referencia digitales en la web 2.0., 2008». En *VIII Congreso de ANABAD. Memoria y Tecnología*, pp. 1-18. Madrid. Recuperado el 15-07-2017 de <http://eprints.rclis.org/12498/1/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf>
- SHACHAF, P., MEHO, L. I. y HARA, N. (2007): «Cross-cultural Analysis of E-mail Reference». *The Journal of Academic Librarianship*, 33(2), pp. 243-253. Recuperado el 15-07-2017 de <https://scholarworks.iu.edu/dspace/bitstream/handle/2022/3704/crossCulturalAnalysisOfEmailReference.pdf?sequence=1>
- SILVA, C. K. D. (2004): *Serviço de Referência Virtual: uma abordagem em relação ao uso de ferramentas de groupware*. Recuperado el 15-7-2017 de <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18698/000457345.pdf?sequence=1>
- SUNYER I LÁZARO, S. (2005): *Aproximació als serveis bibliotecaris de suport a la recerca dins el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI)*. Recuperado el 15-7-2017: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/2191>
- VALVERDE, C., TERESA, M. y GONZÁLEZ GARCÍA, M. (2009): *La biblioteca escolar y la animación a la lectura*. Recuperado el 15-07-2017 de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/7790/1/BIBLIOTECA%20ESCOLAR.pdf>
- VIEIRA, J. L. R. M. (2003): *O desenvolvimento de novos serviços de informação em bibliotecas públicas* (Tesis doctoral. Universidad de Oporto). Recuperado el 15-07-2017 de <https://core.ac.uk/download/pdf/11880446.pdf>
- ZAMBRANO CEDEÑO, P. J. (2013): *Las nuevas tecnologías de la información y comunicación aplicadas a los servicios que presta la biblioteca de la unidad educativa experimental «Manuela Cañizares» de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. Período 2012-2013* (Trabajo fin de grado). Recuperado el 15-07-2017 de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/6211>

5.1.2. Visibilidad

Darse a conocer al gran público, consolidar a los usuarios del servicio y lograr nuevos usuarios para el mismo resulta fundamental para cumplir el objetivo de *Pregunte: las bibliotecas responden*.

Incrementar la visibilidad del sitio web y lograr un buen posicionamiento orgánico implica que cuando un usuario escriba por ejemplo, la palabra «Pregunte» o un conjunto de palabras relativas a la actividad principal del servicio, este aparezca en los primeros lugares de las páginas de resultados de Google u otros buscadores.

Para saber si el servicio de referencia virtual *Pregunte: las bibliotecas responden* llega a los usuarios es necesario hacer un completo y profundo análisis de su sitio web <http://www.pregunte.es>, especialmente analizando quién lo visita y desde dónde llega el tráfico. Para ello, en este estudio se utiliza la herramienta Google Analytics⁽²⁾, un servicio gratuito de estadísticas de uso de sitios web. A través de esta herramienta se analizarán, entre otras métricas, el número de sesiones o interacciones con el sitio web por parte de los usuarios, el número de usuarios que han creado una sesión, las páginas visionadas en cada una de ellas, la duración media de las visitas y el porcentaje de rebote. Este último dato indica que el número de visitas que deja la web tras examinarse solo una página, sin hacer clic en nada más y sin tener en cuenta cómo llegaron o cuánto tiempo se quedaron. Con este análisis se obtiene información sobre quién entra en el servicio ofertado, qué ven, qué les interesa o qué páginas no visitan o a las que no llegan nunca.

Analizar enlaces de retroceso o enlaces que apuntan hacia la página web de *Pregunte: las bibliotecas responden* es importante para conocer el posicionamiento de la misma en los buscadores y su número es indicativo de la relevancia o importancia que tiene la web. La calidad de estos enlaces de retroceso, es decir, la calidad de las webs que han enlazado a <http://www.pregunte.es>, también es un dato clave para los motores de búsqueda a la hora de posicionar la web, siendo los enlaces de retroceso de más calidad los procedentes de webs oficiales, de universidades o de webs de *page rank* o rango de página muy alto.

Conseguir aumentar progresivamente el número de sesiones, disminuir el rebote y aumentar el tiempo de permanencia significa que estamos consiguiendo un tráfico cualificado hacia *Pregunte: las bibliotecas responden*.

A la vista de los resultados de tráfico de la web <http://www.pregunte.es> a través del informe «Adquisición/Visión General» de *Google Analytics*, desde que hay constancia de datos del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* a finales de 2010 en dicha herramienta, se aprecia un incremento en el número de sesiones establecidas por los usuarios a partir de 2015 y también en el número de usuarios que las establecen, llegando en 2016 a superarse los datos de 2011, con 42 961 y 36 123 en 2016, frente a los 41 006 y 33 433 de 2011, respectivamente (Tabla 1).

Se debe aclarar que cuando se habla de sesiones se está haciendo referencia a una interacción o un grupo de interacciones que tienen lugar en el sitio web *Pregunte: las bibliotecas responden* durante un plazo de tiempo concreto, pudiendo una sola sesión incluir clics en varias páginas o incluso distintas transacciones.

Pero hay que tener en cuenta en el análisis que cuando un usuario hace clic en la página varias veces en un corto espacio de tiempo, *Google Analytics* contabilizará una única sesión, ya que la sesión inicial todavía no habrá caducado.

Para saber cuáles son los canales que generan tráfico hacia el sitio web *Pregunte: las bibliotecas responden* se han analizado

Visión General de Audiencia								
	Adquisición					Comportamiento		
	Sesiones	Usuarios	Nuevas visitas a páginas	% Nuevas sesiones	% Nuevos visitantes	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de sesión
2011	41.006	33.433	122.647	80,84 %	19,10 %	50,99 %	2,99	00:02:03
2012	39.224	33.824	116.485	84,88 %	14,90 %	55,23 %	2,97	00:01:49
2013	31.312	26.686	91.492	83,93 %	13,80 %	55,26 %	2,94	00:01:53
2014	26.802	22.408	77.703	82,50 %	15,40 %	56,57 %	2,90	00:02:00
2015	28.986	23.855	96.128	81,34 %	18,60 %	54,59 %	3,32	00:02:22
2016	42.961	36.123	133.793	83,41 %	16,60 %	61,26 %	3,11	00:02:07

TABLA 1: Visión general de audiencia en 2011-2016. Fuente: Google Analytics

los datos que *Google Analytics* presenta en el informe «Adquisición/ Todo el tráfico/ Canales». Los resultados para canales de tráfico (*Organic Search*, *Direct*, *Social* y *Referral*) muestran que la «búsqueda orgánica» o tráfico de búsqueda gratuita en cualquier motor de búsqueda es la que aporta el mayor número de visitas (16 807), seguido del «tráfico directo», es decir, usuarios que ya conocen el dominio del servicio e introducen directamente la url en el navegador (13 947) y del tráfico procedente desde otras páginas o *referral* (11 666). Estos tres canales aportan el 39,12 %, el 32,46 % y el 27,15 % respectivamente. Los datos muestran un débil tráfico procedente de las redes sociales, situando este en un 1,26 % del total, con tan solo 541 visitas (Tabla 2).

Al analizar el tiempo medio por sesión que dedica la audiencia se puede observar que el tiempo medio ha subido de los 2,03 minutos en 2011 a los 2,07 minutos en 2016 (Tabla 1). Por otra parte, al centrar el análisis en las visitas recibidas por canales de tráfico, en 2016 destacan dos tipos de visitas: las recibidas introduciendo directamente la URL (*Direct*) y las

realizadas desde otras páginas (*Referral*), con una duración de 3,16 y 2,20 minutos respectivamente, frente al resto de los canales de tráfico (Tabla 2).

Si analizamos el porcentaje de rebote o número de visitantes que deja la web sin interactuar con ella, tras visitar solo una de sus páginas, se detecta que existe un porcentaje de rebote elevado en el tráfico referido, un 61,26 %, lo que lleva a plantear la necesidad de realizar un estudio para establecer las causas de esta falta de interés en el servicio ofertado, tales como problemas de diseño, problemas con el contenido o problemas en el tiempo de recarga de la página, entre otras causas (Tabla 3).

El tiempo que el usuario pasa en un sitio web y la tasa de rebote nos informan sobre la experiencia del usuario o proceso de interacción de este con la página web y contribuye a determinar el posicionamiento que ocupa el sitio web. Si el CTR o porcentaje de clics es muy bajo, quiere decir que muchos usuarios ven tu página en los resultados de Google, pero pocos hacen clic.

Canales de tráfico						
Fuente	Adquisición			Comportamiento		
	Sesiones	% Nuevas sesiones	Usuarios nuevos	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de sesión
Totales	42.961	83,41 %	35.835	61,26 %	3,11	00:02:07
Organic Search	16.807 (39,12 %)	88,25 %	14.833 (41,39 %)	84,24 %	1,73	00:01:02
Direct	13.947 (32,46 %)	78,15 %	10.900 (30,42 %)	44,22 %	4,31	00:03:16
Referral	11.666 (27,15 %)	83,04 %	9.688 (27,04 %)	48,34 %	3,70	00:02:20
Social	541 (1,26 %)	76,52 %	414 (01,16 %)	65,06 %	2,68	00:01:29

TABLA 2: Canales de tráfico en 2016. Fuente: Google Analytics

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Rebote					
	Adquisición		Comportamiento		
	Sesiones	Usuarios	Porcentaje de rebote	Sesiones con más de una página visitada	Número de preguntas
2011	41.006	33.433	50,99 %	20.908,94	3687
2012	39.224	33.824	55,23 %	21.663,41	3827
2013	31.312	26.686	55,26 %	17.303,01	3114
2014	26.802	22.408	56,57 %	15.161,89	2757
2015	28.986	23.855	54,59 %	15.823,45	2327
2016	42.961	36.123	61,26 %	26.317,90	2802

TABLA 3: Tasa de porcentaje de rebote en 2016. Fuente: Google Analytics

Los 2,07 minutos que el usuario pasa en el sitio web *Pregunte: las bibliotecas responden* y una tasa de rebote alto del 61,26 % en 2016, indican que más de la mitad de las sesiones establecidas por los usuarios en 2016 solo ven una página y no interactúan con el sitio, por lo que no utilizan el servicio para la finalidad que ha sido diseñado; es decir, realizar una pregunta o acceder a la guía de recursos en línea, por ejemplo.

Otro aspecto a analizar son las visitas que llegan al sitio web desde las redes sociales. Esto se realiza analizando los datos que arroja el informe «Adquisición/Canales/Social».

Las sesiones establecidas procedentes de las redes sociales en 2016 representan un tanto por ciento muy bajo del total, con 541 sesiones establecidas por los usuarios desde Twitter, Facebook y Blogger, en un 97 % aproximadamente, y siendo

residual la procedencia de las sesiones abiertas desde Netvibes, LinkedIn o Pocket (Tabla 4).

Conocer las ubicaciones de los usuarios activos que interaccionan con *Pregunte: las bibliotecas responden*, saber desde qué países llegan las visitas, el número de visitas de cada país y el porcentaje que representan sobre el total, es fundamental para analizar el tráfico del sitio web. En 2016, el tráfico provino de 38 países diferentes, siendo el mayor el tráfico procedente de España, un 76,45 % del total, con 32 824 sesiones, seguido por el tráfico procedente de México, Colombia y Argentina, con 2391, 1804 y 1049 sesiones respectivamente. Entre los 10 primeros puestos en número de sesiones predominan los países hispanoamericanos, ocupando el noveno puesto Estados Unidos, con 317 sesiones. Alemania, Reino Unido y Francia, con 124, 122 y 115 consultas respectivamente, son los primeros países europeos que aparecen en el informe (Tablas 5, 6 y Figura 7).

Tráfico social						
Canales	Adquisición			Comportamiento		
Social	Sesiones	% Nuevas sesiones	Usuarios nuevos	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de sesión
2016	541	76,52 %	414	65,06 %	2,68	00:01:29
TWITTER	225	68,89 %	155	69,33 %	2,29	00:01:20
FACEBOOK	194	85,57 %	166	61,86 %	0,02	00:01:25
BLOGGER	111	76,58 %	85	60,36 %	0,03	00:01:52
NETVIBES	8	62,50 %	5	75,00 %	1,38	00:02:22
LINKEDIN	2	100,00 %	2	100,00 %	0,01	00:00:00
POCKET	1	100,00 %	1	100,00 %	0,01	00:00:00

TABLA 4: Tráfico social en 2016. Fuente: Google Analytics

Tráfico por país						
País	Adquisición			Comportamiento		
	Sesiones	% Nuevas sesiones	Usuarios nuevos	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de sesión
2016	42.961	83,41 %	35.835	61,26 %	3,11	00:02:07
España	32.824	80,97 %	26.576	54,91 %	3,56	00:02:24
México	2.391	92,52 %	2.284	88,71 %	1,32	00:00:38
Colombia	1.804	94,01 %	1.696	84,20 %	1,45	00:00:35
Argentina	1.049	85,13 %	893	72,07 %	2,20	00:02:12
Perú	851	93,30 %	794	82,02 %	1,53	00:01:09
Ecuador	494	90,28 %	446	88,26 %	1,28	00:01:02
Chile	406	95,32 %	387	88,67 %	1,29	00:00:38
Bolivia	344	95,93 %	330	91,86 %	1,15	00:00:27
EE.UU.	317	92,74 %	294	77,29 %	2,04	00:01:00
Venezuela	305	92,46 %	282	81,97 %	1,49	00:01:16
Panamá	179	96,09 %	172	87,71 %	1,22	00:00:54
Costa Rica	136	92,65 %	126	83,82 %	1,82	00:01:08
R. Dominicana	136	86,76 %	118	83,82 %	1,61	00:01:09
Guatemala	127	92,91 %	118	88,19 %	1,69	00:00:40
Alemania	124	85,48 %	106	54,84 %	3,15	00:02:01
Reino Unido	122	89,34 %	109	65,57 %	2,02	00:02:34
Francia	115	96,52 %	111	69,57 %	2,15	00:01:36
Nicaragua	111	54,95 %	61	48,65 %	4,66	00:04:53
Brasil	96	58,33 %	56	73,96 %	2,29	00:01:59
El Salvador	84	78,57 %	66	72,62 %	2,27	00:03:14
Honduras	77	97,40 %	75	85,71 %	1,27	00:00:16
Italia	72	83,33 %	60	66,67 %	3,18	00:03:06
Rusia	62	27,42 %	17	85,48 %	1,16	00:02:09
India	58	91,38 %	53	79,31 %	1,40	00:00:49
Puerto Rico	58	91,38 %	53	81,03 %	1,69	00:00:24
Uruguay	56	100,00 %	56	78,57 %	2,36	00:01:20
Cuba	53	64,15 %	34	33,96 %	3,70	00:08:56
Portugal	52	88,46 %	46	59,62 %	3,81	00:02:50
Paraguay	43	90,70 %	39	76,74 %	1,35	00:01:50
Holanda	39	100,00 %	39	74,36 %	2,69	00:01:37
Bélgica	20	90,00 %	18	65,00 %	2,35	00:01:40
Canadá	20	90,00 %	18	85,00 %	1,70	00:00:54
Marruecos	19	73,68 %	14	63,16 %	2,84	00:00:11
Israel	17	100,00 %	17	100,00 %	1,00	00:00:00
Polonia	14	100,00 %	14	78,57 %	1,50	00:00:15
Japón	12	100,00 %	12	41,67 %	6,92	00:00:39
Suiza	11	100,00 %	11	54,55 %	1,82	00:01:17
Suecia	10	100,00 %	10	80,00 %	2,00	00:00:35

TABLA 5. Tráfico por país en 2016. Fuente: Google Analytics

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

País	Sesiones	% Sesiones
Total	4 2961	100%
España	32.824	76,40%
Resto de Europa	547	1,27%
Latinoamérica	8.757	20,38%
EE.UU	317	0,74%
Otros	516	1,21%

TABLA 6. Tráfico por país en 2016. Fuente: Google Analytics



FIGURA 7. Tráfico por país en 2016. Fuente: Google Analytics

Otro aspecto a analizar es la relevancia de las páginas, sitios web o servidores desde los que los usuarios enlazan a *Pregunte: las bibliotecas responden*. Los datos analizados para 2016 en el informe de *Google Analytics* que mide el tráfico procedente de otras páginas (*Referral* o tráfico referido) y que nos permiten saber cuántas de las visitas recibidas lo son gracias a los medios que están enlazando al contenido del sitio web, muestran tráfico desde 188 fuentes diferentes, con un total de 11 666 sesiones, destacando el tráfico procedente de páginas de organismos culturales de las administraciones públicas, con 5775 sesiones y un 49,50% del tráfico, seguido del procedente de las páginas de las bibliotecas públicas, con 3980 sesiones y un 34,11 % del tráfico. En tercer lugar, se sitúa el tráfico procedente de servidores de información, buscadores y otras herramientas de internet, donde se han contabilizado 768 sesiones y un 6,58 % del tráfico referido. El resto de la procedencia del tráfico referido se puede ver en las Tablas 7 y 8.

De este análisis se puede resaltar la alta calidad de los enlaces que apuntan hacia el sitio web *Pregunte: las bibliotecas responden*, ya que más del 80 % son webs oficiales, de univer-

sidades y webs, en general, de *page rank* muy alto. También se aprecia la necesidad de impulsar la difusión del servicio, sobre todo entre las organizaciones profesionales y las organizaciones socioculturales, dado el carácter universal y no especializado del mismo.

Por último, se analiza el tráfico por tipo de dispositivos y el número de visitas que llegan desde los distintos dispositivos en 2016, análisis que refleja que el 71,97 % de las sesiones se establecen a través de ordenadores personales o portátiles, seguido del 21,54 % de sesiones conectadas desde teléfonos móviles o inteligentes, y tan solo un 6,48 % desde tabletas (Tabla 9).

Teniendo en cuenta la reciente adopción durante el año 2016 de un diseño *responsive* o adaptativo que permite una correcta visualización del sitio web en dispositivos móviles, es comprensible que aún se evidencie una gran diferencia a favor del uso de ordenadores personales y portátiles, con 30 921 sesiones, si bien ya se comienzan a evidenciar los buenos resultados del nuevo diseño, reflejados en las 9252 sesiones establecidas con teléfonos inteligentes.

Tráfico procedente de otras páginas web por tipo de institución	
Fuente	Adquisición
	Sesiones
Tráfico referido 2016	11.666 (27,15 %)
Bibliotecas públicas	3.980 (34,11 %)
Bibliotecas universitarias y centros de investigación	48 (4,11 %)
Organismos públicos	5.775 (49,50 %)
Publicaciones periódicas	577 (4,94 %)
Organismos educativos y de formación no universitarios	198 (1,69 %)
Servidores de información, buscadores y otras herramientas de internet	768 (6,58 %)
Blogs	101 (0,86 %)
Organizaciones socio-culturales	17 (0,14 %)
Organizaciones profesionales	96 (0,82 %)
Otros	106 (0,90 %)

TABLA 7: Tráfico procedente de otras páginas web en 2016. Fuente: Google Analytics

Tráfico procedente desde otras páginas 2016	Nº sesiones	Tráfico procedente desde otras páginas 2016	Nº sesiones
1. madrid.es	2.061	21. outlook.live.com	56
2. bibliotecaspublicas.es	1.765	22. bcc.cantabria.es	54
3. madrid.org	1.016	23. donostiakultura.eus	47
4. bilbao.net	755	24. noticias.universia.es	43
5. mecd.gob.es	748	25. questionpoint.org	40
6. bibliotecas.jcyl.es	738	26. zaragoza.es	36
7. com.google.android.googlequicksearchbox	482	27. bibliotecas.xunta.gal	34
8. eldiario.es	389	28. biblioteca.molinsderei.cat	33
9. opacmeiga.rbgalicia.org	369	29. ceice.gva.es	33
10. rbgalicia.xunta.es	324	30. oclc.org	31
11. xlpv.cult.gva.es	214	31. bibliomao.es	30
12. rbgalicia.xunta.gal	164	32. e-pinosvirtual.com.ar	28
13. google-analytics.com	155	33. ccbbiblio.es	27
14. araba.eus	139	34. intradesa.mcu.es	27
15. bibliotecatarragona.gencat.cat	139	35. blr.larioja.org	25
16. m.eldiario.es	131	36. aytoburgos.es	23
17. bibliotecas.aytosalamanca.es	120	37. bv.gva.es	23
18. leer.es	103	38. bibliosdesa.castillalamancha.es	22
19. biblogtecarios.es	57	39. juntadeandalucia.es	22
20. gvajove.es	56	40. mcu.es	22
		41. bid.ub.edu	19

TABLA 8: Tráfico procedente de otras páginas web en 2016. Fuente: Google Analytics

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Tráfico procedente desde otras páginas 2016	Nº sesiones	Tráfico procedente desde otras páginas 2016	Nº sesiones
42. bibliopos.es	18	85. vegademar.es	4
43. catalogobibliotecas.aytopinto.es:7050	18	86. villena.es	4
44. campus.fahce.unlp.edu.ar	16	87. xlpv.gva.es	4
45. donostiakultura.com	16	88. almena.uva.es	3
46. foroescritores.es	16	89. editor.wix.com	3
47. bibliotecas.gijon.es	13	90. imabgandia.es	3
48. mollerussaciatat.com	13	91. javeriana.edu.co	3
49. cursosandame.com.ar	12	92. notify.bluecoat.com	3
50. noticias.universia.com.ar	12	93. pim.infoter.es	3
51. ayuntamientodegalapagar.com	11	94. pregunte.es	3
52. biblioteca.ua.es	11	95. proyectos2.absysnet.com	3
53. elescorial.es	11	96. redbibliotecas.torrelodones.es	3
54. nerdilandia.com	11	97. spaniards.es	3
55. org.telegram.messenger	11	98. vandal.net	3
56. bilbao.eus	10	99. vilafranca.org	3
57. ermua.es	10	100. www1.ccul.junta-andalucia.es	3
59. bibliotecas.usal.es	9	101. 84.20.18.22	2
60. edu.xunta.es	9	102. administracion.gob.es	2
61. sepe.dicampus.es	9	103. ayuntamientodebienvenida.es	2
62. fundeu.es	8	104. biblioclm.castillalamancha.es	2
63. gobiernodecanarias.net	8	105. bibliotecaregional.carm.es	2
64. protopage.com	8	106. burguillosdetoledo.org	2
65. cabildodelanzarote.com	7	107. campus.tugabinete.net	2
66. cursos.evoluti.com	7	108. cefire.edu.gva.es	2
67. duckduckgo.com	7	109. cita.uemconline.com	2
68. aljarafe.com	6	110. desalrconsadmin.gva.es	2
69. edocweb.madrid.org	6	111. educalab.es	2
70. guichetdusavoir.org	6	112. etxebarri.net	2
71. ite.educacion.es	6	113. gecoplus.intranet.gencat.cat	2
72. auxiliardebiblioteca.com	5	114. google.com.mx.	2
73. coruna.es	5	115. ifdcvm.slu.infed.edu.ar	2
74. noticias.universia.pr	5	116. julianmarquina.es	2
75. symbaloo.com	5	117. linkis.com	2
76. alava.net	4	118. localhost:8080	2
77. coruna.gal	4	119. mysearch.com	2
78. cultura.gencat.cat	4	120. paiporta.es	2
79. cv-social.ulpgc.es	4	121. photoblog.alonsorobisco.es	2
80. es.search.yahoo.com	4	122. pre.ceice.gva.es	2
81. es.wikipedia.org	4	123. sorayapaniagua.com	2
82. intranet.madrid.org	4	124. 10.23.100.5	1
83. periodismo.net	4	125. 10.6.112.100	1
84. uniondecorrectores.org	4	126. 188.125.66.159	1

TABLA 8 (CONT.): Tráfico procedente de otras páginas web en 2016. Fuente: Google Analytics

Tráfico procedente desde otras páginas 2016	Nº sesiones	Tráfico procedente desde otras páginas 2016	Nº sesiones
127. 192.168.1.1	1	157. google.es	1
128. 192.168.168.55	1	158. hispanismo.cervantes.es	1
129. 193.146.125.198	1	159. iestiemposmodernos.org	1
130. achabi.com.ar	1	161. intragestion.mcu.es	1
131. avilabierta.com	1	162. intranet.red.zaragoza.es	1
132. bibliportal.cult.gva.es	1	163. liburutegiak.blog.euskadi.eus	1
133. biblios.desa.castillalamancha.es	1	164. madrid.mobi	1
134. biblioteca.larioja.org	1	165. mepsyd.es	1
135. bibliotecamontequinto.doshermanas.es	1	166. microsites.centromultimedia.net	1
136. bibliotecaneiravilas.vigo.org	1	167. mx.search.yahoo.com	1
137. bibliotecas.cms.aytosa.inet	1	168. mystart2.dealwifi.com	1
138. bibliotecasdeextremadura.gobex.es	1	169. oapee.es	1
139. blog.barbarafernandez.es	1	170. ojovolador.com:2095	1
140. caravaca.org	1	171. ovacen.com	1
141. catalogos.mecd.es	1	172. partnerads.ysm.yahoo.com	1
142. catbib.cm-beja.pt	1	173. pe.search.yahoo.com	1
143. chat.chateagratis.net	1	174. pearltrees.com	1
144. cobdcvirtual.org	1	175. portal.cms.aytosa.inet	1
145. correo.sarria.es	1	176. previlrconsadmin.gva.es	1
146. correoell.dip-caceres.es	1	177. reader.aol.es	1
147. crom.hst.ucm.es	1	178. redhispanistas.es	1
148. edu.symbaloo.com	1	179. sba.junta-andalucia.es	1
149. educacion.es	1	180. search.sosodesktop.com	1
150. educacionadistancia.juntadea	1	181. t.umbl.com	1
151. educo.uveg.edu.mx	1	182. torralbadecalatrava.es	1
153. flipboard.com	1	183. vilafranca.cat	1
154. funlam.edu.co	1	184. webmail.doshermanas.es	1
155. gestorcontenidos.jcyl.es	1	185. www1.ccd.junta-andalucia.es	1
156. gobiernodecanarias.org	1	186. www1.delta-search.com	1
		187. xeraco.es	1
		188. xlpv.cult.gva.es.	1

TABLA 8 (CONT.): Tráfico procedente de otras páginas web en 2016. Fuente: Google Analytics

Tráfico consulta desde dispositivos						
	Adquisición			Comportamiento		
	Sesiones	% Nuevas sesiones	Usuarios	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de sesión
Desktop	30.921 (71,97 %)	82,09 %	25.384 (70,84 %)	57,44 %	3,45	00:02:25
Mobile	9.254 (21,54 %)	86,90 %	8.042 (22,44 %)	73,25 %	2,07	00:01:13
Tablets	2.786 (6,48 %)	87,47 %	2.409 (6,72 %)	63,71 %	2,84	00:01:53

TABLA 9: Tráfico de consultas desde dispositivos en 2016. Fuente Google Analytics

5.2. CURSOS DE FORMACIÓN A BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

Los profesionales que atienden el servicio son quienes tienen en su mano que la calidad de *Pregunte: las bibliotecas responden* sea la esperada y que su funcionamiento sea ágil y eficaz. Por este motivo, junto a la elaboración de manuales y repertorios de obras de referencia, tutoriales y/o guías de uso, se han realizado durante estos años actividades de formación destinadas a estos profesionales que han incluido cursos generales sobre servicios de referencia, técnicas de búsqueda documental y recuperación de la información, así como cursos de fuentes de información en las diferentes disciplinas del conocimiento o materias a las que se da respuesta a través del servicio, además de acciones formativas relacionadas con la atención al usuario.

Los cursos de formación sobre fuentes de información y servicios de referencia digital han sido una constante, con el objetivo de contribuir a la formación de los profesionales de las bibliotecas públicas que atienden el servicio. Estos cursos se han impartido tanto en modalidad presencial como en línea y la documentación de los mismos está accesible para toda la comunidad de bibliotecarios participantes desde el módulo de gestión interno del aplicativo del servicio, en el apartado «Formación».

Desde que se inició el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* se han impartido 10 cursos de formación impartidos por reconocidos profesionales especialistas en referencia virtual y en fuentes de información, girando su temática en torno a tres ejes: el funcionamiento del servicio, ya sea en su modalidad por correo electrónico o en su modalidad por chat; el conocimiento y manejo de las principales fuentes de información impresas y/o virtuales; y por último, aunque por eso no menos importante, la atención al usuario.

5.2.1. Cursos impartidos 2000-2016

- **Curso: El servicio de información en la biblioteca pública.** Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo. Curso presencial: 21 horas lectivas. Toledo, del 15 al 18 de octubre de 2001 (1ª edición).

Impartido por: Juan Delgado Casado (jefe del Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Nacional de España), Julio Macías González (jefe de sección del Área de Atención a Usuarios de la Escuela Politécnica de la Universidad Carlos III) e Hilario Hernández Sánchez (director de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez).

Programa:

- Obras de consulta generales: características y clases
- Bibliografías: características y contenidos

- Fuentes de información factual en internet: concepto
- Diccionarios, enciclopedias, bibliografías, catálogos, etc. en internet
- Otros repertorios en internet: estadísticos, jurídicos, iconográficos, etc.
- Búsqueda de información en internet: buscadores, índices y agentes
- Información local: fuentes y su difusión

- **Curso: El servicio de información en la biblioteca pública.** Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo. Curso presencial: 21 horas lectivas. Toledo, del 22 al 25 de octubre de 2001 (2ª edición).

Impartido por: Juan Delgado Casado (jefe del Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Nacional de España), Julio Macías González (jefe de sección del Área de Atención a Usuarios de la Escuela Politécnica de la Universidad Carlos III) e Hilario Hernández Sánchez (director de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez).

Programa:

- Obras de consulta generales: características y clases
- Bibliografías: características y contenidos
- Fuentes de información factual en internet: concepto
- Diccionarios, enciclopedias, bibliografías, catálogos, etc. en internet
- Otros repertorios en internet: estadísticos, jurídicos, iconográficos, etc.
- Búsqueda de información en internet: buscadores, índices y agentes
- Información local: fuentes y su difusión

- **Curso: El servicio de información en la biblioteca pública.** Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo. Curso presencial: 23 horas lectivas. Toledo, del 24 al 27 de noviembre 2003.

Impartido por: Juan Delgado Casado (jefe del Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Nacional de España), Julio Macías González (jefe de sección del Área de Atención a Usuarios de la Escuela Politécnica de la Universidad Carlos III) y Roser Lozano Díaz (directora de la Biblioteca Pública del Estado en Tarragona).

Programa:

- Obras de consulta generales; características y clase

- Bibliografías: características y contenidos
 - Fuentes de información factual en internet: concepto
 - Diccionarios, enciclopedias, bibliografías, catálogos, etc. en internet
 - Otros repertorios en internet: estadísticos, jurídicos, iconográficos, etc.
 - Búsqueda de información en internet: buscadores, índices y agentes
 - Información local: fuentes y su difusión
- **Curso: El sistema cooperativo Pregunte.** Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo. Curso presencial: 20 horas lectivas. Toledo, del 23 al 25 de noviembre de 2005.
 Impartido por José Antonio Merlo Vega (profesor de la Universidad de Salamanca), Joaquín Selgas Gutiérrez (director de la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo) y José Pablo Gallo León (director de la Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia).
 Programa:
 - *Pregunte*, un servicio de referencia cooperativo
 - Manejo de la aplicación
 - Procedimiento de respuestas
 - **Curso sobre el sistema cooperativo Pregunte.** Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo. Curso presencial: 20 horas lectivas. Toledo, del 29 al 31 de marzo de 2006.
 Impartido por José Antonio Merlo Vega (profesor de la Universidad de Salamanca) y José Pablo Gallo León (director de la Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia).
 Programa:
 - *Pregunte*, un servicio de referencia cooperativo
 - Manejo de la aplicación
 - Procedimiento de respuestas
 - **Curso: El servicio cooperativo Pregunte.** Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina». Curso presencial: 15 horas lectivas. Madrid, del 28 al 30 de noviembre de 2007.
 Impartido por José Antonio Merlo Vega (profesor de la Universidad de Salamanca) y José Pablo Gallo León (director de la Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia).
 Programa:
 - Servicios de referencia digital en las bibliotecas públicas
 - Servicios públicos de referencia digital
 - **Curso: Fuentes de información.** Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina». Curso presencial: 16 horas lectivas. Madrid, del 5 al 7 noviembre de 2008.
 Impartido por María Teresa Reyna Calatayud (jefe del Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Regional de Madrid), Matilde Martín Molinero (Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Regional de Madrid) y Amparo Pascual-Salcedo (Centro de Documentación Estadística de la Universidad Autónoma de Madrid).
 Programa:
 - Fuentes de información I
 - Fuentes de información II
 - Fuentes de información sobre estadísticas
 - Fuentes de información sobre publicaciones periódicas
 - Fuentes de información local
 - Fuentes de información jurídica
 - Base de datos jurídica Westlaw Aranzadi
 - Fuentes de información sobre la Unión Europea
 - **Curso: Pregunte: las bibliotecas responden.** Centro de Formación Informática EXEX. Curso presencial: 17 horas lectivas. Madrid, del 30 de noviembre al 2 de diciembre 2009.
 Impartido por María Teresa Reyna Calatayud (jefe del Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Regional de Madrid) y Matilde Martín Molinero (Servicio de Información Bibliográfica de la Biblioteca Regional de Madrid).
 Programa:
 - El procedimiento de referencia virtual. Buenas prácticas en *Pregunte*
 - Fuentes de información local
 - Los recursos en línea de *Pregunte*
 - El chat de *Pregunte*. Procedimiento
 - **Curso: Fuentes de información para la atención al público.** Curso de formación en línea del Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC). En cada edición: 20 horas lectivas. Primera edición: del 11 de mayo al 8 de junio de 2011. Segunda edición: del 28 de septiembre al 4 de noviembre de 2011.
 Impartido por Margarita Losantos Viñolas (responsable de referencia y comunicación de la Biblioteca de Catalunya).
 Programa:
 - Fuentes de información: tipos y características

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- ¿Qué son las fuentes de información?
 - Tipos de fuentes
 - Fuentes primarias
 - Fuentes secundarias
 - Fuentes terciarias
- Herramientas de búsqueda y consulta
 - Localización de fuentes
 - Evaluación de las fuentes
- Selección de fuentes de información
 - Obras de referencia
 - o Diccionarios
 - o Enciclopedias
 - o Bibliografías
 - o Catálogos
 - o Directorios
 - o Otras fuentes
 - Estadísticas
 - o Jurídicas y legislativas
 - o Normativas
 - o Fotografías y vídeos
 - o Listas de distribución y foros
 - Buscadores de información
 - o Buscadores
 - o Índices
 - o Portales
 - Información local
 - o Asociaciones, organismos, instituciones
 - o Bibliotecas
 - o Hemerotecas
- Difusión de las fuentes y sus contenidos
 - Gestión de favoritos
 - Experiencias de la web social en servicios de referencia
- **Curso: Fuentes de información para la atención al público.** Curso de formación en línea del Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC). En cada edición: 20 horas lectivas. Primera edición: del 6 al 26 de julio de 2015. Segunda edición: del 1 al 20 de septiembre de 2015. Tercera edición: del 21 de septiembre al 12 de octubre de 2015. Cuarta edición: del 13 de octubre al 1 de noviembre de 2015. Quinta edición: del 2 al 22 de noviembre de 2015.

Impartido por Margarita Losantos Viñolas (responsable de referencia y comunicación de la Biblioteca de Catalunya).

Programa:

- La búsqueda de la información: fuentes y recursos
 - Las fuentes de información
 - o Fuentes primarias
 - o Fuentes secundarias
 - o Fuentes terciarias
 - Recursos de información
- Herramientas de búsqueda y consulta
 - Localización de recursos y fuentes
 - Evaluación
- Selección de recursos y fuentes de información
 - Obras de referencia
 - o Diccionarios
 - o Enciclopedias
 - o Bibliografías
 - o Catálogos y bases de datos
 - o Directorios
 - o Otros recursos
 - Estadísticas
 - o Jurídicas y legislativas
 - o Normativas
 - o Fotografías y vídeos
 - o Listas de distribución y foros
 - o Blogs
 - o Bibliotecas y hemerotecas digitales
 - Buscadores de información
 - o Google
 - o Buscadores
 - o Índices
 - o Portales
 - Información local
 - o Asociaciones, organismos, instituciones
 - o Bibliotecas
 - o Hemerotecas
- Difusión de los recursos de información y sus contenidos
 - Gestión de favoritos

- Experiencias de la web social en servicios de referencia
- **Curso: Cómo atender al usuario en las bibliotecas.** Curso de formación en línea de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR). En cada edición: 25 horas lectivas. Primera edición: Del 1 al 30 de junio de 2016. Segunda edición: Del 3 al 31 de octubre de 2016.

Impartido por Marta Blázquez Viedma (psicóloga y formadora).

Programa:

- La importancia de la calidad del servicio al usuario
- La motivación en el trabajo

- La comunicación
- La comunicación escrita
- La comunicación telefónica
- Habilidades en la interacción con el usuario
- Quejas y reclamaciones
- Tipología de usuarios

Como ya se ha comentado con anterioridad, la documentación de estos cursos permanece en la actualidad accesible para todas las bibliotecas participantes en el módulo de gestión interna del aplicativo *Pregunte: las bibliotecas responden*, en la sección «Formación», con el fin de que en cualquier momento sea consultado por los bibliotecarios participantes.

6

**EVALUACIÓN
DEL SERVICIO**

6.1. ENCUESTA A USUARIOS

En la evaluación de cualquier servicio público es imprescindible tener en cuenta la opinión de los usuarios y su grado de satisfacción. Para medir la valoración del servicio por parte de los que lo han usado, se elaboró una encuesta de opinión que se envió a las 2032 personas que habían utilizado el servicio en 2015 y 2016. Contestaron un total de 450 usuarios, el 22,14 % de los usuarios del servicio en los dos últimos años⁽¹⁾.

La encuesta fue totalmente anónima. En la base de datos de *Pregunte: las bibliotecas responden*, como es lógico, no se guardan datos personales de los usuarios, solo se almacena un correo electrónico asociado a una pregunta y a una respuesta. Tampoco existen ya los «usuarios registrados». Cuando se puso en marcha el servicio, los usuarios tenían la opción de registrarse en el sistema para tener un servicio más persona-

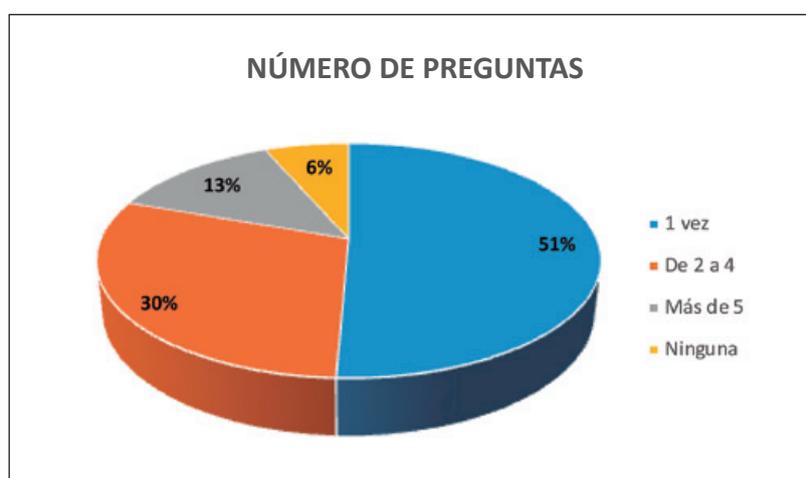
lizado (conocer el estado de tramitación de sus consultas, ver consultas anteriores, etc.). Los usuarios registrados podían indicar datos como su edad, sexo o lugar de residencia. Ahora carecemos de ese punto de partida para conocer a las personas que utilizan el servicio, sus características, sus gustos o su grado de fidelización.

Solo se envió la encuesta a los usuarios que han utilizado el servicio en los últimos dos años para tener datos más recientes. Aun así, se recibieron correos devueltos y algunas personas no contestaron, en parte, por cambios de direcciones.

En las próximas páginas se exponen los resultados obtenidos de las encuestas. Junto a los datos cuantitativos y su representación gráfica, se aportan algunos comentarios sobre los datos más significativos. Cuando ha sido posible, los datos de la encuesta de 2016 se han comparado con el informe elaborado por Merlo Vega⁽²⁾ en 2004.

1. *¿Cuántas veces has usado el servicio Pregunte: las bibliotecas responden a lo largo de este año?*

1 vez	228
De 2 a 4	134
Más de 5	59
Ninguna	29
Vacía	0
TOTAL	450



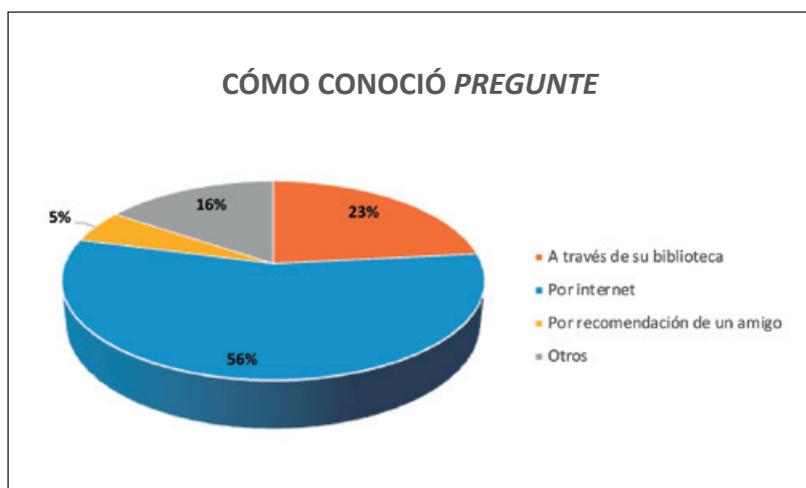
La mayor parte de los usuarios que han respondido la encuesta sigue usando el servicio, solo el 6 % usó el servicio en 2015 y dejó de utilizarlo en 2016; el 43 % ha formulado más de dos preguntas en el último año.

Gran parte de los que usan el servicio, repiten. Si bien, la mayoría de los usuarios declaran haber utilizado el servicio por primera vez, una única vez.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

2. ¿Cómo conoció Pregunte: las bibliotecas responden?

A través de su biblioteca	105
Por internet	250
Por recomendación de un amigo	24
Otros (especificar)	70
Vacía	1
TOTAL	450



Es interesante conocer cuáles son las fuentes de información por las que los usuarios conocieron la existencia del servicio. Internet es el principal origen: un 56 % conoció la existencia de este servicio virtual a través de la red, seguido por las recomendaciones de las bibliotecas, en un 23 %.

Que la mayor parte de los encuestados declare que ha conocido el servicio navegando por internet demuestra la efi-

cia de la publicidad en este medio y de la importancia de tener visibilidad y mejorar el posicionamiento del servicio en la web. Los carteles y la comunicación del servicio en las propias bibliotecas también representan una proporción importante de los medios de promoción del servicio, casi una cuarta parte de las encuestas.

3. ¿Cuáles fueron los motivos por los que usó el servicio Pregunte: Las bibliotecas responden?

Personales	175
Profesionales	101
Formación	121
Ocio	52
Vacía	1
TOTAL	450



Por lo general, el empleo de los servicios de referencia obedece a cuestiones personales, formativas o profesionales. En el caso de *Pregunte: las bibliotecas responden* se demuestran estas tres finalidades, aunque los motivos personales son más frecuentes (39%) que los restantes.

En el informe de 2004 también se estudiaba la motivación de los usuarios para utilizar *Pregunte: las bibliotecas responden*, pero entonces solo se recogían tres motivos: personales, pro-

fesionales y formación. Actualmente, el ocio también es un estímulo para usar el servicio. La formación es un motivo cada vez menos importante: en 2004 representaba el 42,13% de los usos y ahora es el 27%.

La motivación personal y profesional no ha experimentado cambios relevantes: seis y dos puntos porcentuales, respectivamente.

4. ¿Cómo valoraría la respuesta que se dio a sus preguntas?

Muy útil	218
Útil	180
Poco útil	51
Vacía	1
TOTAL	450



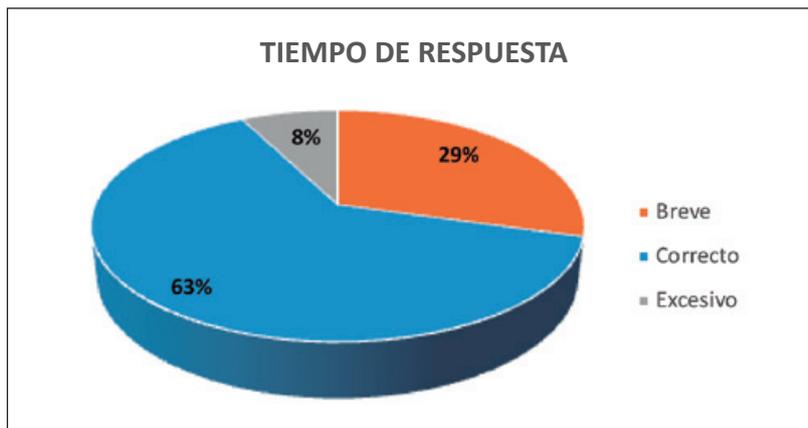
La utilidad de las respuestas queda fuera de toda duda a la vista de esta gráfica. La variación respecto al estudio de 2004 es también positiva. Entonces, en 2004, el 18 % de las en-

cuestas calificaban la respuesta obtenida como «Poco útil», ahora es el 11 %, y la valoración «Muy útil» ha pasado del 32,41 % en 2004 al 49 % en 2017.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

5. El tiempo de respuesta le ha parecido...

Breve	132
Correcto	283
Excesivo	34
Vacía	1
TOTAL	450



Las opiniones acerca del tiempo transcurrido hasta que se recibió la respuesta también son satisfactorias en su mayoría, ya que solo un 8 % cree que se tardó mucho en contestar a su demanda.

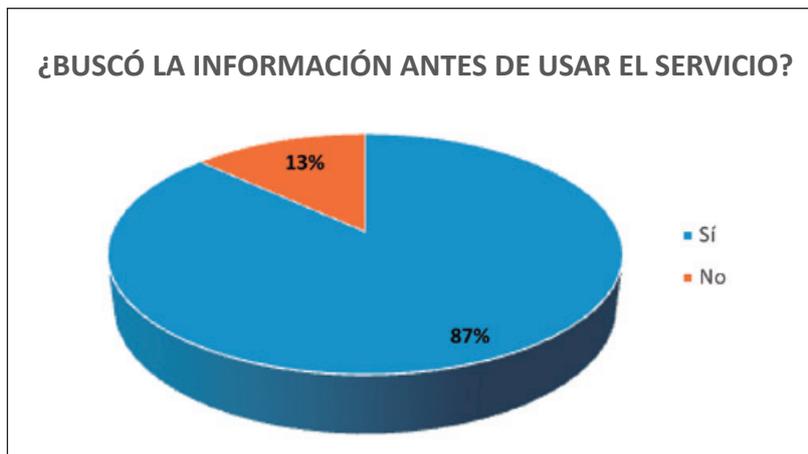
En 2004, el 12,96 % consideraban que era demasiado tiempo, casi un 5 % más que ahora. Los mismos puntos que

ha variado la calificación de «Breve» (24,5 % en 2004 y 29 % en 2017).

La valoración «Correcto» se mantiene en la misma proporción que en 2004.

6. ¿Intentó localizar la respuesta por sí mismo antes de utilizar el servicio Pregunte: las bibliotecas responden?

Sí	390
No	59
Vacía	1
TOTAL	450



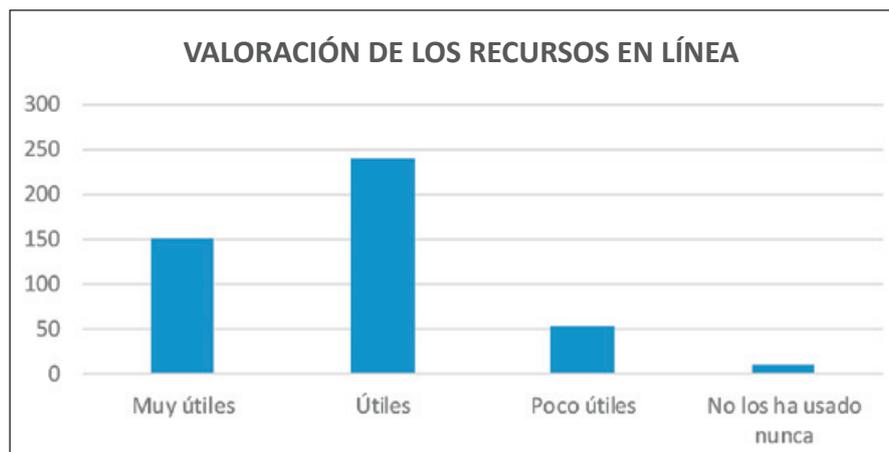
Únicamente el 13 % de los encuestados empleó *Pregunte: las bibliotecas responden* como primera opción para resolver sus dudas. Mayoritariamente, los usuarios intentan encontrar la información por sí mismos antes de usar el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*. También se ha mejorado ligeramente en este aspecto: en 2004 el 10,65 % de los encuestado usaba

este servicio de referencia como primera opción, 2,5 % menos que ahora.

Una información importante se deriva de esta pregunta, ya que un elevado porcentaje de los usuarios del servicio lo emplearon al no encontrar por sí mismos la respuesta a sus demandas de información.

7. ¿Cómo valora los recursos en línea que ofrece el servicio para buscar información sin la ayuda de un bibliotecario?

Muy útiles	150
Útiles	239
Poco útiles	52
No los ha usado nunca	9
TOTAL	450



Solo 9 de ellos (un 2 %) no los ha utilizado nunca. El 53 % de los encuestados los considera «Útiles» y un 33 %, «Muy útiles». Solo un 12 % los considera «Poco útiles», porcentaje al que habría que añadir el 2 % que no los ha utilizado nunca.

La selección de recursos que incluye la página de *Pregunte: las bibliotecas responden*, una práctica cada vez más en desuso en todo tipo de páginas web, está muy bien valorada por parte de los usuarios.

8. ¿Tuvo algún problema de conexión con el servidor de Pregunte?

Sí	24
No	425
Vacía	1
TOTAL	450

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



Los problemas de conexión con el servidor parecen no haber sido un problema a la hora de realizar una consulta, ya que el 95 % indica que no hubo fallos en la conexión.

En estos años las prestaciones de la tecnología y las redes de comunicación han evolucionado, redundando en la mejora del servicio.

En 2004, el 14,35 % de los encuestados manifestaba haber tenido problemas de conexión. La proporción ha descendido al 5 %.

9. ¿En líneas generales, cómo valoraría el servicio Pregunte: las bibliotecas responden?

Muy útil	223
Útil	192
Poco útil	33
Vacía	2
TOTAL	450



La gráfica es elocuente: en opinión de sus usuarios, el servicio sigue siendo útil o muy útil. Un 50 % de los encuestados opinan que *Pregunte: las bibliotecas responden* es «Muy útil», mientras que un 43 % lo definen como «Útil». Solo un 7 % dicen del servicio que es «Poco útil».

La diferencia respecto a 2004 es muy pequeña: en 2004 la apreciación «Poco útil» era del 5 %, ahora es el 7 %. Las categorías «Útil» y «Muy útil» también han variado negativamente, aunque de forma muy ligera: «Útil» ha pasado de 39,36 % a 43 % y «Muy útil» ha pasado del 55 % al 50 %.

10. ¿Qué mejoraría del servicio?

Es una respuesta abierta que se ha respondido 173 veces. A cada respuesta se le ha asignado un descriptor para agrupar las propuestas de los usuarios en grupos. La *Tabla resumen* es

el resultado de esta agrupación. En la *Tabla detallada* se recogen todas las respuestas y el descriptor que se ha asignado a cada una.

Descriptor	Número de usuarios
Nada	51
Respuesta. Calidad	32
Respuesta. Tiempo	20
Respuesta. Sin respuesta	13
Otros servicios bibliotecarios	23
Marketing y promoción	15
NS/NC	7
Página web	5
Asignación	2
Horario	2
Fuentes de información	2
Coordinación	1

TABLA RESUMEN

Respuestas de usuarios	Descriptor
La respuesta de los bibliotecarios	Respuesta. Calidad
Nada, está genial	Nada
La posibilidad de recibir documentos adjuntos	Respuesta. Calidad
Difusión del sistema	Marketing y promoción
Posibilidad de que responda la biblioteca de la que se tienen dudas para una respuesta más adecuada	Asignación
Respuesta	Respuesta. Calidad
Mayor profundidad en las respuestas	Respuesta. Calidad
La respuesta no contestaba a la pregunta	Respuesta. Calidad
Con la experiencia que tuve, nada. Me sorprendió muchísimo, no pensaba que fuesen a responder a mi pregunta	Nada
La extensión de las respuestas	Respuesta. Calidad
Está muy bien tal como está. No son necesarias mejoras	Nada
Creo que está perfecto	Nada
Más que mejorar el servicio, mejoraría los sitios web de las bibliotecas para que no haya tanta necesidad de utilizar el servicio «Pregunte». Las webs de las bibliotecas son muy confusas y es difícil encontrar información sobre la colección de libros que tienen, las temáticas, etc.	Nada
Lo único que necesita el servicio es mejorar su visibilidad para que sea más utilizado y conocido	Marketing y promoción

TABLA DETALLADA

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Respuestas de usuarios	Descriptor
Adquirir recursos de pago (acceso a bases de datos, enciclopedias generales, especializadas)	Fuentes de información
Del servicio nada, lo que ocurre es que hay en ciudades que tanto laborales como festivos hay servicio de biblioteca pública para poder estudiar, solo con guarda jurado y en Logroño no se dispone de esa posibilidad, lo cual perjudica a opositores y estudiantes	Nada
Que no fuera una respuesta globalizada, sino más personalizada. En mi caso pregunté si se admitían libros, novelas, etc. Y la respuesta no valió para nada porque fue algo así como «las de Bilbao solo con temas referentes a Bilbao». La pregunta hacía referencia a bibliotecas públicas de Palma de Mallorca y de Asturias... y que conteste una de Bilbao... pues no lo entiendo	Respuesta. Calidad
Sencillez en la búsqueda y ayuda relevante	Otros servicios bibliotecarios
Creo que pedían una clave para copiar y pegar, pero no entraba bien y repetía. No estoy segura, pero creo que era así	Otros servicios bibliotecarios
Me parece un servicio excelente	Nada
Facilidad para encontrarlo en la web	Marketing y promoción
Mejoraría en los grandes archivos nacionales que cambiaron las firmas de algunas materias archivadas, más facilidad de acceso a las nuevas firmas. Me ha resultado imposible en el Archivo de la Corona de Aragón dar con algunas	Otros servicios bibliotecarios
La página web en euskera está muy mal traducida. Se nota que se ha hecho con un traductor automático	Página web
El tiempo de respuesta	Respuesta. Tiempo
No lo sé	NS/NC
Darle mayor difusión	Marketing y promoción
En mi caso, nada. La respuesta ha sido rápida y eficaz	Nada
El servicio me parece estupendo, pero creo que podría ser más visible pues mucha gente ni lo conoce, con lo útil que es	Marketing y promoción
Los recursos bibliográficos	Fuentes de información
Difundirlo porque muy pocos lo conocen	Marketing y promoción
Que llegaras antes en el buscador al servicio	Página web
Dejar de cambiar el portal de las bibliotecas de la CM	Otros servicios bibliotecarios
No solo vale el servicio por las respuestas, sino por la eficacia y cumplimiento de llevarlas a cabo	Nada
Mayor visibilidad para la población en general	Marketing y promoción
Pienso que es suficientemente bueno	Nada
En principio, creo que su funcionamiento es correcto	Nada
Más información general sobre este soporte	Marketing y promoción
Facilidad de uso	Página web
Velocidad y concreción en la respuesta	Respuesta. Tiempo
Que se responda a las preguntas que se consultan. Si la pregunta le cae a una biblioteca de Alicante sobre una biblioteca de Asturias (como fue mi caso) y la respuesta que se da es «se trata de un asunto de otra biblioteca, no tenemos esa información, llame allí directamente», entonces la utilidad del servicio es nula	Respuesta. Calidad
Todo se puede mejorar, pero la calidad del servicio es bastante eficaz	Nada
Enhorabuena :) Realizan ustedes un servicio estupendo	Nada
Poder dar de alta los carnets <i>online</i>	Otros servicios bibliotecarios

TABLA DETALLADA (CONT.)

Respuestas de usuarios	Descriptor
La concreción en las respuestas. La mayoría de las veces se remite a libros y artículos y creo que se da una información muy general, es decir, que luego tienes que buscarla tú. Lo ideal sería contestar a lo que se pregunta directamente. Gracias	Respuesta. Calidad
No me atrevo a dar una respuesta ya que solo lo utilicé en una ocasión, pero en mi caso la realización de la solución que me daban era imposible	NS/NC
En mi caso, el responsable no contestó, alegando que necesitaría una labor de documentación muy extensa. La mayoría de respuestas que no lo necesiten se pueden encontrar con una simple búsqueda	Respuesta. Sin respuesta
Nadie lo conoce. Por otra parte, no hubo comunicación, no preguntaron sobre qué quería en realidad y la contestación fue muy general, demasiado	Respuesta. Calidad
Está bien así	Nada
Agilidad	Respuesta. Tiempo
Solo lo he utilizado una vez y me ha resuelto la pregunta	NS/NC
Más rapidez en la respuesta. Accesibilidad más clara a este servicio, es decir, que se vea más fácilmente que existe este tipo de ayuda. Gracias por tratar de mejorar los servicios prestados a los usuarios de bibliotecas	Respuesta. Tiempo
Más rápido y mejor respuesta	Respuesta. Tiempo
No me respondieron nunca, o sea que mejoraría todo	Respuesta. Sin respuesta
Sería más satisfactorio para el usuario, si en el caso de preguntas concretas sobre una biblioteca, se trasladara dicha pregunta a esa biblioteca y se le facilitara así al usuario una respuesta más completa. En mi caso, hice una pregunta concreta y se me dio una respuesta general, derivándome a mi biblioteca. Es cierto que la respuesta me llegó en un tiempo récord, pero no me sirvió de mucho. Gracias	Respuesta. Calidad
Mejorar la coordinación entre los diferentes centros	Coordinación
Poner más horas del servicio en chat (en conexión directa), esto permitiría a usuarios de América Latina poderse comunicar	Horario
Que contestaran a la pregunta, porque sigo aún sin respuesta	Respuesta. Sin respuesta
Nada en especial	Nada
Incluir a las bibliotecas públicas de la administración general del Estado en el exterior	Otros servicios bibliotecarios
Mejoraría la información que aportan, he valorado que según el idioma o la región la respuesta varía, y al igual que hay gente que me ha aportado mucha información y que he visto su esfuerzo en ayudarme, al contrario he visto más «pasividad»	Respuesta. Calidad
No puedo opinar porque es la primera vez que he utilizado este sistema	NS/NC
Pregunté sobre bibliotecas de Madrid y me contestó una biblioteca de Murcia. Lo lógico hubiera sido que me hubieran contestado desde Madrid	Asignación
Yo diría el horario pero, como soy de Perú, entiendo la diferencia de 7 horas, así es que, todo muy bien	Horario
Cuando preguntas por chat ya formulas la pregunta, pero te saludan y te dicen «En qué podemos ayudarle». Eso hace repetir la pregunta o hace sentir que no se lee la pregunta	Respuesta. Calidad
Mejor información para el uso cotidiano	Marketing y promoción
Que no dan temarios para oposiciones	Otros servicios bibliotecarios
Nada en especial	Nada

TABLA DETALLADA (CONT.)

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Respuestas de usuarios	Descriptor
He tenido pocas oportunidades para más consultas, la única experiencia fue muy satisfactoria, la información fue completa y respondida en un tiempo muy breve. Fue de mucha utilidad y es una metodología a tener en cuenta para otras ocasiones. Gracias	Nada
Yo pienso que está muy bien todo el personal que labora. Son muy atentos, por lo menos con mi persona	Nada
Me parece correcto en general	Nada
Súbanle el sueldo a todos, contraten más gente, bájenle el sueldo al Ministro de Educación y, si pueden, por favor creen un servicio de préstamo interbibliotecario nacional e internacional (si los de Amazon pueden, ¿por qué nosotros no?)	Nada
No sé si es mejorable, desconozco si es posible utilizar, para recabar información de parte de los responsables en responder, otros medios además de Internet, otras fuentes	Nada
Dar respuesta a la pregunta planteada. La contestación que recibí no tenía nada que ver con mi duda, no sé si por error me contestaron lo de otra persona	Respuesta. Sin respuesta
Que se lo curren un poco y no den respuestas estereotipadas	Respuesta. Calidad
La reclamación que hice versa sobre el funcionamiento del servicio interbibliotecario. La respuesta que recibí fue que la biblioteca puede determinar cómo quiera la modalidad en que se da el préstamo (como lectura en sala o como préstamo para casa). Insistí en decir que no es justo e igual el tratamiento que reciben los lectores de la propia biblioteca y los lectores de bibliotecas de fuera de la comunidad (solo a los lectores de la comunidad de la biblioteca se les da el permiso de llevar el libro a casa, a los de fuera no). Somos lectores de la misma red de bibliotecas públicas del Estado y el servicio que se les presta debe ser igual	Otros servicios bibliotecarios
Para mí es perfecto	Nada
Considero que el servicio funciona correctamente	Nada
Está bien como está. ¡Muchas gracias!	Nada
Mayor rapidez en la respuesta	Respuesta. Tiempo
Mejorar la rapidez o informar del tiempo de espera en chat. Quizás será mejor el correo electrónico	Respuesta. Tiempo
El acceso al catálogo de libros por título me pareció algo complicado	Otros servicios bibliotecarios
Quizá ampliarlo a más bibliotecas, por lo demás es todo muy completo	Nada
Aún no he tenido respuesta en la segunda pregunta	Respuesta. Sin respuesta
Los profesionales que atienden no siempre siguen el protocolo que se establece en el manual de Pregunte cuando responden en el chat. No dedican tiempo suficiente a aclarar la pregunta	Respuesta. Calidad
Más celo en buscar soluciones, entre tantos bibliotecarios y bibliotecas tiene que haber más respuestas positivas, no basarse solamente en lo que se encuentra en la red, de lo que hay publicado u otros publican, se debe contactar con arquitectos, catedráticos, otras cátedras para que den su solución a lo que se busca, pues de lo que hay editado y archivado existe mucha discordia, en fechas, lugares, opiniones. No obstante es un buen servicio, que yo siempre recomiendo	Respuesta. Calidad
Que las respuestas estuviesen más basadas en bibliografía que en búsquedas de internet	Respuesta. Calidad
Mayor difusión. Muchos usuarios no lo conocen	Marketing y promoción

TABLA DETALLADA (CONT.)

Respuestas de usuarios	Descriptor
La publicidad del mismo. Yo lo conozco por haber sido alumno de un máster en bibliotecas digitales. Ni siquiera en el grado de Información y Documentación se nos hizo saber de su existencia. Además, cuando desde el CCB se tuitea acerca del servicio, se lanzan mensajes demasiado generales (¿tienes alguna pregunta? La gente ya tiene Google y lo usa para hacer preguntas, hay que diferenciarse de él) que son leídos por personas que siguen dicha cuenta (bibliotecarios, bibliotecas, otros profesionales del sector, y algunas instituciones). Deberían lanzarse mensajes más concretos, como ejemplos de preguntas (o incluso tener un Twitter específico de la cuenta que utilice <i>hashtag</i> y dar la posibilidad de avisar también por redes sociales «buscando» o incitando al agradecimiento en ellas para que los contactos de esta persona los lean)	Marketing y promoción
Que no solo indicaran libros en los que se encuentra la posible respuesta, sino tal vez algún fragmento del mismo en el que se indique la información solicitada, por supuesto junto con la ficha bibliográfica para poder investigar más	Respuesta. Calidad
Nada, pero echo en falta una mayor digitalización de la prensa escrita	Nada
Que recibieras siempre respuesta	Respuesta. Sin respuesta
Web más amigable e intuitiva	Página web
Responder todo, incluso si no hay respuesta a la solicitud. Indicar eso en la respuesta.	Respuesta. Sin respuesta
Mayor cobertura a toda la red de bibliotecas de Madrid	Otros servicios bibliotecarios
Nada, es correcto	Nada
Deberían contestar. Mi problema fue que solo contestaron una vez de las cuatro o cinco que he preguntado	Respuesta. Sin respuesta
Hice la misma pregunta a varias bibliotecas. Unas fueron muy serviciales, en otras parecía que la persona encargada no tenía ganas de responder	Respuesta. Calidad
En mi caso personal, no me proporcionaron la información solicitada, pregunté sobre bibliotecas en las que podía hacer donación de revistas científicas y la respuesta fue que eso dependía de cada biblioteca. Supongo que no tenían esa información, pero en mi caso no me ayudó. Aunque siempre es de agradecer un servicio en línea	Respuesta. Calidad
¡La verdad es que no puedo decir más que gracias por esta iniciativa!	Nada
Con las mejoras que han introducido en la página web creo que por el momento el servicio es perfecto. Gracias	Nada
La respuesta un poquito más rápida	Respuesta. Tiempo
Tiempo de respuesta	Respuesta. Tiempo
Rapidez en la respuesta	Respuesta. Tiempo
Más rapidez en contestar y más flexibilidad para exponer el tema	Respuesta. Tiempo
La dificultad para encontrar y poder usar los archivos públicos	Otros servicios bibliotecarios
Boletines informativos sobre novedades y temas de actualidad	Otros servicios bibliotecarios
Difundirlo y promocionarlo mucho más	Marketing y promoción
Las respuestas, la mayoría son muy genéricas y excesivamente breves, no dan opción a réplica	Respuesta. Calidad
Respuestas más concretas. Por ejemplo, no remitirme a otras fuentes	Respuesta. Calidad
El Estado debería recuperar buena parte de las competencias transferidas a las CC. AA. en materia de Educación, Cultura y Deporte. Esto ayudaría a solucionar el problema del separatismo (yo soy de la provincia de Barcelona). Creo que esta reflexión puede ser útil para mejorar cualquier servicio de los que presta el Estado	Otros servicios bibliotecarios

TABLA DETALLADA (CONT.)

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Respuestas de usuarios	Descriptor
Un servicio «especial» cuando no tienen respuesta	Respuesta. Calidad
Ampliar a otros canales de comunicación como redes sociales	Otros servicios bibliotecarios
Es una opción muy completa	Nada
Nada en especial	Nada
Que las preguntas vayan dirigidas a bibliotecarios más especializados en la materia que se pregunta, de esa manera la respuesta tendría mayor calidad	Respuesta. Calidad
Mayor celeridad en la respuesta	Respuesta. Tiempo
Mayor información acerca de las instalaciones en la página web. El servicio es correcto y no añadiría nada especial	Nada
Nada. Me parece correcto	Nada
No. Me parece genial	Nada
Nada. Quizás cuando tenga más experiencia como usuario encontraría algo que mejorar, pero ahora todo está bien	Nada
Hice uso de «Pregunte, las bibliotecas responden»: me hubiese gustado una respuesta más resolutive y directa; me ayudó a buscar una solución pero derivándome a otro organismo; invertí más tiempo del que hubiese deseado	Respuesta. Calidad
Sinceramente lo veo bastante completo	Nada
Todo está bien	Nada
La respuesta fue muy escueta	Respuesta. Calidad
La agilidad en la respuesta	Respuesta. Tiempo
La calidad del mismo	Respuesta. Calidad
No me respondieron a una pregunta sobre propiedad intelectual relacionada con las bibliotecas que les formulé dos veces hace dos o tres de meses. Entiendo que no es su misión responder a toda clase de preguntas que les formulan sus usuarios, pero habría agradecido que, al menos, me respondiesen que no podían ayudarme. No obstante, me parece un servicio muy útil y digno de encomio	Respuesta. Calidad
Que al buscar un libro, apareciera un registro, en vez de varios para un mismo libro	Otros servicios bibliotecarios
Que sea menos burocrática	Otros servicios bibliotecarios
Me parece muy correcto y útil	Nada
Podría ser interesante un apartado que recogiese semanalmente algunas de las preguntas enviadas por los usuarios y sus respectivas respuestas, agrupadas por temáticas	Página web
Si se trata de imprimir documentos, más agilidad	Otros servicios bibliotecarios
Mejorar las herramientas de la página web, en concreto la de la página de desideratas. Tardan en contestar, en muchas ocasiones deniegan sin saber el motivo del porqué y no puedes borrar los datos obsoletos (cosas aprobadas o denegadas), etc.	Otros servicios bibliotecarios
La rapidez	Respuesta. Tiempo
El tiempo de respuesta	Respuesta. Tiempo
Algunas preguntas no fueron respondidas y deberían orientar dónde buscarlas	Respuesta. Sin respuesta
Mejor promoción en las bibliotecas	Marketing y promoción
Considero este espacio muy útil	Nada
Dado que me comunico desde Argentina, envío mis inquietudes con días de antelación estimando el tiempo que les lleva en buscar, localizar y procesar determinada información pero recibo las respuestas en tiempo y forma a mis necesidades, por tanto el servicio de respuesta me resulta oportuno	Nada

TABLA DETALLADA (CONT.)

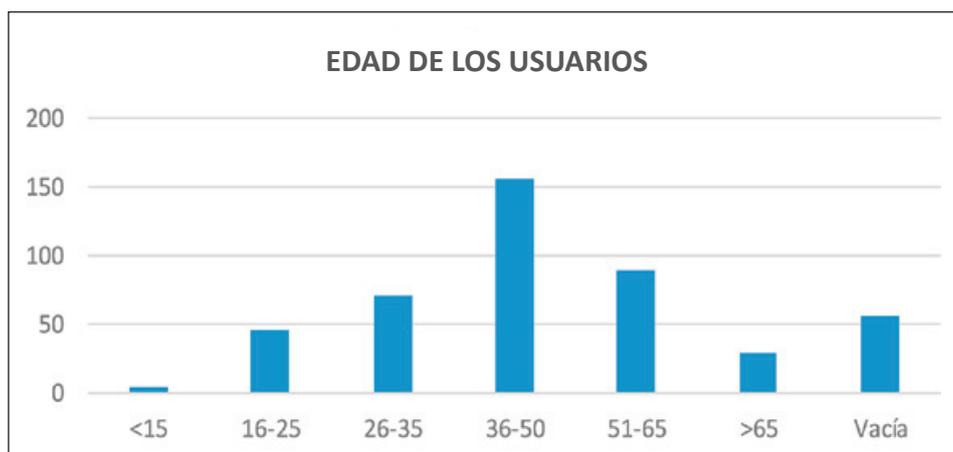
Respuestas de usuarios	Descriptor
Todo bien	Nada
Mi búsqueda de un artículo del año 1948, la resolvieron muy bien; no hice más peticiones por lo que no conozco aspectos mejorables. En mi caso fue perfecto	Nada
Seguid así	Nada
Funciona bien, no así la wifi de las bibliotecas a las que acudo o no existen en centro de mayores donde soy voluntaria y no puedo explicar las tablets que me traen	Otros servicios bibliotecarios
No se me ocurre. Hace meses que no lo uso	Nada
Cumple a cabalidad con el servicio al usuario	Nada
A veces, como respuesta me remiten a enlaces donde está la información. Preferiría que esto se usara menos y me dieran la respuesta directamente. También pondría más personal en el servicio para poder dar respuestas más especializadas	Respuesta. Calidad
I was delighted with the prompt advice I received, enabling me to make the most of my time for research during a visit to Palma de Mallorca	Nada
Tiempo de respuesta	Respuesta. Tiempo
Creo que está bien como está	Nada
La visibilidad	Marketing y promoción
No lo he utilizado tanto como para opinar al respecto	NS/NC
En mi caso, no me respondieron a la pregunta que realicé	Respuesta. Sin respuesta
La inmediatez de las respuestas	Respuesta. Tiempo
Que se mantenga... porque da seguridad saber que hay un lugar donde puedo recurrir	Nada
No tengo ahora una idea	NS/NC
Darlo más a conocer porque mucha gente no sabe que existe	Marketing y promoción
La búsqueda en la web	Otros servicios bibliotecarios
De momento, nada	Nada
Me gustaría que fuera la contestación en ese mismo día, ya que me sentí un poco apurada	Respuesta. Tiempo
Un trato un poco más amable	Respuesta. Calidad
La rapidez y que no sean tan escuetos en la respuesta. Gracias	Respuesta. Tiempo
La rapidez	Respuesta. Tiempo
Dado que únicamente lo he usado una vez y ha sido satisfactorio, no tengo mucho que aportar	NS/NC
Tal vez algún link que lleve directamente a un programa que he necesitado (en mi caso)	Otros servicios bibliotecarios
Que contestaran a la pregunta, porque sigo aún sin respuesta	Respuesta. Sin respuesta
Algunas preguntas por fines políticos no han sido respondidas	Respuesta. Sin respuesta
No tengo sugerencias	Nada
La accesibilidad a los ejemplares disponibles	Otros servicios bibliotecarios
A veces no me han respondido	Respuesta. Sin respuesta
Asesoramiento personalizado para encontrar el camino correcto y poder resolver mi consulta	Respuesta. Calidad
En principio, nada que destacar, ya que lo he utilizado una sola vez	Nada

TABLA DETALLADA (CONT.)

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

11. *Edad*

<15	3
16-25	45
26-35	71
36-50	157
51-65	90
>65	29
Vacía	55
TOTAL	450



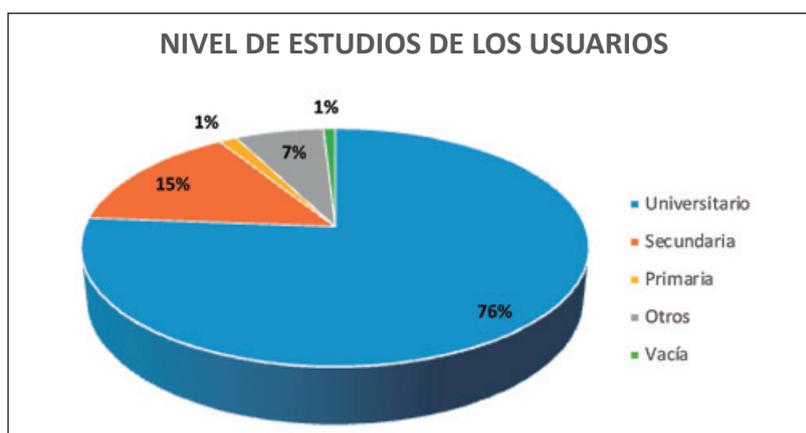
Un dato fundamental para determinar el perfil de los usuarios es la edad. En 2004 el servicio se usaba sobre todo por jóvenes de 21 a 30 años y adultos de 31 a 40, mientras que a partir de los 41 años el servicio se usaba menos.

Catorce años después, el grupo mayoritario corresponde a los que tienen de 36 a 50 años; es decir, los mismos usuarios, que han crecido. Es importante focalizar la promoción del servicio en la población joven para asegurarnos la renovación de usuarios.

12. *Nivel de estudios*

La relación entre nivel de estudios y uso del servicio está clara: a mayor nivel académico, mayor acceso a contenidos culturales y científicos y mayor uso de este servicio.

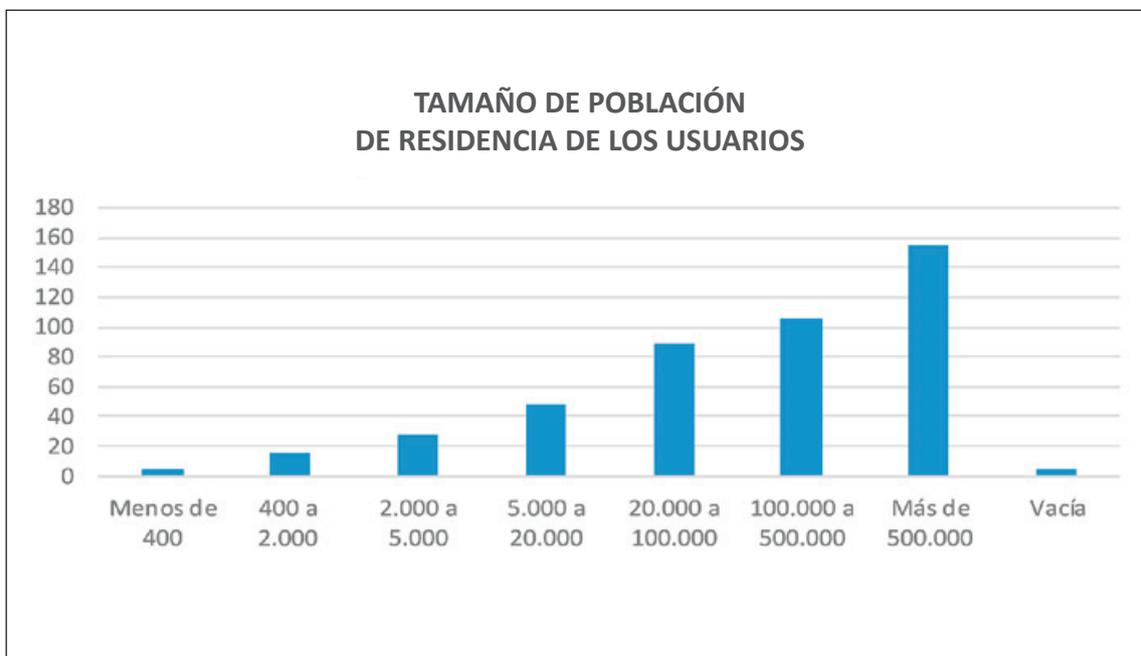
Universitario	343
Secundaria	67
Primaria	6
Otros	30
Vacía	4
TOTAL	450



13. ¿Qué tamaño tiene la población en la que vive?

Menos de 400	4
400-2000	15
2000 - 5000	28
5000 - 20 000	48
20 000 - 100 000	89
100 000 - 500 000	106
Más de 500 000	155
Vacía	5
TOTAL	450

Se han recibido más encuestas de usuarios residentes en ciudades grandes. A mayor número de habitantes, mayor número de encuestas recibidas.



6.2. ENCUESTA A BIBLIOTECARIOS

Para conocer el perfil de los profesionales que trabajan en *Pregunte: las bibliotecas responden* se optó por confeccionar una encuesta en la que a través de 50 preguntas se recogieran datos sobre las personas que están al cargo del servicio (categoría laboral, formación, etc.), dedicación al servicio (parcial, total), formación (biblioteconomía, fuentes de información, etc.), procedimientos (metodología, recursos, etc.), servicio (organización, orientación, sistema, documentación, etc.), calidad (servicio, respuestas), reformas (chat, documentos adjuntos, etc.) y opinión (problemas, difusión, etc.).

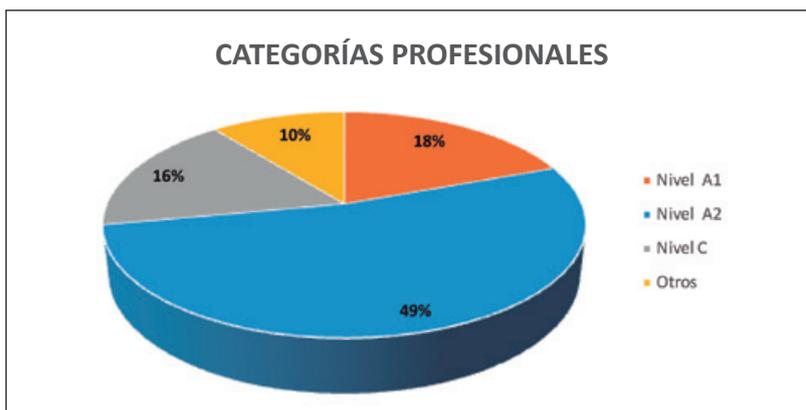
El cuestionario se envió a un total de 161 bibliotecarios y se han recibido en total 93 encuestas respondidas. Ello supone que tenemos una muestra del 57,76 %, lo que representa prácticamente que solo la mitad de los profesionales participaron. Una participación, a nuestro juicio, un poco escasa.

Los datos concretos de la encuesta y sus resultados se exponen a continuación, indicando pregunta a pregunta los resultados porcentuales y algunos comentarios sobre los datos más significativos, los cuales no se valoran en este apartado. El análisis de todos los resultados se hace en el capítulo 9 de este estudio.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

1. *¿Qué categoría profesional tiene?*

Grupo A1	18
Grupo A2	49
Grupo C	16
Otros (indique cuál):	10
TOTAL	93



Otros (indique cuál): Respuesta abierta (resultados): 10

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| Grupo III de personal laboral C1 | Asistencia técnica C2 |
| Técnico de Biblioteca | Grupo II |
| Técnico de Biblioteca B | Grupo 2 |
| | Personal laboral Grupo II |

Más de la mitad de los encuestados (52,68 %) pertenece al Grupo A2 (antiguo B), el 19,35 % al Grupo A1 y el 17,20 % al grupo C y categorías inferiores.

2. *¿Cuánto tiempo lleva usted en el servicio Pregunte? Esta pregunta se presenta de forma abierta, por favor responda brevemente.*

< 1 año	15
Entre 1 y 2 años	17
Entre 2 y 5 años	11
Entre 5 y 10	22
Entre 10 y 16	25
Vacía	3

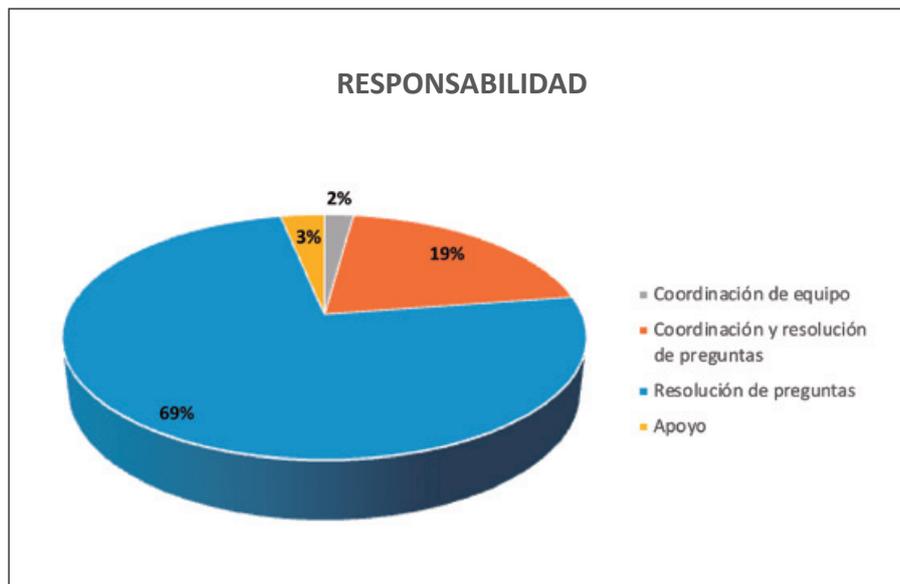


El mayor porcentaje (26,88 %) corresponde a la franja entre 10 y 16 años; el 23,65 % entre 5 y 10 años; el 18,27 % entre 1 y 2 años; el 16,12 % menos de un año y el 3,22 %, no contesta.

Se observa un alto porcentaje de personas que llevan en el servicio menos de un año, debido a las últimas incorporaciones.

3. ¿Cuál es su responsabilidad en su biblioteca en relación al servicio Pregunte?

Coordinación de equipo	2
Coordinación y resolución de preguntas	19
Resolución de preguntas	69
Resolución de preguntas y apoyo a la coordinación	0
Apoyo	3
TOTAL	93



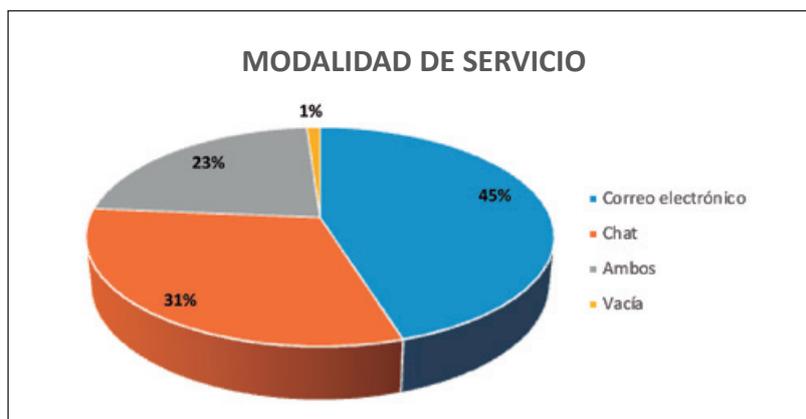
La mayoría (74,19 %) tiene como responsabilidad dentro del servicio la resolución de preguntas exclusivamente; el 20,43 %, la coordinación y resolución; el 3,22 % es apoyo al

servicio; el 2,15 %, coordinación y el 0 %, resolución y apoyo a la coordinación.

4. Indique de qué modalidad de respuesta se ocupa habitualmente

Correo electrónico	42
Chat	29
Ambos	21
Vacía	1
TOTAL	93

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



El 45,16 % se ocupa de la modalidad de correo electrónico; el 31,18 % de la modalidad chat; el 22,58 % de ambas modalidades y un 1,07 %, no sabe.

Es significativo el hecho de que hay un porcentaje bajo de profesionales que se ocupa de ambas modalidades dentro de la referencia virtual.

5. ¿Ha participado en cursos de formación relacionados con el servicio Pregunte?

Sí	75
No	18
TOTAL	93

La formación en fuentes de información y métodos de recuperación es muy valorada por los profesionales que atienden *Pregunte: las bibliotecas responden*, como no podría ser de otra manera. La gran mayoría (80,64 %) ha participado en cursos de formación y el resto (19,35 %) no lo ha hecho.



6. ¿Qué tipo de formación con la que actualmente no cuenta cree necesaria para mejorar su participación en el servicio?

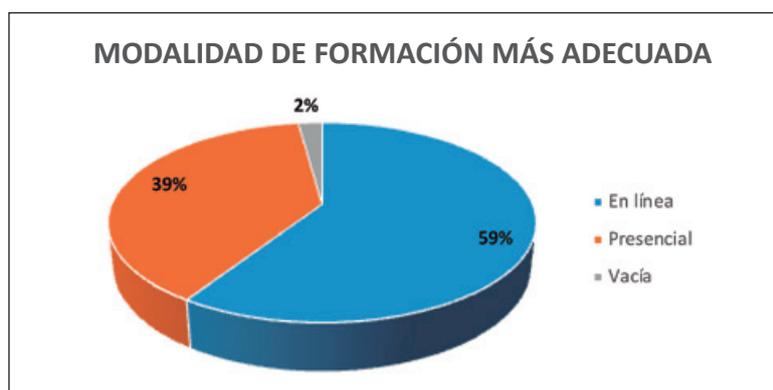
- Fuentes información
- Fuentes de información actualizada
- Fuentes de información especializadas y gratuitas en internet
- Curso actualizado sobre recursos y fuentes de información
- Apoyo instantáneo para las dudas
- Formación para resumir lo esencial de la información sin que haya problema con el límite de caracteres establecidos
- Algún breve curso *on line*
- Saber dónde buscar
- Formación amplia de todo el programa
- Consulta bases de datos
- Manejo y conocimiento de fuentes de información digitales
- Refuerzo sobre la base de conocimientos local y/o global de la herramienta QuestionPoint (consulta e incorporación de nuevas consultas modelo)
- Formación para la resolución de casos tutorizada presencialmente
- Evaluación de recursos electrónicos
- Mejor conocimiento de búsquedas en Google. No disponemos de búsquedas avanzadas en Dialnet y no estamos suscritos a bases de datos

- Búsqueda en bases de datos, formación de usuarios
- Uso de fuentes de información avanzado
- Búsqueda en bases de datos, formación de usuarios
- Las colecciones digitales en la biblioteca
- Valoración de recursos de referencia y cómo utilizarlos
- Curso completo de bases de datos
- Más cursos sobre recursos de información en internet
- Por las preguntas que se han producido últimamente, tal vez algo sobre Psicología y Comunicación. Un curso actualizado de «Fuentes de información» o simplemente que algunas personas tengamos la oportunidad de recibir el curso de preparación a *Pregunte*, que fue en marzo o abril de 2015
- Continuar actualizando y mejorando el servicio mediante cursos relacionados con fuentes de información general y especializada
- Quizá entender más y conocer mejor la página de QuestionPoint; aprender un poco más a navegar por ella
- Bases de datos internacionales
- Recursos informativos sobre materias científicas y Economía
- Creo que la formación que nos dan es la adecuada
- Cursos o talleres presenciales donde podamos poner en común todos los participantes las dificultades y adoptar criterios comunes de respuesta
- Actualización en la búsqueda de recursos de información en internet, con especial hincapié en los temas científicos y técnicos. «Talleres de estilo» para conseguir una respuesta más homogénea
- Información y referencia *on line*. Literatura gris *on line*. Recursos de información especializados. Uso de los recursos de información (base de conocimiento) del propio servicio
- Más herramientas de búsqueda. Cómo interactuar más con los compañeros, conectados o no. Cómo transferir una pregunta demasiado específica a alguien más especializado. Cómo usar las herramientas que hay disponibles en la web del servicio
- Si entramos en la modalidad de chat, tendríamos que tener una formación más especializada en bases de datos
- Cómo están organizadas las bibliotecas, centros de documentación y archivos en el Estado Español
- Legislación

7. ¿Qué modalidad de formación considera más adecuada?

El 59,13 % considera «En línea» como la modalidad más adecuada de formación, el 38,70 % la modalidad «Presencial» y el 2,15 % no sabe.

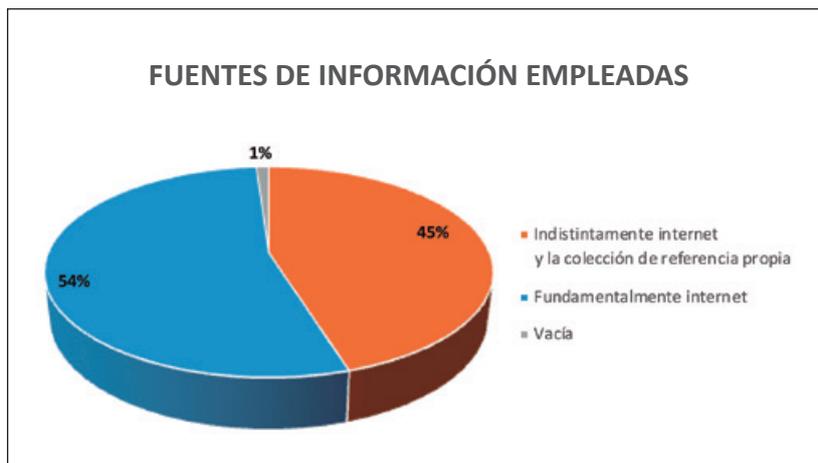
En línea	55
Presencial	36
Vacía	2
TOTAL	93



8. ¿Qué fuentes de información emplea principalmente para la resolución de las consultas?

Indistintamente internet y la colección de referencia propia	42
Fundamentalmente internet	50
Vacía	1
TOTAL	93

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

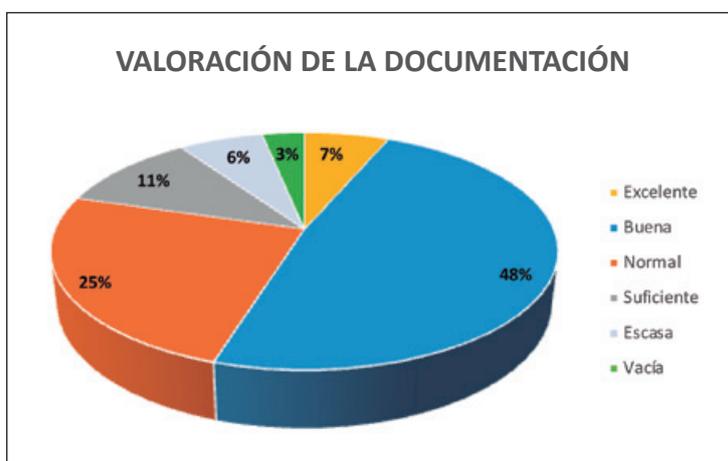


El 53,76 % de los encuestados utiliza fundamentalmente internet como fuente de información; el 45,16 % utiliza indistintamente internet y la colección de referencia propia, y el 1,0 % no sabe.

Hay una variación ostensible en esta respuesta en comparación con la encuesta de 2004⁽³⁾; actualmente internet impera como fuente principal de información, como era de esperar.

9. ¿Cómo valora la documentación (manuales, clasificación, normativas, etc.) de que disponen las bibliotecas participantes en Pregunte: las bibliotecas responden?

Excelente	6
Buena	45
Normal	23
Suficiente	10
Escasa	6
Vacía	3
TOTAL	93



El 48,38 % valora como buena la documentación de que disponen las bibliotecas de Pregunte; el 24,73 % la valora como normal; el 10,75% la valora de forma excelente y el mismo porcentaje la considera insuficiente; el 3,22 % no sabe.

Un servicio cooperativo necesita documentos que marquen los procesos que se deben seguir e instrumentos que

unifiquen los criterios. En Pregunte existen una serie de materiales (manual de procedimiento, manual técnico, clasificación, etc.) que apoyan el trabajo de los bibliotecarios referencistas; sin embargo, la opinión sobre esta documentación es muy dispar, como puede observarse en los resultados.

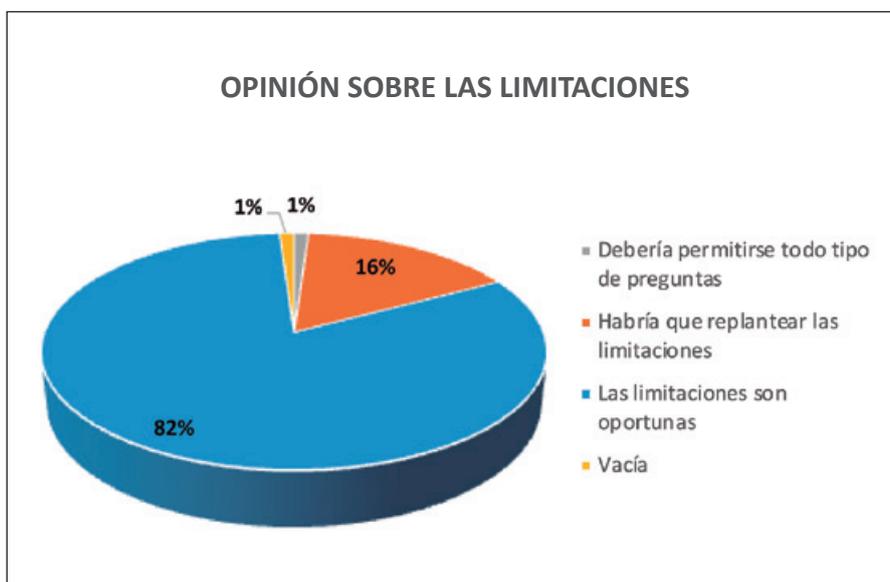
10. ¿Qué documentación considera que debería elaborarse para incorporarla a la hasta ahora existente?

- Normativas
- Protocolo atención usuarios
- Recibí una formación inicial y no he buscado documentación
- Información *on line* estructurada de normativas de toda la administración de la Comunidad de Madrid
- Algunas fuentes en internet fuera de las categorías existentes, por ejemplo, «Hogar y bricolaje» o «Manualidades»
- Actualización de fuentes de información, *links* actualizados con los servicios más destacados que ofrecen las bibliotecas
- Información técnica de Biblioteconomía
- Recursos especializados clasificados por área temática
- No se considera necesario incorporar documentación adicional
- De cara a los usuarios, por el momento, me parece que la documentación elaborada por el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual es suficiente (información general, funcionamiento del servicio en línea y por correo electrónico, consejos para preguntar y recursos en línea). En lo que se refiere a la documentación de trabajo interna también me parece completa y actualizada en estos momentos
- Acceso a bases de datos especializadas de forma gratuita
- Uniformidad en las respuestas
- Documentación sobre enlaces actualizados
- Sería muy útil una recopilación de normas internas de, al menos, las diferentes redes de bibliotecas. Hay más de un 50 % de consultas referidas a esos asuntos. Y el tráfico de redirigidas se podría reducir considerablemente si tuviéramos esa referencia que, en bastantes ocasiones, no aparece en las webs correspondientes
- No se me ocurre ninguna. Está completísima
- Vídeos tutoriales
- En el caso del chat, creo que haría falta una serie más amplia de recursos para la resolución rápida de preguntas en diversos campos, además de poder dar unas referencias a los usuarios para que sigan profundizando en los temas que les interesan
- Formación de usuarios en el uso del servicio *Pregunte*
- Contenido de los cursos, repositorio de fuentes de información recomendadas por los compañeros/as
- Manuales de internet y paquetes ofimáticos
- Formación de usuarios en el uso del servicio *Pregunte*
- Actualizaciones
- Documentación sobre información local de las distintas comunidades
- Guías de recursos que expliquen con ejemplos resoluciones de preguntas que se hacen a lo largo del año por los usuarios
- Directorios actualizados
- No es necesario elaborar más documentación
- Selección de fuentes de información actualizadas en internet para los bibliotecarios
- Algún elemento más para el *marketing*: tarjetas, marcápaginas, etc.
- No conozco la existente o no tengo acceso a ella. Necesitamos algún repositorio o catálogo de recursos *on line* especializados. Boletín con novedades o actualizaciones de este repositorio
- La documentación está en inglés; si la hay en español, no se encuentra con facilidad
- Acceso a nuevas bases de datos
- Apertura a bases de datos cerradas
- Fuentes de información locales
- Protocolo de los participantes

11. ¿Está de acuerdo con las limitaciones (preguntas que no se admiten) realizadas en los tipos de preguntas que se permiten formular?

Debería permitirse todo tipo de preguntas	1
Habría que replantear las limitaciones	15
Las limitaciones son oportunas	76
Vacía	1
TOTAL	93

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



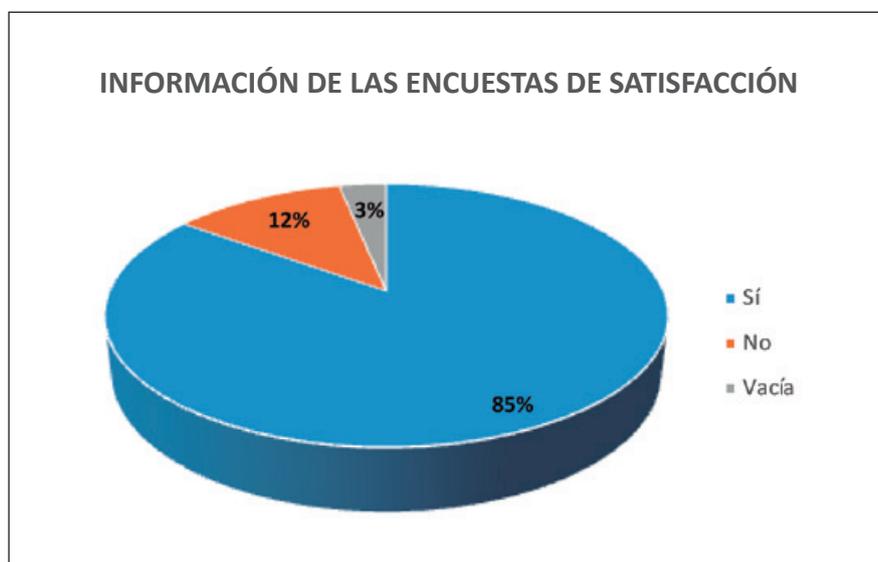
La gran mayoría (el 81,72 %), considera que las limitaciones de preguntas son oportunas; el 16,12 % opina que convendría replantearlas y el 1,07 % que debería permitirse todo tipo de preguntas. Un 1,07 % no opina.

El «Manual de instrucciones y procedimientos» de *Pregunte* ofrece ejemplos de tipos de preguntas que no deben ser admitidas (cuestiones hipotéticas, investigaciones científicas, cuestiones médicas, etc.).

12. ¿Considera que la información que se solicita actualmente a los usuarios en las encuestas de valoración de *Pregunte*: las bibliotecas responden acerca de su grado de satisfacción del servicio es suficiente?

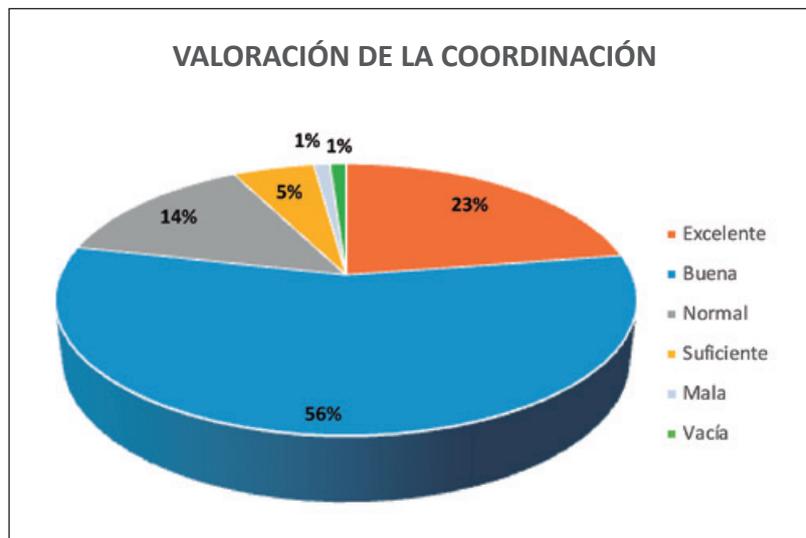
Sí	79
No	11
Vacía	3

La respuesta es prácticamente unánime entre los profesionales: el 84,94 % responde que sí es suficiente la información que se solicita a los usuarios en las encuestas de valoración; el 11,82 % responde que no y el 3,19 % no responde o no sabe.



13. ¿Cómo valora la coordinación del servicio Pregunte: las bibliotecas responden desde el MECD?

Excelente	21
Buena	52
Normal	13
Suficiente	5
Mala	1
Vacía	1
TOTAL	93



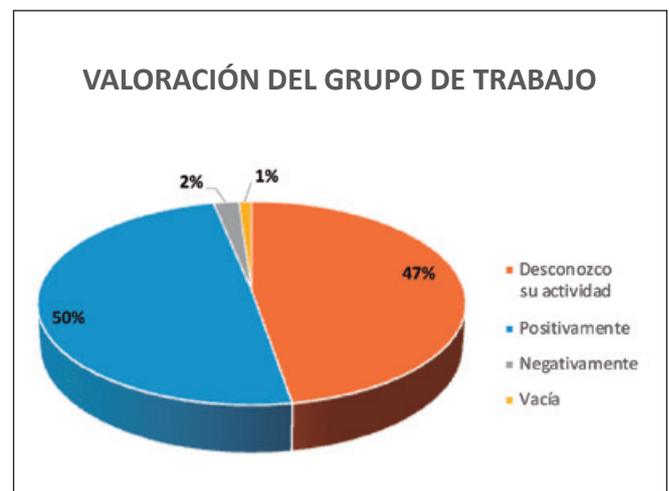
En sus respuestas el 78,49 % de los profesionales opina que es buena o excelente; concretamente el 55,91 % valora como buena la coordinación; el 22,58 % piensa que es excelente; el 13,97 % la valora como normal; el 5,37 % como suficiente; el 1,07 % opina que es mala y el mismo porcentaje no contesta.

Un servicio cooperativo debe estar coordinado. En esta pregunta se quería conocer la impresión de los profesionales de este servicio de referencia acerca de la coordinación por parte del Ministerio.

14. ¿Cómo valora la actividad del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual en la mejora del servicio Pregunte: las bibliotecas responden?

Desconozco su actividad	44
Positivamente	46
Negativamente	2
Vacía	1
TOTAL	93

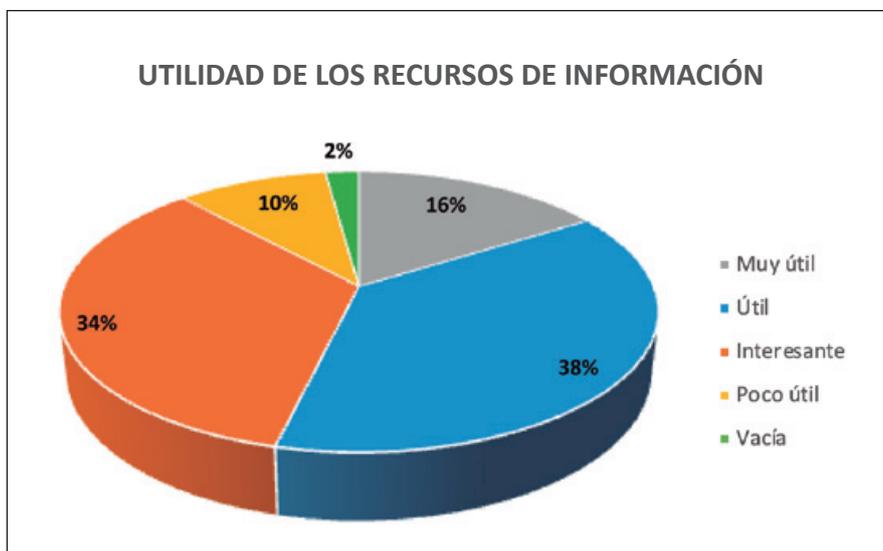
El 49,46 % valora positivamente la actividad del Grupo de Trabajo; el 47,31 % desconoce su actividad; el 2,15 % la valora negativamente y el 1,07 % no sabe.



PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

15. ¿Cómo valora la utilidad de los «Recursos de información» incorporados al servicio Pregunte: las bibliotecas responden para que los usuarios encuentren información sin intermediación de un bibliotecario?

Muy útil	15
Útil	35
Interesante	32
Poco útil	9
Totalmente innecesaria	0
Vacía	2
TOTAL	93

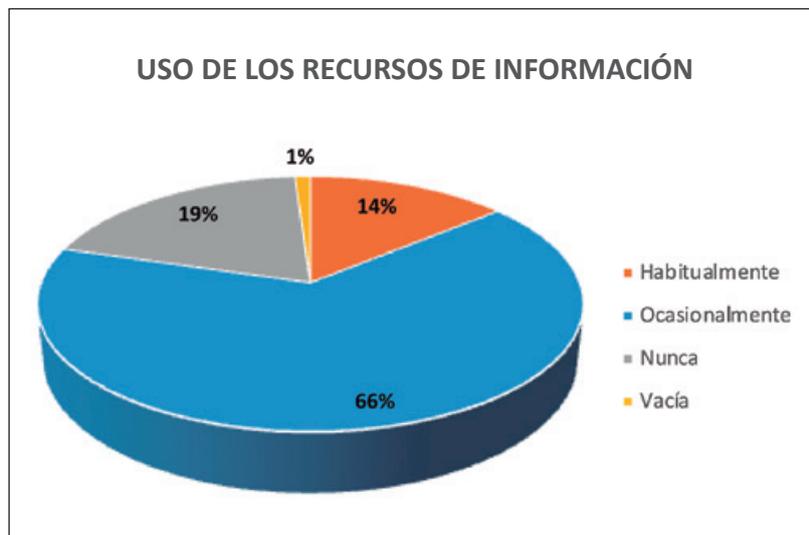


En la actualidad, la mayoría (88,15 %) de los profesionales también opina de forma positiva (muy útil, útil e interesante); en concreto, el 37,63 % considera útiles los recursos de información de acceso abierto en *Pregunte: las bibliotecas responden* para facilitar y apoyar la autonomía de los usuarios en las búsquedas; el 34,40 % lo considera interesante; el 16,12 % muy útil; el 9,67 % poco útil; el 2,15 % no sabe y nadie opina que sea totalmente innecesario.

En la encuesta de 2004 (op. cit.); el 94,9 % de usuarios opinaba positivamente (interesante, necesaria o urgente) sobre abrir esta posibilidad en la aplicación, y actualmente el 86,44 % (sumando las respuestas de muy útiles y útiles) valora positivamente su inclusión.

16. ¿Suele utilizar los «Recursos de información» como herramienta de respuesta?

Habitualmente	13
Ocasionalmente	61
Nunca	18
Vacía	1
TOTAL	93



Solo el 13,97 % de los profesionales utiliza habitualmente los recursos de información, el 65,59 % los utiliza ocasionalmente, el 19,35 % no los utiliza nunca, el 13,97 % los utiliza habitualmente y el 1,07 % no sabe.

La respuesta a esta pregunta se contradice con la respuesta dada anteriormente. Los profesionales valoran positivamente estos recursos como medio para facilitar la autonomía de los usuarios en las búsquedas, pero no los utilizan en sus propias búsquedas. Algo falla.

17. *¿En qué materias o áreas de conocimiento considera que el MECD debería contratar recursos electrónicos de referencia para las bibliotecas participantes en Pregunte? (Indique cuáles)*

Tecnología
Ciencias
Tal vez en aquellas materias que no son tan frecuentes en la información bibliográfica propiamente dicha (ejemplos: nombres de calles, premios deportivos, etc.)
Biblioteconomía, por ser uno de los principales temas por los que preguntan
Ciencias Sociales
No considero que necesite contratar nada específico por la variedad de materias preguntadas
Generales
Más acceso a fuentes de información, acceso a bibliotecas privadas, CSIC, bases de datos de universidades, acceso a hemerotecas de publicaciones periódicas que actualmente no son libres, etc.
Enciclopedias
Informática y nuevas tecnologías
No tenemos que perder de vista el carácter general de la biblioteca pública a la hora de poder seleccionar recursos digitales como revistas electrónicas, libros electrónicos, bases de datos de referencia (biografías, diccionarios, directorios, enciclopedias, etc. o recursos electrónicos audiovisuales, por lo que entre las materias en las que se deberían contratar recursos están Ciencias Sociales, Economía y empresa, Administración, Legislación y Política y Lenguas y Literatura)
Educación y Ciencias Sociales, son las áreas donde más preguntas se reciben
Legislación
Acceso a bases de datos a texto completo más especializadas
Áreas de oposiciones
No sé, quizás una base de datos legislativa, aunque el uso creo que sería insuficiente para que resultase rentable.
Derechos de autor

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

En estadísticas, bibliotecas, normalización...
Derecho, Ciencia, Tecnología, Medicina, Ciencias Sociales
Legislación e informática
Derecho, Ciencia y Tecnología, Ciencias Sociales, Medicina
Actualización en todas las áreas
En temas de salud
Revistas
No estoy seguro, lo siento
Bases de datos internacionales
Arte, Legislación, Economía y empresas
Bases de datos de biografías. Bases de datos de prensa
Legislación, Medicina, Historia
Archivos virtuales
En bases de datos de revistas científicas
Biografías
En el tema de hemeroteca histórica

CONTINUACIÓN

18. *¿Considera que la autosuficiencia de los usuarios para buscar información disminuye la utilidad de Pregunte en la actualidad?*

Sí	62
No	31
TOTAL	93

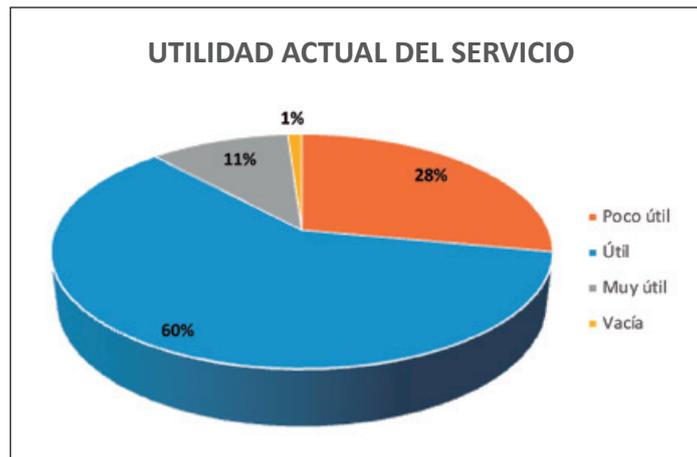


Ante esta cuestión los resultados son los siguientes: la generalidad, el 66,66 %, considera que la autosuficiencia de los usuarios en la búsqueda de la información disminuye la utilidad del servicio en la actualidad; por el contrario, el 33,33 % considera que no disminuye dicha utilidad.

Una de las posibles causas de la disminución en el uso de *Pregunte* podría ser que los usuarios de internet cada vez son más autosuficientes y resuelven sus dudas por sí mismos. Entonces, un servicio como este deja de ser tan útil, ya que los propios usuarios encuentran solución a sus demandas informativas.

19. ¿Cómo valoraría la utilidad de Pregunte en la actualidad?

Poco útil	26
Útil	56
Muy útil	10
Vacía	1
TOTAL	93



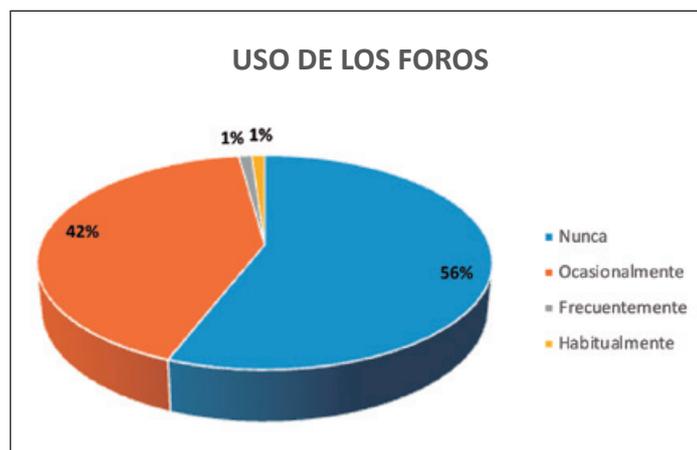
El 60,21 % de quienes atienden *Pregunte: las bibliotecas responden* lo consideran un servicio útil, seguido de quienes lo creen muy útil (10,75 %). El 27,95 % lo considera poco útil y el 1,07 % no sabe, no contesta. Así pues, la mayoría de los bibliotecarios implicados en el servicio están convencidos de su eficacia.

La opinión sobre si el trabajo que se está desempeñando es útil es esencial en la valoración del servicio. Si el servicio es útil, la actividad realizada también lo será y viceversa.

20. ¿Utiliza la herramienta de comunicación interna del aplicativo del servicio para comunicarse con otras bibliotecas o compartir información (Foros)?

Nunca	52
Ocasionalmente	39
Frecuentemente	1
Habitualmente	1
TOTAL	93

El 55,91 % de los encuestados nunca utiliza los foros internos para comunicarse con otras bibliotecas; el 41,93 % los utiliza ocasionalmente; el 1,07 % frecuentemente y el mismo porcentaje habitualmente.

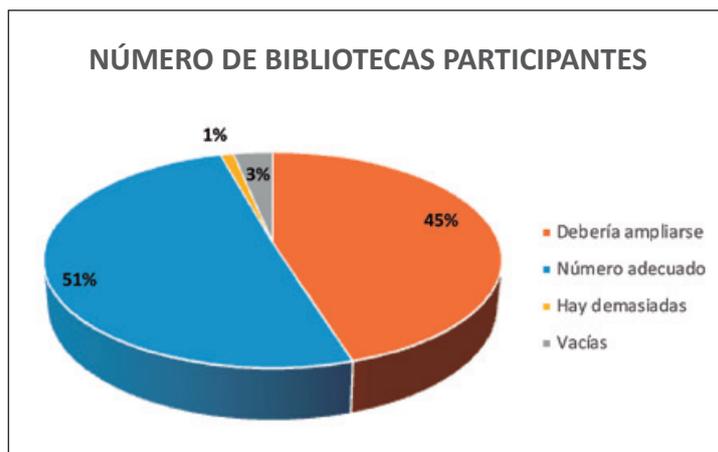


PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

21. ¿Cree que el número de bibliotecas participantes en el proyecto es suficiente?

Debería ampliarse	42
Número adecuado	47
Hay demasiadas	1
Vacías	3
TOTAL	93

El 50,53 % cree que el número de bibliotecas participantes en el proyecto es adecuado, mientras que el 45,16 % opina que debería ampliarse. Solo el 1,07 % considera que hay demasiadas y el 3,22 % se abstiene de opinar.



22. ¿Cómo valoraría la calidad de las respuestas que se dan en Pregunte?

Muy buena	14
Buena	65
Normal	13
Mala	0
Muy mala	0
Vacía	1
TOTAL	93



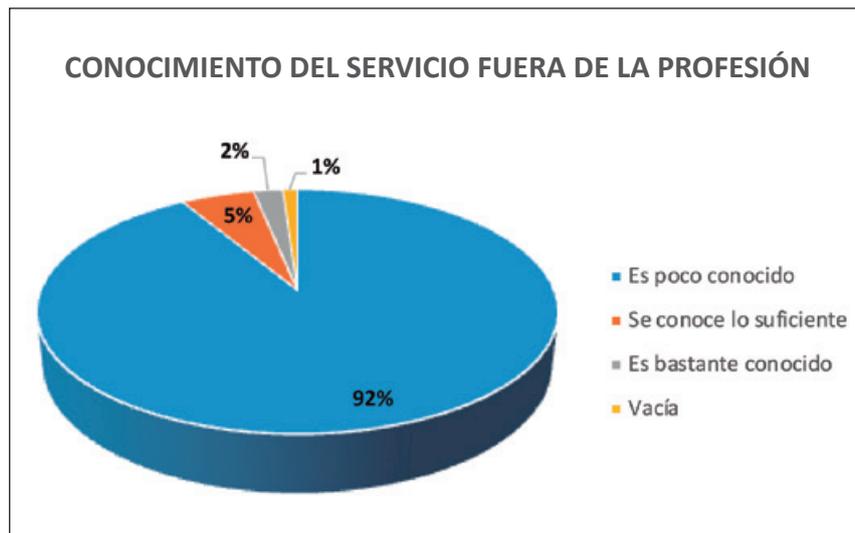
El 69,89 % valora la calidad en las respuestas como buena; el 15,05 % la considera muy buena; el 13,97 % normal; el 1,07 % no sabe y nadie considera que sea mala o muy mala.

La gran mayoría, el 84,94 % opina que la calidad es buena o muy buena y de la encuesta a usuarios (apartado 6.1. de este estudio), se desprende que la mayoría justifica también su utilidad.

23. ¿Cree que el servicio Pregunte: las bibliotecas responden es conocido fuera de la profesión bibliotecaria?

Es poco conocido	85
Se conoce lo suficiente	5
Es bastante conocido	2
Vacía	1
TOTAL	93

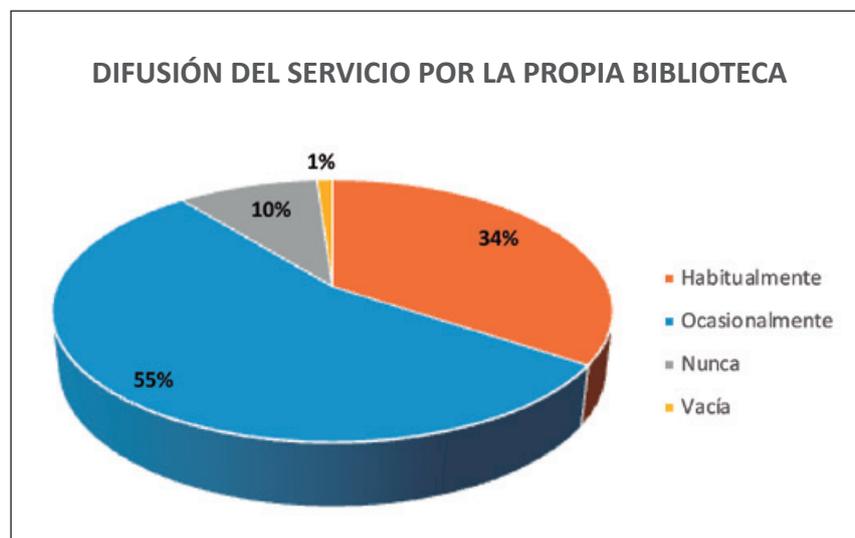
La gran mayoría, el 91,39 %, opina que es poco conocido fuera del ámbito bibliotecario; el 5,37 % piensa que se conoce lo suficiente; el 2,15 % piensa que es bastante conocido y el 1,07 % no sabe.



24. ¿Su biblioteca realiza difusión del servicio?

Habitualmente	32
Ocasionalmente	51
Nunca	9
Vacía	1
TOTAL	93

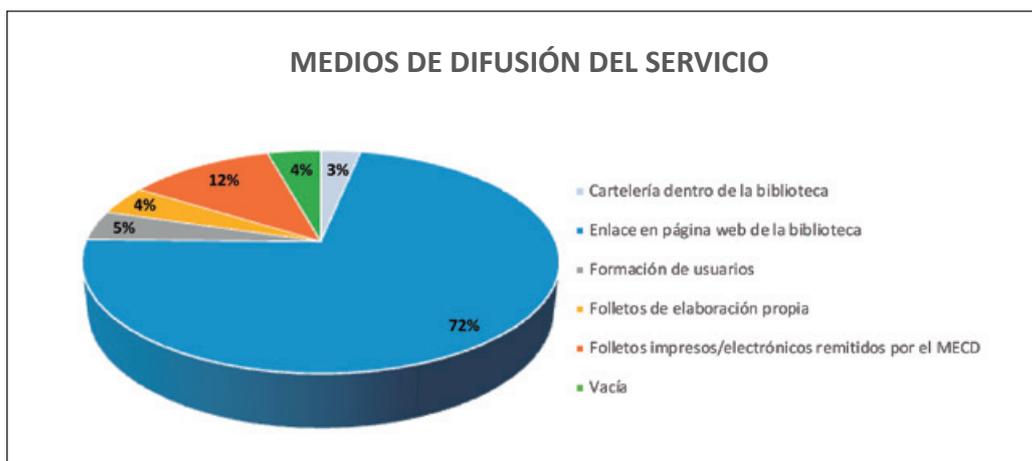
El 54,83 % ocasionalmente difunde el servicio a nivel del propio centro; el 34,40 % lo hace habitualmente; el 9,67 % no lo hace nunca y el 1,07 % no contesta.



PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

25. ¿A través de que medio difunde el servicio su biblioteca?

Prensa local	0
Cartelería dentro de la biblioteca	3
Enlace en página web de la biblioteca	67
Formación de usuarios	4
Folletos de elaboración propia	4
Folletos impresos/electrónicos remitidos por el MECD	11
Vacía	4
TOTAL	93



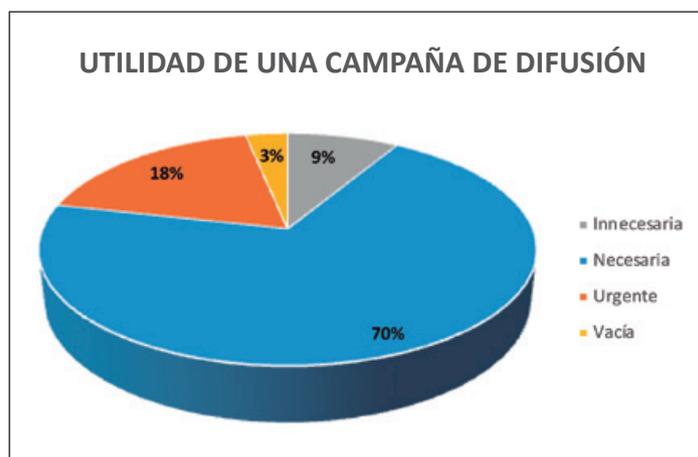
La mayoría (72,04 %) realiza la difusión a través del enlace al servicio en la web de la biblioteca; un 11,82 % por medio de folletos remitidos por el MECD; un 4,30 % forma a los usuarios; el mismo porcentaje realiza folletos de elabora-

ción propia; otro 4,30 % no sabe; un 3,22 % realiza cartelería dentro de la biblioteca y el 0 % utiliza la prensa local como difusión del servicio.

26. ¿Qué le parecería la realización de una campaña de promoción de Pregunte?

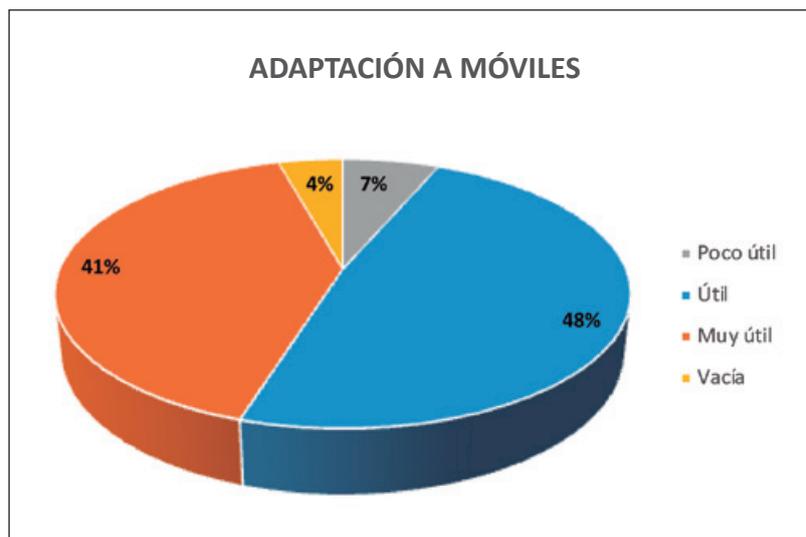
Innecesaria	8
Necesaria	65
Urgente	17
Vacía	3
TOTAL	93

El 69,89 % opina que es necesaria una campaña de promoción; el 18,27 % que es urgente dicha campaña; el 8,60 % piensa que es innecesaria y el 3,22 % no contesta.



27. ¿Qué le parece la adaptación del servicio Pregunte a dispositivos móviles?

Poco útil	6
Útil	45
Muy útil	38
Vacía	4
TOTAL	93



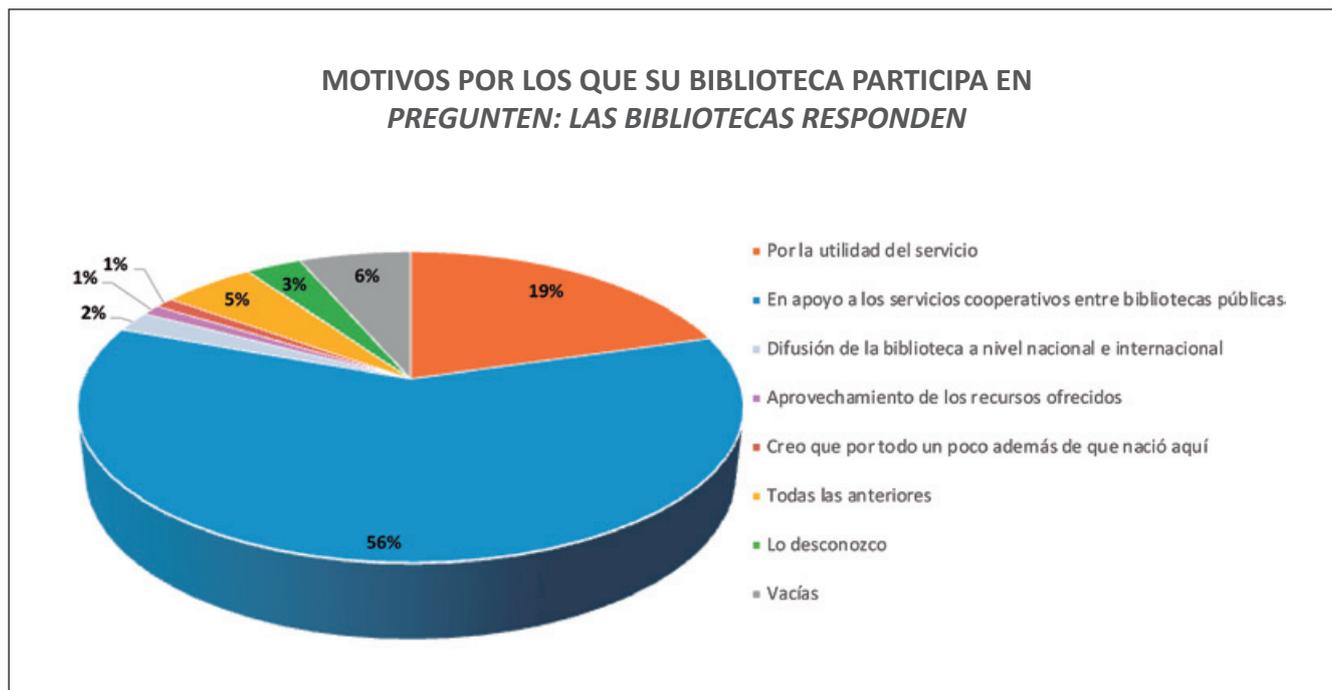
Casi el 90 por ciento de los encuestados (concretamente el 89,24 %) considera positiva (útil o muy útil) la adaptación del servicio a dispositivos móviles. Concretamente, al 48,38 % le

parece útil; al 40,86 % muy útil y solo el 6,45 % cree que es poco útil. Un 4,30 % no contesta.

28. ¿Por qué participa su biblioteca en el servicio Pregunte?

Por la utilidad del servicio	19
En apoyo a los servicios cooperativos entre bibliotecas públicas	56
Difusión de la biblioteca a nivel nacional e internacional	2
Aprovechamiento de los recursos ofrecidos	1
Otros	0
Creo que por todo un poco, además de que nació aquí	1
Todas las anteriores	5
Lo desconozco	3
Vacías	6
TOTAL	93

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



La mayoría de bibliotecas, el 60,21 %, participa en el servicio en apoyo a los servicios cooperativos entre bibliotecas públicas; el 20,43 % lo hace por la utilidad del servicio; el 6,45 % no responde; el 5,37 % por múltiples motivos (utilidad, cooperación, difusión, etc.); el 3,22 % desconoce el porqué; el

2,15 % opina que el motivo es difundir su biblioteca nacional e internacionalmente y el 1,07 % por aprovechamiento de los recursos ofrecidos. El mismo tanto por ciento, por todos los motivos y porque *Pregunte* nació en Murcia.

29. ¿Qué porcentaje de la jornada laboral dedica a Pregunte cuando su biblioteca tiene turno de respuesta?

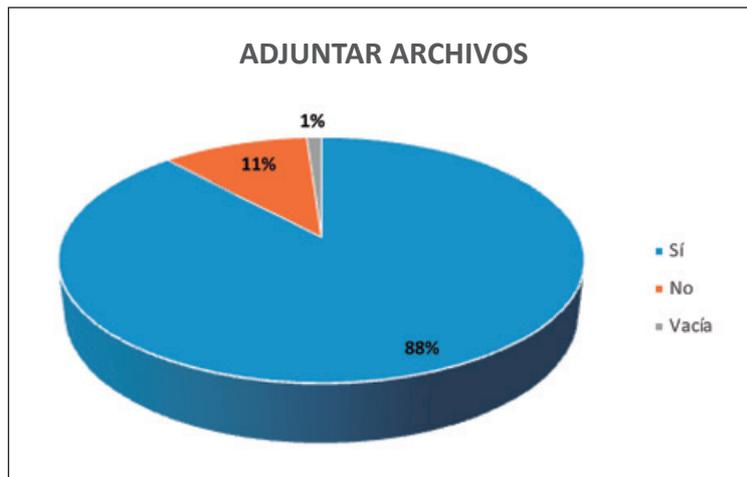
Toda la jornada laboral	2
Parte de la jornada laboral	32
El tiempo que tarde en responder las preguntas	58
Vacía	1
TOTAL	93

Sobre el porcentaje de jornada laboral que se dedica al servicio, el 62,36 % contesta que el tiempo que tarda en responder las respuestas; el 34,40 % utiliza parte de la jornada laboral; el 2,15 % toda la jornada laboral y el 1,07 % no contesta.



30. ¿Le parecería adecuado que se pudiesen adjuntar documentos a la respuesta en ambas modalidades?

Sí	82
No	10
Vacía	1
TOTAL	93



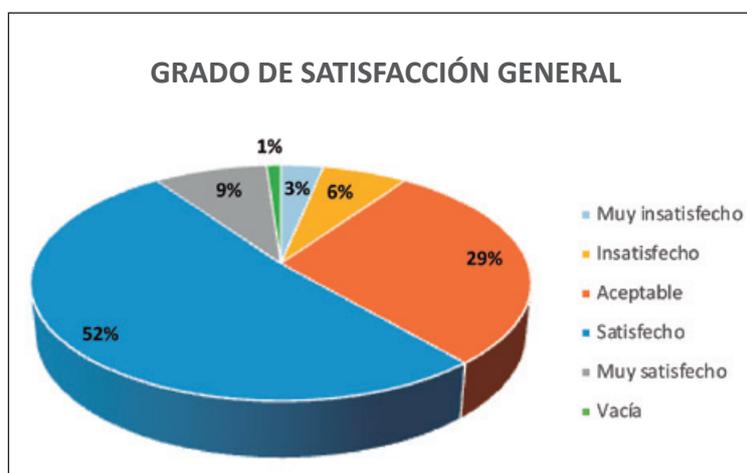
Una aplastante mayoría (88,17 %) piensa que sería adecuado poder adjuntar documentos a la respuesta en las dos modalidades. Solo el 10,75 % piensa que no es adecuado y el 1,07 % no responde.

Una de las modificaciones que se pueden hacer en el sistema actual es la posibilidad de adjuntar documentos a las respuestas, con la intención de ofrecer contestaciones más amplias y precisas. Este punto se recalcó como posible mejora en el informe de 2004 (op. cit.) y todavía está pendiente.

31. Indique su nivel de satisfacción general con su participación en el servicio Pregunte.

Muy insatisfecho	3
Insatisfecho	6
Aceptable	27
Satisfecho	48
Muy satisfecho	8
Vacía	1
TOTAL	93

El 51,61 % se considera satisfecho con su participación en el servicio; el 29,03 %, aceptablemente; el 8,60 %, muy satisfecho; el 6,45 %, insatisfecho; el 3,22 %, muy insatisfecho y el 1,07 % no responde.

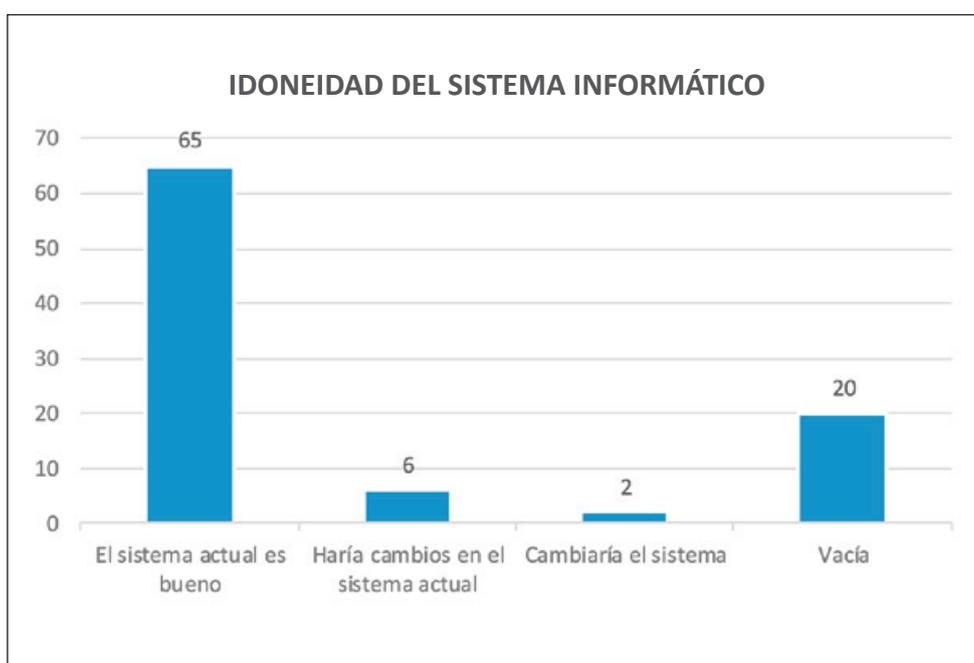


PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

6.2.1. Correo electrónico

32. ¿Le parece adecuado el sistema informático empleado por Pregunte: las bibliotecas responden en su modalidad de correo electrónico?

El sistema actual es bueno	65
Haría cambios en el sistema actual	6
Cambiaría el sistema	2
Vacía	20
TOTAL	93



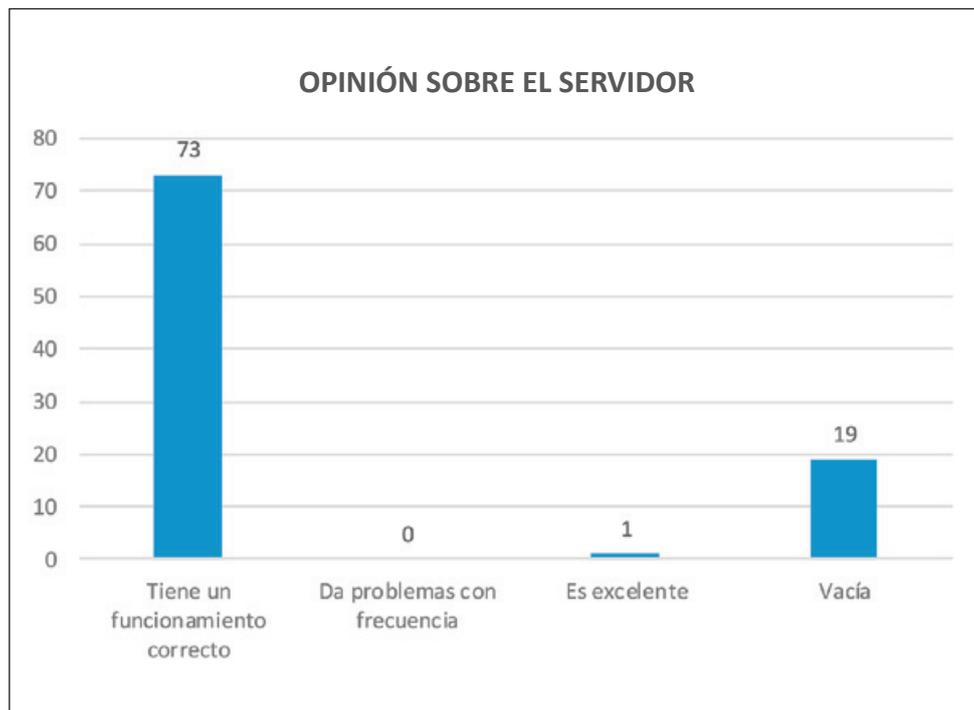
El 69,89 % considera que el sistema informático empleado por el servicio es bueno; el 21,50 % no sabe no contesta; el 6,45 % haría cambios en el sistema actual y el 2,15 % cambiaría el sistema.

Más de la mitad de los encuestados están contentos con el sistema informático que se emplea para la recepción de las preguntas, el reenvío a las bibliotecas a las que corresponde el turno, la resolución de las consultas y el posterior envío a los usuarios.

33. ¿Qué opina del servidor empleado por Pregunte: las bibliotecas responden?

Tiene un funcionamiento correcto	73
Da problemas con frecuencia	0
Es excelente	1
Vacía	19
TOTAL	93

El 78,49 % opina que el servidor tiene un funcionamiento correcto; el 20,43 % no responde y el 1,07 % piensa que es excelente. Nadie considera que dé problemas con frecuencia.

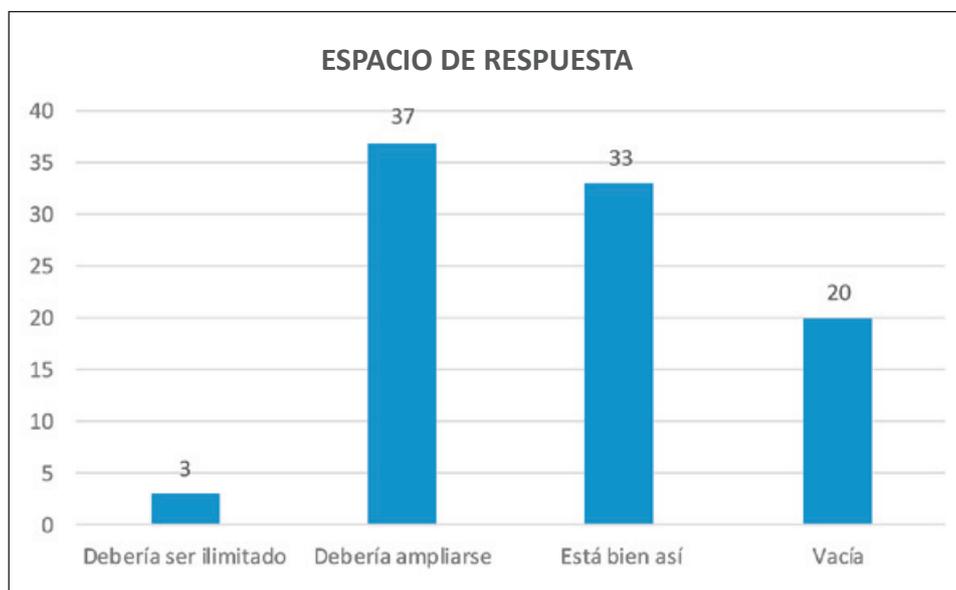


34. ¿Le parece suficiente el espacio disponible para responder en la modalidad de correo electrónico?

Debería ser ilimitado	3
Debería ampliarse	37
Está bien así	33
Vacía	20
TOTAL	93

El 39,78 % considera que debería ampliarse el espacio disponible para responder en el correo; el 35,48 % opina que está bien tal y como está; el 2,15 % no responde a la pregunta y el 3,22 % opina que debería ser ilimitado.

En esta pregunta se muestra de forma evidente la disparidad de opiniones al respecto.

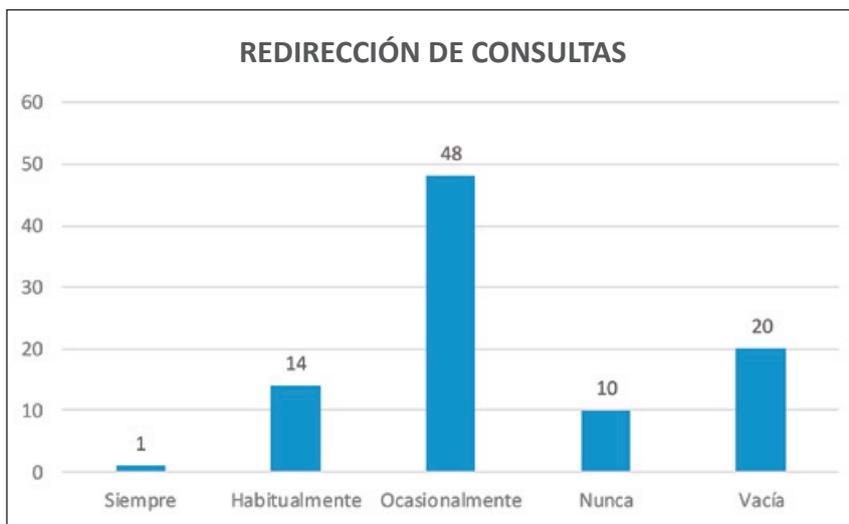


PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

35. ¿Suele derivar las consultas a otras bibliotecas cuando tratan sobre una comunidad o localidad diferente a la suya en la modalidad de correo electrónico?

Siempre	1
Habitualmente	14
Ocasionalmente	48
Nunca	10
Vacía	20
TOTAL	93

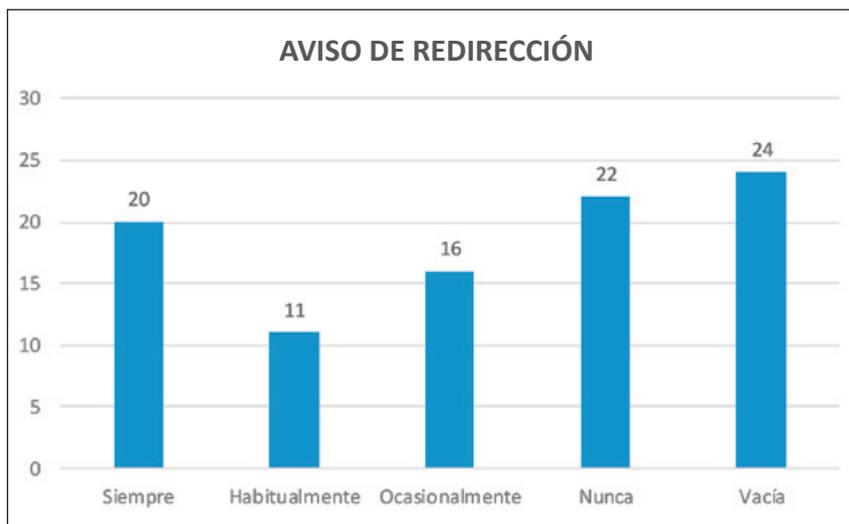
Ocasionalmente; el 51,61 % de los bibliotecarios derivan las consultas a otras bibliotecas cuando tratan sobre otra comunidad o localidad diferente; el 21,50 % no contesta; el 15,05 % lo hace habitualmente; el 10,75 % nunca deriva y el 1,07 % siempre lo hace.



36. En caso de reenviar la consulta, ¿avisa a la biblioteca correspondiente antes de hacerlo?

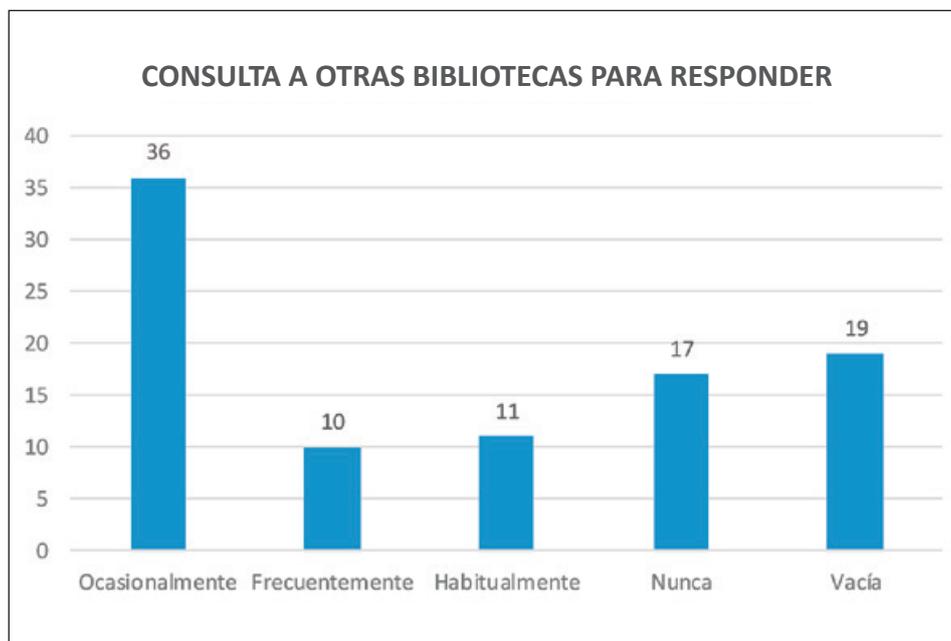
Siempre	20
Habitualmente	11
Ocasionalmente	16
Nunca	22
Vacía	24
TOTAL	93

En caso de reenviar la consulta, el 25,80 % de los encuestados no indica si avisa a la biblioteca correspondiente; el 23,65 % nunca lo hace; el 21,50 % siempre lo hace; el 17,20 % ocasionalmente y el 11,82 % habitualmente.



37. ¿Consulta a otras bibliotecas, participen o no en Pregunte, si cree que pueden ayudar en la resolución de las preguntas?

Ocasionalmente	36
Frecuentemente	10
Habitualmente	11
Nunca	17
Vacía	19
TOTAL	93



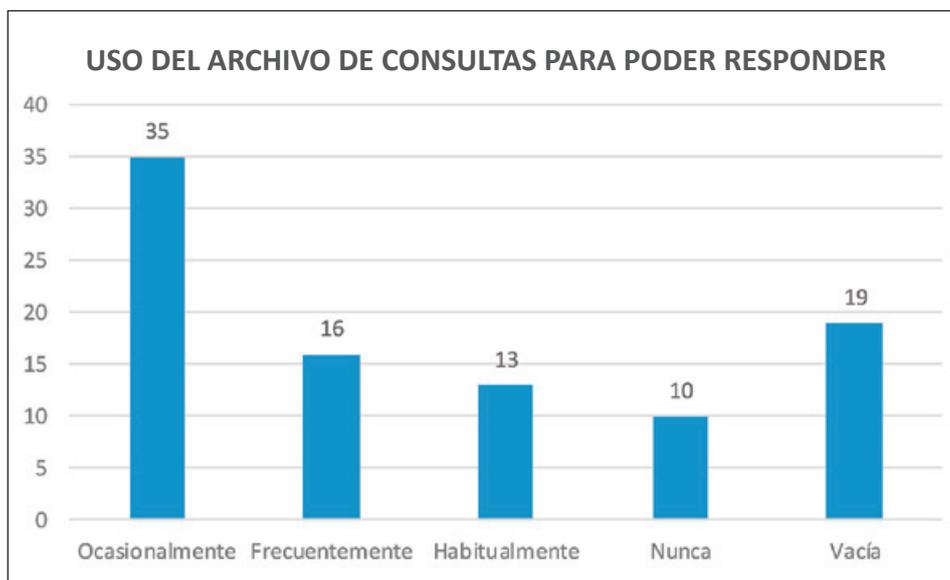
El 38,70 % ocasionalmente consulta a otras bibliotecas si cree que pueden ayudar en la resolución de la respuesta, independientemente de que participen o no en el servicio; el 20,43 % no contesta; el 18,27 % nunca lo hace; el 11,82 % de forma habitual y el 10,75 % frecuentemente.

La opción más frecuente es que se consulta a otras bibliotecas solo de forma ocasional, de lo que se deduce que lo normal es que las bibliotecas resuelvan las demandas de información por sus propios medios, algo que es lógico. Simplemente se trataba de conocer si esta solución era contemplada por los profesionales referencistas.

38. ¿Suele consultar el archivo de consultas realizadas a Pregunte: las bibliotecas responden en el aplicativo del MECD?

Ocasionalmente	35
Frecuentemente	16
Habitualmente	13
Nunca	10
Vacía	19
TOTAL	93

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN



El 37,63 % consulta ocasionalmente el archivo de consultas a *Pregunte*; el 20,43 % no contesta; el 17,20 % lo consulta frecuentemente; el 13,97 % habitualmente y el 10,75 % nunca lo hace.

El archivo de preguntas planteadas y resueltas es una gran fuente de información, ya que muchas de las cuestiones que llegan a *Pregunte: las bibliotecas responden* ya han sido solucionadas.

39. ¿Tiene una selección de recursos favoritos que utiliza para responder las preguntas?

Sí	39
No	35
Vacía	19
TOTAL	93

El 41,93 % de los profesionales sí tiene una selección de recursos favoritos que utiliza para responder las preguntas; el 37,63 % no la tiene y el 20,43 % no contesta.



40. ¿Qué considera más adecuado para compartir los recursos favoritos que ha seleccionado para responder las preguntas?

La elaboración de un documento común de recursos de información y/o favoritos para ponerlos a disposición de las bibliotecas participantes a través del módulo de administración interno del aplicativo	30
Un espacio común en el aplicativo del MECD donde cada biblioteca fuera incorporando sus recursos y favoritos para el uso común de las bibliotecas participantes en el servicio	42
Vacía	21
TOTAL	93

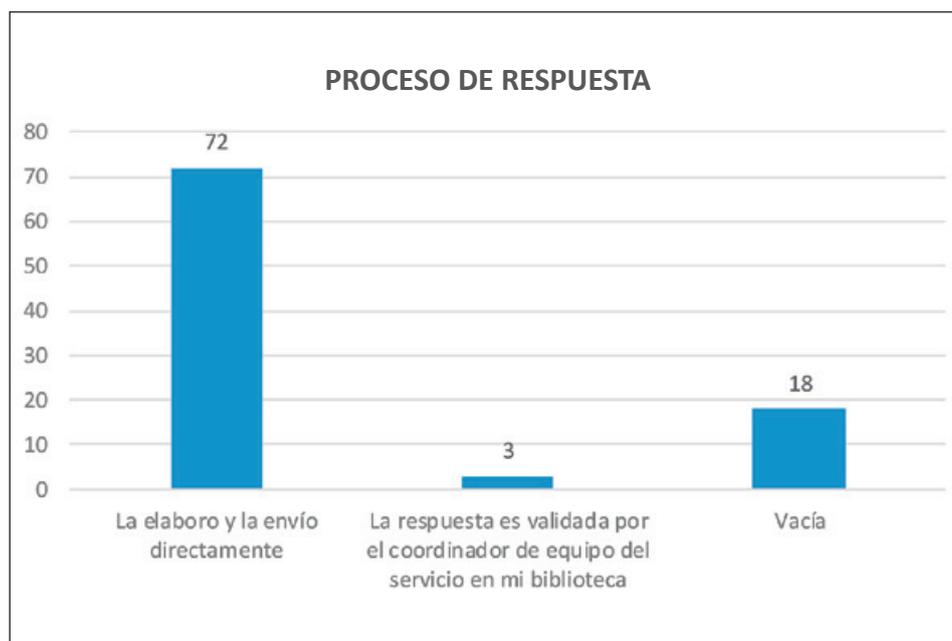
El 32,25 % considera lo más adecuado para compartir recursos favoritos la elaboración de un documento común de recursos disponible en el módulo de administración interno; sin embargo, el 45,16 % considera mejor un espacio común

interno donde cada biblioteca fuera incorporando sus recursos y favoritos para el uso común de las bibliotecas participantes. El 22,58 % no responde.

41. ¿Qué proceso sigue la respuesta que usted envía al usuario?

La elaboro y la envío directamente	72
La respuesta es validada por el coordinador de equipo del servicio en mi biblioteca	3
Vacía	18
TOTAL	93

El 77,41 % de los encuestados elabora y envía la respuesta directamente; el 19,35 % no responde y el 3,22 % la pasa al coordinador de equipo para que la valide.

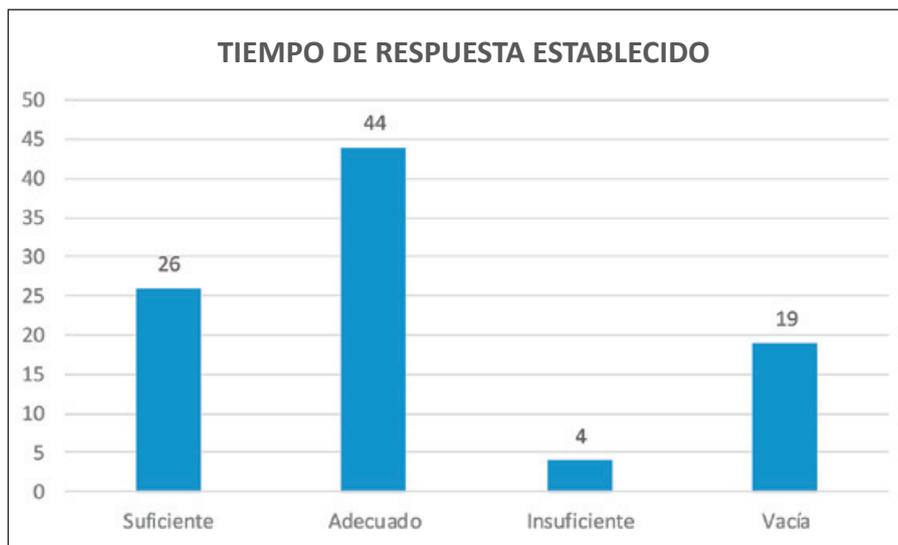


PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

42. ¿Cree que el tiempo de respuesta de Pregunte es el adecuado en la modalidad correo electrónico?

Suficiente	26
Adecuado	44
Insuficiente	4
Vacía	19
TOTAL	93

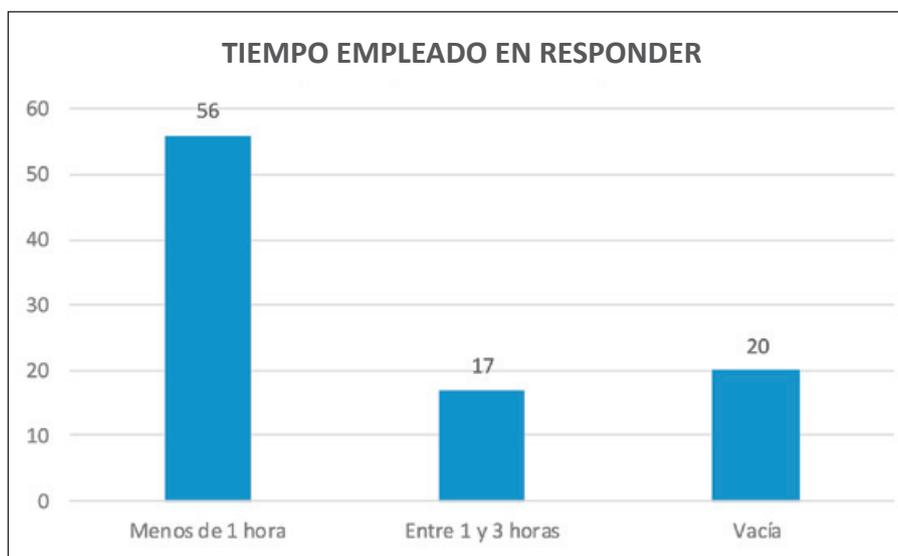
El 47,31% opina que el tiempo de respuesta en la modalidad de correo (48 horas) es adecuado; el 27,95% piensa que es suficiente; el 20,43% no responde y el 3,22% considera que es insuficiente.



43. ¿Cuánto tiempo de media tarda en responder una pregunta que no requiera de una investigación extraordinaria en la modalidad de correo electrónico?

Menos de 1 hora	56
Entre 1 y 3 horas	17
Vacía	20
TOTAL	93

El 60,21 % utiliza menos de una hora de media en responder una pregunta no compleja, el 21,50 % no responde al cuestionario y el 18,27 % utiliza entre 1 y 3 horas.

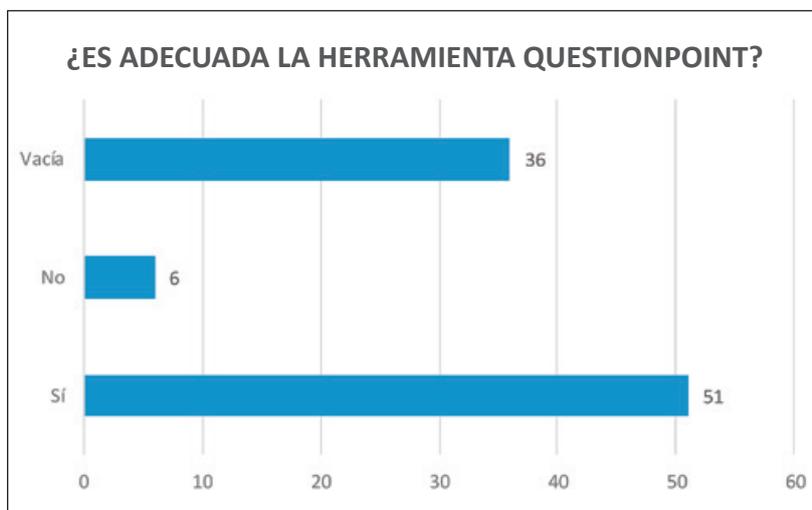


6.2.2. Chat

44. ¿Le parece adecuado el uso de la herramienta QuestionPoint (QP) de OCLC actualmente utilizada para gestionar las consultas realizadas por los usuarios a través de la modalidad chat?

Sí	51
No	6
Vacía	36
TOTAL	93

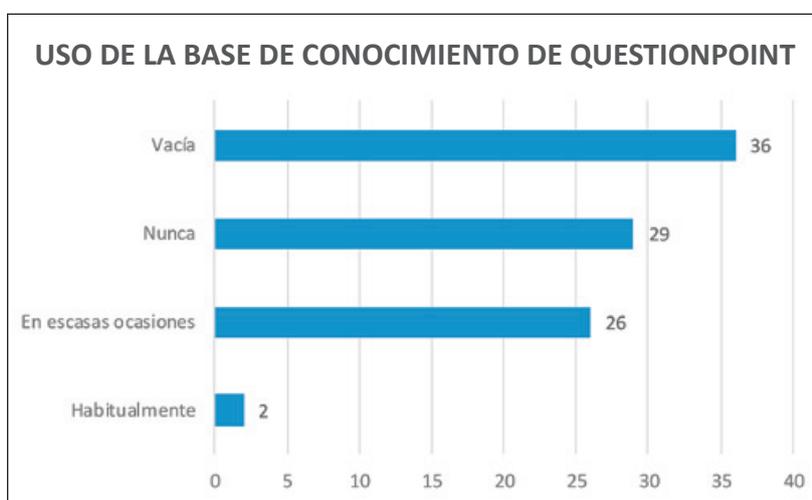
El 54,83 % valora adecuado el uso de la herramienta QP en la modalidad chat; el 38,70 % no contesta la pregunta y al 6,45 % no le parece adecuada esta herramienta.



45. ¿Utiliza la base de conocimientos local y/o global de la herramienta QuestionPoint como herramienta para elaborar las respuestas ofrecidas a los usuarios?

Habitualmente	2
En escasas ocasiones	26
Nunca	29
Vacía	36
TOTAL	93

El 38,70 % no sabe o no responde si utiliza la base de conocimientos local y/o global de QP para las respuestas; el 31,18 % nunca la utiliza; el 27,95 % en escasas ocasiones y el 2,15 % lo hace de forma habitual.



PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

46. *¿Incorpora consultas modelo a dichas bases de conocimientos?*

Habitualmente	3
En escasas ocasiones	11
Nunca	41
Vacía	38
TOTAL	93

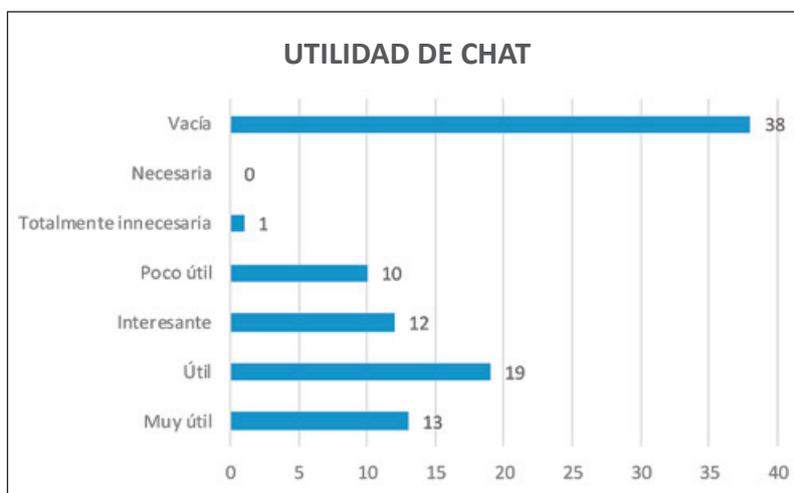
El 44,08 % nunca incorpora consultas modelo a la base de conocimientos; el 40,86 % no contesta; el 11,82 % lo hace en escasas ocasiones y el 3,22 % lo hace habitualmente.



47. *¿Cómo valora la utilidad de la modalidad chat en Pregunte: las bibliotecas responden?*

Muy útil	13
Útil	19
Interesante	12
Poco útil	10
Totalmente innecesaria	1
Necesaria	0
Vacía	38
TOTAL	93

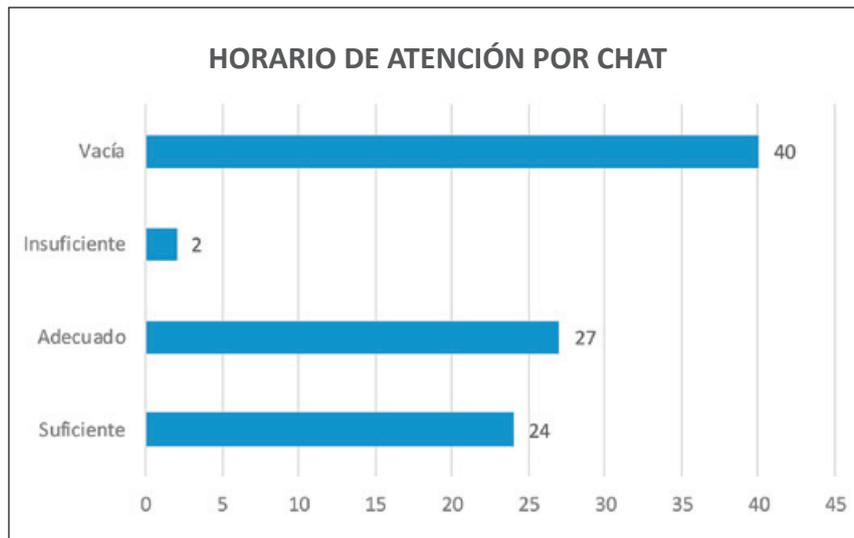
El 40,86 % deja vacía la respuesta a la valoración sobre la modalidad de chat en *Pregunte*; el 20,43 % considera que es útil; el 13,97 % lo ve muy útil; el 12,90 % interesante; el 10,75 % poco útil y el 1,07 % totalmente innecesario.



48. ¿Cree que el horario de atención al público para la modalidad de chat es el adecuado?

Suficiente	24
Adecuado	27
Insuficiente	2
Vacía	40
TOTAL	93

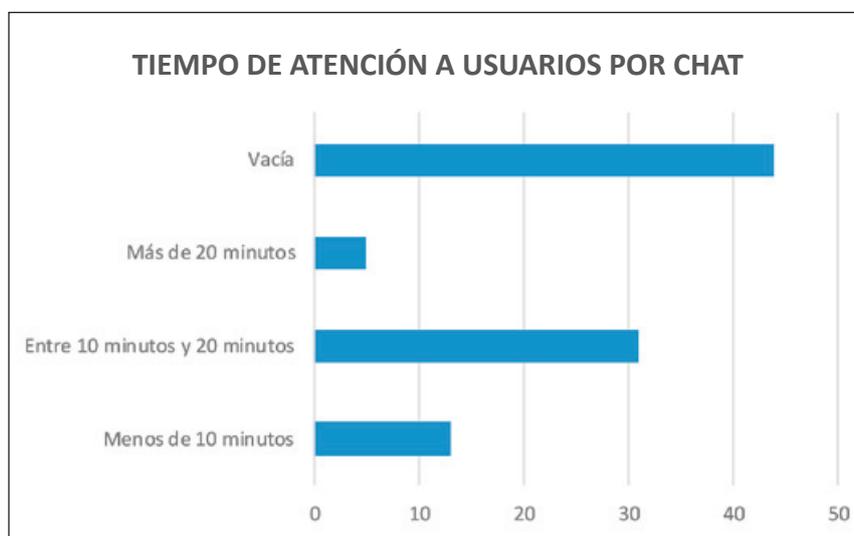
El 43,01 % no contesta a la pregunta sobre el horario de atención al público, no opina; al 29,03 % le parece que es adecuado; al 25,80 % le parece suficiente y al 2,15 % le parece insuficiente.



49. ¿Cuánto tiempo de media suele emplear en una sesión de chat con el usuario?

Menos de 10 minutos	13
Entre 10 minutos y 20 minutos	31
Más de 20 minutos	5
Vacía	44
TOTAL	93

El 47,31 % no contesta a esta pregunta (suponemos que no contabiliza el tiempo de media en una sesión de chat); el 33,33 % entre 10 y 20 minutos; el 13,97 % emplea menos de 10 minutos y solo el 5,37 % más de 20 minutos.



PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

50. Indíquenos cualquier sugerencia, idea u opinión que no esté recogida en las anteriores preguntas:

Creo que este servicio era muy útil en el pasado cuando había más dificultades para acceder a la información y el conocimiento, pero hoy en día se hacen preguntas a través de *Pregunte* que no tienen razón de ser (horarios, recetas, etc.), dado que supone más tiempo responderlas que si el usuario consultara directamente en internet. Además, creo que tal y como aparece *Pregunte* en las web de las bibliotecas públicas queda muy confuso, ya que en la primera pantalla de acceso a *Pregunte* no se da ninguna explicación y parece que se está dirigiendo la consulta a la biblioteca a cuya web se ha accedido. En cuanto a las respuestas me parece que se debería mejorar el formato de visualización. Por ejemplo, cuando se adjuntan páginas web se pierde el formato de hipervínculo y queda un poco «amalgama» todo el texto. No resulta muy atractivo de leer. No obstante, me parece que es un buen servicio, pero dado que hoy todo el mundo tiene acceso a la información a través de internet, habría que redefinir qué tipo de información debe ser objeto de *Pregunte*

El usuario debería tener claro que no le contesta su biblioteca (hay muchas preguntas sobre horario, renovaciones, etc.)

En nuestra situación particular (Biblioteca de Vinaròs) resulta complicado atender la modalidad *Pregunte* a través de chat, dado que somos poco personal y coincide con la hora punta de atención presencial. Hemos solicitado que se nos permita incorporarnos a la modalidad de correo electrónico, pues creo que nos resultaría menos estresante y permitiría dar respuestas de mayor calidad. De hecho, con frecuencia debo pedirle al usuario virtual que me remita su correo electrónico para contestarle más tarde, pues se generan colas en el mostrador de circulación y no veo otra manera de atender ambos frentes

Sugerencia: No estaría mal que en el chat hubiera la posibilidad de mandar «pantallazos»; es una información directa, rápida y bastante orientativa, creo

La difusión del servicio se hace a través de la web, carteles y formación de usuarios

La redirección de consultas no debería realizarse directamente según la localidad del usuario

Las preguntas sin contestar es porque desconozco ese aspecto del servicio (no sé qué se le pregunta al usuario en la encuesta de satisfacción, no conozco cómo funciona el chat, no conozco la herramienta QuestionPoint)

Habría que solucionar un problema que nos encontramos siempre: nos hacen preguntas los usuarios pensando que se dirigen a su biblioteca, no sé si habría que añadir una casilla que dijera al usuario ¿quiere hacer una consulta a una biblioteca específica? Es que es continuo: tema de horarios, carnés, prestamos, horarios de vacaciones, etc.

Incluir una ventana emergente con mensaje de advertencia al usuario antes de que formule su pregunta, aclarándole que no va a ser atendido por su biblioteca y que contacte directamente con su biblioteca para temas de carnés, contraseñas, préstamos, etc. También sería recomendable añadir a esta ventana los consejos para preguntar

Los usuarios no suelen leer la información que se ofrece en la web sobre el servicio *Pregunte*

Aunque la coordinación se realice desde el Ministerio, estaría bien que hubiese algún encuentro con los responsables y bibliotecarios participantes de las bibliotecas de vez en cuando

Obligatoriedad de incluir el correo electrónico del usuario para confirmar que no se pierda la transcripción de la conversación

Posibilidad de mantener un servicio de chat a través de otra herramienta que no sea tan onerosa como QuestionPoint de OCLC

Muchos usuarios cuando acceden a *Pregunte* desde el enlace de su biblioteca piensan que les va a responder su biblioteca y se sienten decepcionados con la respuesta, que no es la adecuada

Nos falta tiempo e información para usar mejor las herramientas que nos ofrece el propio programa. Hay cosas que desconocía por completo

Para algunas preguntas me hubiese gustado dar más de una respuesta. ¿A través de qué medio difunde el servicio su biblioteca? Las respuestas serían: la web, folletos y formación de usuarios/as

Falta difusión, hacerse notar en los medios de comunicación y en redes sociales, web, etc.

Hacer obligatorio el conocer la dirección de contacto del usuario que pregunta, no optativo

La información que recibe el usuario con respecto al servicio *Pregunte* creo que es inadecuada, ya que suele pensar que está en contacto directamente con su biblioteca, no con un servicio de atención a nivel nacional

Más formación, si no puede ser presencial, un curso *on line* estaría siempre a disposición

Añadir y revisar las materias

6.3. ANÁLISIS DE RESPUESTAS

En este apartado examinaremos dos respuestas de cada uno de los apartados de la clasificación temática que se han ido contestando a lo largo de los 17 años de servicio en *Pregunte: las bibliotecas responden*. Analizaremos las dos modalidades de respuesta: correo electrónico y chat.

Para ello hemos seleccionado dos preguntas similares de cada una de las materias incluidas en el «Cuadro de Clasificación» temática de *Pregunte* y así poder detectar si el servicio está aplicando su propia filosofía; es decir, contestar a la pregunta directamente a la vez que se incluye información relativa a las fuentes utilizadas en la respuesta y/o las fuentes para ampliar información.

Se debe aclarar previamente que las respuestas escogidas para este análisis han sido seleccionadas por su semejanza y pueden haber sido resueltas por cualquier biblioteca participante en el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*. En cada una de ellas se indica la fecha de resolución, que podría ser indicativa de contenidos obsoletos, desfasados o incompletos⁽³⁾.

Los apartados de la clasificación temática son los siguientes:

1. Administración, Legislación, Política
2. Arte
3. Bibliotecas y Documentación
4. Ciencia y Naturaleza
5. Ciencias Sociales
6. Economía y Empresas
7. Educación
8. Empleo y Trabajo
9. Historia
10. Informática e Internet
11. Ingeniería. Tecnologías
12. Lenguas y Literatura
13. Lugares y Gentes
14. Pensamiento y Religiones
15. Salud, Medicina
16. Viajes y ocio

6.3.1. Modalidad correo electrónico

A continuación, se exponen las principales pautas para la elaboración de las respuestas en la modalidad de correo electrónico:

- Elaboración de las respuestas:
 - Comunicarse con el usuario de manera correcta y estructurada: saludo, respuesta y despedida.
 - Lenguaje formal y cortés, tratamiento de usted (excepto niños o jóvenes).

- Sugerir, no imponer («Puede encontrar...», «Se puede poner en contacto...»).
- Al suministrar datos, utilizar el estilo impersonal («Se ha encontrado...»), salvo en acciones de personas o entidades («El CERN publicó...»). En respuestas realizadas por bibliotecarios participantes en el servicio, se utiliza el plural («Hemos encontrado...»).
- Corrección gramatical y ortográfica.
- Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de difícil comprensión.
- Es importante que las respuestas sean:
 - o **Objetivas:** Evitar el uso de opiniones o creencias. No utilizar «En nuestra opinión...», «Creemos...», «Es posible...», etc.
 - o **Informativas** y no solo indicativas: Se debe intentar dar siempre la información solicitada y no solo indicar la referencia en dónde se puede obtener esa información.
 - o **Completas:** Solo en el caso de que la información sea muy extensa, cabe responder con un resumen y remitir a la fuente donde puede conseguir el resto de la información.
 - o **Concisas y precisas:** Puede implicar dar información no solicitada expresamente por el usuario, pero supone una mayor riqueza informativa de la respuesta.
- Fuentes de información y/o referencia: En este apartado intentaremos analizar el tipo de información que acompaña a la respuesta y contestar a las siguientes preguntas:
 - ¿Se utiliza el apartado destinado a las fuentes de información o por el contrario, los bibliotecarios que participan en *Pregunte* las suelen incorporar directamente en el cuerpo del texto de respuesta a las consultas?
 - ¿Realmente se amplían las respuestas con fuentes? Los manuales del servicio recomiendan facilitar al menos un recurso informático para cada pregunta y se recomienda que sea a través de internet. Citar fuentes del tipo dónde se encontró la información y cómo encontrar información complementaria a la respuesta dada, proporciona un valor añadido a las respuestas.
 - Otras recomendaciones:
 - o Para temas locales: Se puede remitir al usuario a su biblioteca más cercana.
 - o Importante: Citar las fuentes de forma correcta de acuerdo con la normativa internacional.

Tras conocer las pautas, se procede al análisis de respuestas por temas:

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

1. ADMINISTRACIÓN, LEGISLACIÓN, POLÍTICA

PREGUNTA 1: *¿Cuál es el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid vigente? Gracias.*

05/08/2016

Buenos días:

La normativa básica que regula la Comunidad de Madrid la puede encontrar en el siguiente enlace: <http://www.madrid.org/wleg/servlet/Servidor?opcion=BuscaNormativas&nmlibro=1&cdarea=I>. El Estatuto de Autonomía de Madrid es la Ley orgánica 3/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid (BOE de 1 de marzo de 1983), la cual ha sido modificada en varias ocasiones por las Leyes Orgánicas 2/1991, 10/1994, 5/1998 y por la Ley 30/2002, de acuerdo con:

http://www.congreso.es/consti/estatutos/ind_estatutos.jsp?com=74

Gracias por usar este servicio. Saludos.

PREGUNTA 2: *Hola, estoy buscando el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid y no lo consigo actualizado. He encontrado las siguientes leyes:*

- LO 3/1983, 25 feb
- LO 2/1991, 13 mar
- LO 10/1994, 24 marzo
- LO 5/1998, 7 jul

La primera es el estatuto y las siguientes son reformas. Me gustaría saber si existe dicho estatuto actualizado y refundido en un solo documento y dónde puedo consultarlo a texto completo. Y como segunda pregunta y relacionada con lo anterior, cuando yo busco una ley concreta, cómo puedo saber si está actualizada y con todas las reformas incluidas en dicho textos y si no, dónde puedo averiguar si lo está. Muchas gracias.

27/11/2007

Tiene a su disposición el Estatuto en el portal de la Comunidad de Madrid: http://www.madrid.org/pres_sgt/legislacion/leyes/estatutoautonomia.htm#1, cuya última revisión es del 26 de marzo de 2001.

En la Biblioteca Regional de Madrid «Joaquín Leguina» puede encontrar la última edición del Estatuto: «Constitución española y Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid», publicado por la Asamblea de Madrid en el año 2006.

Para la consulta de leyes con sus actualizaciones, partes derogadas, etc., le aconsejamos consultar la base de datos legislativa Westlaw Aranzadi.

Análisis de respuestas (Administración, Legislación, Política):

La primera respuesta tiene bien estructurado el cuerpo del texto, haciendo uso de un encabezamiento, la respuesta a la consulta propiamente dicha y las fuentes utilizadas. Se pro-

porciona la información que solicita el usuario (la normativa vigente) y a la vez, se amplía.

Contrariamente, en la segunda respuesta no hay un saludo ni una despedida. Se mencionan lugares o recursos sin indicar dónde se pueden encontrar y las fuentes de información no se están citando de manera correcta.

Ambas respuestas solo hacen uso del cuerpo del texto, sin utilizar los espacios destinados a las fuentes de información. El lenguaje empleado es correcto.

2. ARTE

PREGUNTA 1: *Me gustaría saber acerca de la Sagrada Familia (la obra de Antonio Gaudí). Necesito saber dónde puedo encontrar material sobre la arquitectura de esta.*

29/06/2000

Este servicio no puede darle una extensa bibliografía sobre el tema, pero le podemos ayudar indicándole algunos títulos sobre el tema:

- Cèsar Martinell: *Gaudi i la Sagrada Familia, comentada per ell mateix*. Valls: Cossetania, 1999.
- Isidre Puig i Boada: *El temple de la Sagrada Familia*, Barcelona: Ed. de Nou Art Thor, 1986.
- Juan Jose Lahuerta: *Antoni Gaudí 1852-1926: arquitectura, ideología y política*, Madrid: Electa, 1993.

Para la localización de estas obras y otras, puede consultar el catálogo de las bibliotecas públicas del Estado: <http://www.mcu.es/bpe/bpe.html>

También puedes consultar el catálogo de la Biblioteca de Catalunya: <http://www.gencat.es/bc/> y el catálogo colectivo de lectura pública de Catalunya: <http://www.cultura.gencat.es/biblio/index.html>

Si deseas saber si están disponibles en el mercado, consulta el catálogo de la agencia española del ISBN: <http://www.mcu.es/bases/spa/isbn/ISBN.html>

Desde tu biblioteca puedes consultar fondos de otras, mediante el préstamo interbibliotecario.

PREGUNTA 2: *Buenos días. Soy una alumna de la Universidad de Alicante y me remito a usted con el fin de que me pueda facilitar referencias bibliográficas sobre el arquitecto Antonio Gaudí; en particular sobre su biografía y su obra la 'Sagrada Familia'. Muchas gracias. Un saludo.*

22/02/2007

Le remitimos las siguientes referencias bibliográficas en relación con la consulta realizada:

Lahuerta, J. J. (1999): *Antoni Gaudí, 1852-1926: arquitectura, ideología y política*. Madrid: Electa.

Antonio Gaudí (2000). Col. Personajes del siglo XX. Madrid: Rueda.

Llimargas, M. (fotografía), Crippa, M. A. *et al.* (2001): *Gaudí: hábitat, naturaleza y cosmos*. Barcelona: Lunwerg.

Tarragona, J. M. (2001): *Un arquitecto genial: Antoni Gaudí*. Barcelona: Magisterio Casals (Biografía joven, 10).

Crippa, M. A. y Bassegoda Nonell, J. *et al.* (textos) y Llimargas i Casas, M. (fotografías) (2002): *Gaudí: espacios sagrados*. Madrid: Lunwerg.

Gómez, J. *et al.* (1996): *La Sagrada Familia, de Gaudí al CAD*. Barcelona: UPC.

Análisis de respuestas (Arte):

Ambas respuestas no tienen un esquema bien estructurado, ya que no existe saludo ni despedida. En el primer ejemplo, el bibliotecario emplea una mezcla en el tratamiento al usuario (de usted y de tú). La segunda contestación es más amplia y se proporciona un valor añadido sugiriendo algún título, ofreciendo catálogos para ampliar las fuentes de información y mencionando el préstamo interbibliotecario. A pesar de ello no se explica al usuario la terminología utilizada, que no tiene por qué conocer, como: «préstamo interbibliotecario».

De nuevo nos encontramos con que no se utiliza el espacio destinado a las fuentes de información. *Pregunte: las bibliotecas responden*, es un servicio de referencia virtual y en estos dos casos se debería haber facilitado algún recurso electrónico.

3. BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN

PREGUNTA 1: *Me gustaría saber el horario de la biblioteca pública municipal de Plasencia. Gracias.*

09/09/2016

Buenos días,

El horario de la Biblioteca Pública Municipal de Plasencia (<http://www.bibliotecaspublicas.es/plasencia/informacion.htm>) es el siguiente:

Invierno: de lunes a viernes de 10.00 a 14.00 y de 16.30 a 20.00 horas.

Verano (julio y agosto): de lunes a viernes de 08.15 a 14.45 horas.

Gracias por utilizar nuestro servicio.

Saludos.

PREGUNTA 2: *Buenos días. Quisiera saber si la biblioteca pública de Palma de Mallorca estará abierta por las tardes los meses de verano y en qué horario. Muchas gracias.*

31/05/2016

Estimada usuaria:

En el enlace que le adjuntamos puede ver el horario de la biblioteca para verano: Horario general, lunes a viernes: 8.30-20.30 h. Sábados de 9.30-14.00 h. Julio y agosto, lunes a viernes: 8.00-15.00 h. Un saludo.

Análisis de respuestas (Bibliotecas y Documentación):

En los dos ejemplos se está utilizando un buen esquema de respuesta. Se ofrece la información completa a la solicitud del usuario y, por lo tanto, podemos decir que están bien contestadas. Sin embargo, en la segunda pregunta faltaría incluir la fuente de información utilizada.

De nuevo, solo se hace uso del espacio destinado a la respuesta.

4. CIENCIA Y NATURALEZA

PREGUNTA 1: *Me gustaría saber la luna que hubo el 24 de septiembre del 2007.*

19/05/2009

Estimad@ usuari@:

Gracias por utilizar el servicio de información y referencia de las bibliotecas públicas españolas *Pregunte*.

En atención a su consulta, a continuación le facilito una dirección web en la que podrá encontrar información sobre el estado de la luna en la fecha en que nos indica (en el hemisferio norte): http://www.tutiempo.net/luna/fases_9_2007.htm

Esperando que la información facilitada le resulte de utilidad.

Un saludo.

PREGUNTA 2: *Necesito saber qué luna había el día 13 de junio de 1993 (y por favor, no me manden el horóscopo chino).*

09/12/2002

El día 13 de junio de 1993, en el hemisferio norte y a medianoche, la luna estaba en fase menguante. La fracción iluminada era de 0,305 y era el 2,1 día después del último cuarto.

Análisis de respuestas (Ciencia y Naturaleza):

El primer ejemplo nos da una buena estructura de respuesta, que incluye un saludo, información de una dirección web y una despedida, pero faltaría incluir lo más importante de la respuesta que es lo que el usuario solicitaba: ¿qué luna hubo el 24 de septiembre del 2007? Se proporciona la fuente, pero no la contestación. Siguiendo los manuales del servicio y sus objetivos, se debería haber dado la respuesta e incluir el enlace en el apartado «Fuentes de información».

En el segundo caso, se está dando la respuesta pero no hay un saludo ni despedida y lo más importante, no se cita la fuente de información dónde se encontró la información.

No se da valor añadido a las respuestas, no se facilitan más recursos electrónicos y, consecuentemente, no se hace uso del apartado destinado a las fuentes de información. A pesar del comentario del usuario («y por favor, no me manden el horóscopo chino»), que puede hacer pensar al bibliotecario que el usuario está utilizando el servicio en tono jocoso o sin interés real por obtener respuesta, se recomienda que siempre se ofrezca una respuesta y se mantenga la corrección en el mensaje, incluyendo saludo, agradecimiento por utilizar el servicio y despedida.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

5. CIENCIAS SOCIALES

PREGUNTA 1: *Quisiera obtener referencias bibliográficas sobre el tema violencia de género disponibles en internet.*

24/05/2007

En cualquier buscador de internet -nosotros hemos utilizado Google-, hay que colocar la expresión que resume el tema de la consulta, en este caso «bibliografía violencia de género» y de esta forma aparecen múltiples resultados entre los que seleccionamos:

<http://www.malostratos.org/cindoc/080%20cindoc%20biblio%2010%20viol%20genero.htm> (bibliografía elaborada por el CINDOC)

<http://www.malostratos.org/cindoc/080%20cindoc%20biblio%2010%20viol%20genero.htm> (Mujeres en red)

<http://webdeptos.uma.es/dprivado/laboral/observatorio/biblio.htm> (Observatorio de la Violencia de Género)

PREGUNTA 2: *¿Dónde puedo encontrar libros sobre violencia de género? Gracias.*

06/11/2005

España [Ley de Medidas contra la violencia de género, 2004] Legislación básica sobre la violencia de género. 1ª ed. preparada por el Área de Códigos Civitas, Dina Di Marcantonio Jiménez y Victoria Jaramillo Navarro. Madrid: Civitas, 2005

Análisis de respuestas (Ciencias Sociales):

En las respuestas anteriores no hay un esquema bien ejecutado; además de ser indicativas e incompletas, no son informativas. Las preguntas del usuario no especifican en que ámbito se enmarcaría el tema (legal, social, educativo, etc.), pero habría que dar unas respuestas más elaboradas y no un conjunto de enlaces para que el usuario busque por su cuenta. Por otro lado, no conviene ofrecer recursos encontrados en Google, dado que probablemente, el usuario ya lo habrá utilizado para intentar localizar información por sí mismo. En estos casos se recomienda ponerse en contacto con el usuario para obtener más información sobre lo que realmente necesita.

6. ECONOMÍA Y EMPRESAS

PREGUNTA 1: *Estimados amigos: Quería saber si en Sevilla o Madrid capitales, existe alguna tienda o negocio especializado en la fabricación y venta de guantes, sobre todo si son de época (para teatro, cine, etc.). Gracias.*

29/01/2015

A continuación le facilitaremos varias direcciones:

Santacana Complementos

C/ Tenerife, 11

28970 Humanes de Madrid

info@santacana.es

<http://www.santacana.es/la-compania/#>

Guantes Luque

C/ Espoz y Mina, 3

28012 Madrid Teléfono: 91 522 32 87

Guante Varadé

C/ Serrano, 54

28001 Madrid

En esta web de las Páginas Amarillas tiene varias direcciones de fábricas de guantes en Madrid: <http://www.paginasamarillas.es/guantes:-fabricacion/all-ma/madrid/all-is/madrid/all-ba/all-pu/all-nc/1>

PREGUNTA 2: *Hola. Por favor, quería saber de tiendas especializadas en la compra-venta del cómic antiguo en Madrid, Sevilla y Barcelona capital. Gracias.*

21/12/2015

Estimado usuario,

Gracias por utilizar el servicio «Pregunte: las bibliotecas responden». Le facilitamos unos enlaces de librerías y tiendas que se dedican a la venta, algunas a compra-venta, de cómics. El primer enlace que le facilitamos correspondiente a Madrid, es un auténtico directorio de estos establecimientos.

Saludos.

VALENCIA

<http://www.elrastrocomics.com/>

<http://www.vibbo.com/coleccionismo-valencia/comics.htm>

http://www.todocoleccion.net/tebeos-comics__1858
<http://www.manhattancomics.es/>

Estamos en València, en Padre Jofré 14, en Xàtiva en Pintor Perales 6, en Alcoi en Sant Llorenç, 39 y en Madrid en Unión 7.

Librería Futurama. Carrer de Guillem de Castro, 53, 46007 Valencia. Teléfono: 963 51 91 88

MADRID

<http://www.lacadeel.net/tiendas-de-comics-en-espana/tiendas-de-comics-en-madrid>

<http://www.salir.com/b/antiguos+comics+madrid+tiendas>

<http://www.elcoleccionistacomics.com/> <https://11870.com/pro/mundo-fantasia>

<http://www.comicstrinidad.com/>

<https://libreriachatulani.wordpress.com/>

<http://www.laslibrerias.com/tiendas-comics/librerias-c1.htm>

http://www.sitiosespana.com/paginas/literatura/librerias/libros_comics.htm

<http://www.negrillismo.com/donde-comprar-comics-en-madrid/>

SEVILLA

Don Cecilio. Calle de Castilla, 47. 41010 Sevilla. Teléfono 954 333 336

<http://www.mundodvd.com/tiendas-de-comics-cine-sevilla-28736/>

Análisis de respuestas (Economía y Empresas):

Ambos ejemplos están contestando bien a las preguntas realizadas por los usuarios, aunque en el segundo no se proporciona información sobre una de las ciudades sobre las que consulta el usuario (Barcelona). En esta respuesta, la informático comenta que ofrece en primer lugar información relativa a Madrid y, sin embargo, empieza ofreciendo información sobre librerías en Valencia. Toda la información aparece en ambos casos en el cuerpo de la respuesta, sin hacer uso del apartado destinado a ampliar fuentes de información.

7. EDUCACIÓN

PREGUNTA 1: *Buenos días: Me gustaría obtener información sobre el Método Montessori de enseñanza. Me gustaría saber en qué consiste y cómo se aplica en los centros de enseñanza. Quedo a la espera de sus comentarios. Muchas gracias. Un saludo.*

19/05/2017

El llamado método Montessori es un método pedagógico ideado por María Montessori, la primera médico italiana, a principios del siglo XX. Basado en la estimulación y el respeto a los niños, desde entonces ha gozado de gran popularidad en todo el mundo. Aunque a menudo se asocia a una educación de élite, lo cierto es que es un método que se comenzó a aplicar con los alumnos menos favorecidos, y que uno puede llevar a la práctica en casa. Frente a las ideas tradicionales de la disciplina en la escuela (esa doctrina de «la letra, con sangre entra»), el método Montessori hace hincapié en la capacidad innata que tienen los niños para aprender, en su curiosidad.

Por ello preconiza una enseñanza en la medida de lo posible libre y que aproveche los momentos en los que el niño está más receptivo para introducir nuevos materiales y experiencias. María Montessori opinaba que hasta los seis años los niños están en una fase de mente absorbente, con periodos en los que el interés se despierta de forma especial.

Normalmente, en las escuelas Montessori se hacen sesiones de tres horas en las que los niños pueden experimentar libremente con los materiales que despierten su interés y aprender así a través de las experiencias y el juego. Puede trabajar individualmente o en grupo y variar de actividad cuando lo considere adecuado, no hay un orden preestablecido.

En este sentido el papel tradicional de los profesores también se redefine: de hecho no se les llama profesores, sino «guías». No son transmisores de información, sino facilitadores que orientan a los niños en su propio aprendizaje: deben potenciar su entusiasmo y observar cuándo están preparados para experimentar con nuevas cosas.

Cada niño aprende a su ritmo y es evaluado de forma personalizada.

Uno de los requisitos de la metodología Montessori es un espacio adecuado, un entorno adecuado que permita que el niño se mueva con libertad sin correr riesgos. Todos los muebles y el material deben ser también atractivos para que los niños se inclinen a cuidarlos de forma natural. De hecho, los materiales Montessori cuentan con un diseño muy cuidado y diferenciador, que se basa en gran parte en las observaciones que la propia María Montessori hizo sobre el comportamiento de los niños.

La finalidad de la metodología Montessori es el desarrollo de la autonomía personal en todos los ámbitos.

Los principios en los que se fundamenta son los siguientes:

Puerocentrismo: todo gira en torno a las características del niño.

Autoeducación: facilita la educación por sí mismo.

Individualidad: el niño es un ser único que ha de conquistar su autonomía.

Libertad y disciplina.

Trabajo: los ejercicios son un trabajo, artístico o constructivo.

Orden: el niño es ordenado por naturaleza.

PREGUNTA 2: *Quisiera información completa sobre tres personajes relacionados con la educación infantil. Ellos son: FROEBEL, MARIA MONTESSORI Y DECROLY.*

30/01/2001

Información completa sobre Froebel, Montessori y Decroly puede encontrarla en: *Diccionario de pedagogía y psicología*, coordinador general Fernando Canda Moreno. Móstoles (Madrid): Cultural, 1999 y en: *Manual de pedagogía y psicología*, Barcelona: Océano, 1998. 2 vol.

Análisis de respuestas (Educación):

En la primera respuesta la información dada no se complementa con las fuentes de información utilizadas. No hay una buena estructura del texto, proporcionándose solo una posible versión del método de enseñanza Montessori. Cabría haber mencionado enlaces electrónicos y referencias bibliográficas. La contestación resulta excesivamente larga y parcial y da la impresión de que se ha realizado un «corta y pega».

En el segundo ejemplo, simplemente se ha hecho referencia a dos citas bibliográficas y, al igual que en el anterior caso, se debería haber ampliado con más recursos electrónicos. El usuario no ha recibido la información que pedía. En ambos casos, se ignoran los saludos, despedidas o agradecimientos por utilizar el servicio. Tampoco se incorpora una frase que invite al usuario a ampliar la información recibida en caso de ser necesario o a volverse a poner en contacto con el servicio si tiene dudas al respecto de la información ofrecida.

8. EMPLEO Y TRABAJO

PREGUNTA 1: *Documento para realizar un currículum correctamente (necesito incluir cursos de formación postgrado).*

21/11/2008

Para redactar un currículum vitae solo tiene que buscar en la biblioteca pública más próxima a su domicilio donde encontrará libros con modelos o plantillas para la elaboración del mismo o bien en internet, donde puede elegir entre las numerosas direcciones para todo tipo de C. V. y donde le indicará el lugar exacto en el que debe añadir sus cursos de postgrado.

PREGUNTA 2: *Hola, quisiera saber dónde puedo conseguir la estructura de cómo se hace un Currículum Vitae paso a paso. Gracias.*

15/02/2007

A continuación, vienen las diferentes partes que un currículum vitae, distribuidas de la siguiente manera:

Datos personales: Nombre y apellidos, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, dirección personal, número de teléfono de contacto, dirección de correo electrónico, etc.

Formación académica: Estudios que has realizado, indicando fechas, centro y lugar donde han sido realizados.

Otros títulos: Estudios realizados complementarios a los universitarios que mejoran tu formación universitaria, indicando las fechas, el centro y el lugar donde fueron realizados.

Experiencia profesional: Experiencia laboral relacionada con los estudios universitarios o que pueda ser de interés para la empresa que desea contratarte. No olvides señalar las fechas, la empresa donde trabajaste y las funciones y tareas llevadas a cabo.

Idiomas: En este apartado mencionarás los idiomas que conoces y tu nivel. Si obtuviste algún título reconocido, como por ejemplo el *First Certificate* en Inglés, que acredite tus conocimientos en ese ámbito, indícalo.

Informática: Señala aquellos conocimientos informáticos que poseas: sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, diseño gráfico, internet, etc.

Otros datos de interés: En este último apartado señala todos aquellos aspectos que no han sido incluidos todavía, tales como: carné de conducir, disponibilidad, etc.

Análisis de respuestas (Empleo y Trabajo):

Ambas respuestas no son completas. En la primera no hay ningún recurso bibliográfico ni enlace web y, asimismo, dirigen al usuario a su biblioteca más cercana sin saber si realmente ofrecen dicho servicio.

En el segundo caso, aunque se proporciona un modelo de currículum, no se indica la fuente en la que se ha localizado. Además, da la impresión de que el mensaje se ha redactado y enviado sin proceder a su revisión, puesto que la primera frase está mal redactada: «A continuación, vienen las dife-

rentes partes que un currículum vitae, distribuidas de la siguiente manera», en lugar de: «A continuación, le ofrecemos las diferentes partes que un currículum vitae debería tener/ las diferentes partes con las que un currículum vitae debería contar, distribuidas de la siguiente manera» o «a continuación le indicamos las diferentes partes de un currículum vitae». Tras redactar correctamente el mensaje, antes de enviarlo, el bibliotecario debería haber incluido la/s fuente/s de información en las que ha localizado la información.

En ninguno de los casos se saluda ni se despide al usuario. Para evitar todos los fallos detectados, se recomienda a los bibliotecarios que redacten las respuestas previamente a su envío en un procesador de texto y lo revisen antes de remitirlo al usuario.

9. HISTORIA

PREGUNTA 1: *¿Tenéis el escudo heráldico de los apellidos Albesa-Folch? Gracias.*

24/11/2010

En relación con su pregunta le informamos que «Pregunte: las bibliotecas responden» es un servicio de referencia de carácter enciclopédico, atendido por más de 40 bibliotecas públicas. En esta ocasión su consulta es atendida por la Biblioteca Pública de Huesca.

En nuestro fondos disponemos de la obra «Diccionario hispanoamericano de heráldica, onomástica y genealogía» de Endika de Mogrobojo. En él aparece el apellido Albesa: linaje catalán, probablemente originario de Albesa (cuyo nombre tomó), perteneciente a la provincia de Lérida. Dice Manuel de Salazar que este apellido procede de Alicante y que un Albesa fue capitán de corsarios valencianos. Armas: en el campo de gules, dos lanzas de oro, puestas en palo. Otros: En campo de plata, dos lanzas de oro, puestas en palo.

Sobre el apellido Folch no aparece ninguna entrada en el diccionario. En internet, el *Gran índice de heráldica e historia de apellidos*, disponible en la siguiente dirección web: <http://www.heraldicapellido.com/>, le proporciona un índice a través del cual puede navegar y localizar los apellidos: Albesa, Folch de Cardon de Sandrans y Folch de Cardona.

La información que da la página hace referencia al origen, la historia, bibliografía, etc. de los apellidos, pero si desea obtener el escudo, deberá seguir los pasos que le indican para su compra.

PREGUNTA 2: *Escudo heráldico del apellido Alpert*

03/08/2009

La Heráldica tenía la función de mostrar los elementos de identidad, diferenciadores de los demás, de aquel que los portaba. De esta forma, en el escudo de armas nos encontramos con varios símbolos y esmaltes. El escudo de armas deja de ser, fundamentalmente, la pieza defensiva, para convertirse en una descripción de las cualidades de los caballeros que lo portan. Cada uno de los componentes que lo forman tiene un significado y una razón para estar ahí.

Para ver un amplio catálogo de escudos heráldicos ver: <http://www.linajes.net/>.

Según hemos encontrado en Google, las variaciones de ortografía de este apellido son: Halbert, Halpert, Halberdyne, Halberdyn, Hallbert, etc. El primer lugar donde se encuentra es en Perthshire, cuando el nombre es, sin duda derivado de Albertus, de los anglosajones Aethelbeort. EL primer registro es como Albertus de Dundee, sobre 1214, al que le sucede Cleopha por Alberti, en 1281. La afectación de la `h` delante del nombre no llegó hasta el siglo XVI (ver: http://209.85.229.132/translate_c?hl=es&sl=en&u=http://www.houseofnames.com/xq/asp.fc/qx/alpert-family-crest.htm&prev=/search%3Fq%3Dheraldy%2BALPERT%26hl%3Des&rurl=translate.google.es&usg=ALkJrhgYctnL232IDY4E7A75XUthkFcUyQ).

En otra página web encontramos el apellido francés: Alpert. Es una variante del nombre de Albert y fue derivado de un nombre germánico Albrechet, que estuvo integrado por los elementos Adal (nobles) y Berht (brillante y famoso) (ver: <http://www.4crests.com/alpert-coat-of-arms.html>) (Si no se viese el escudo heráldico pinchar en las dos direcciones de internet anteriores).

Sería idóneo contrastar esta información con obras como las siguientes:

- Armorial General de J.B. Rietstap
- Armorial universel
- Armorial Général des Familles Nobles de l'Europe
- Gran Diccionario Gráfico de Blasones
- A genealogical and heraldic dictionary of the british empire
- Papworth's Ordinary of British Armorial
- The Bristish Herald or Cabin

Análisis de respuestas (Historia):

Ambas respuestas son muy completas, a pesar de que las fuentes de referencia se citen de forma incorrecta de acuerdo con la normativa internacional y de que toda la información ofrecida se recoja en el cuerpo de la respuesta; es decir, sin utilizar los espacios destinados a ampliar fuentes de información. En el primer ejemplo, el mensaje de respuesta se inicia con una breve explicación sobre el carácter cooperativo del servicio y con la identificación de la biblioteca en turno que está contestando, lo que constituye un ejemplo de «buenas prácticas» en este sentido.

10. INFORMÁTICA E INTERNET

PREGUNTA 1: *Estoy empezando el proyecto de una tesis y me gustaría saber qué recursos digitales existen y que pueden ser útiles para incorporar imágenes como anexos. Yo solo conozco Getty Images y Corbis, pero me gustaría saber más. Gracias.*

22/11/2012

Buenos días. Puede probar los siguientes recursos: <http://www.dreamstime.com/>, <http://www.istockphoto.com/>, [\[shutterstock.com/\]\(http://www.shutterstock.com/\), <http://www.thinkstockphotos.es/> y <http://www.deviantart.com/>](http://www.</p>
</div>
<div data-bbox=)

Un saludo.

PREGUNTA 2: *Buenos días: Me gustaría que me informasen, si es posible, sobre el uso de imágenes que se pueden descargar de internet sin necesidad de pagar, por ejemplo: Las imágenes que puedes guardar fácilmente después de una búsqueda en google. ¿Puedo utilizar esas imágenes para lo que quiera? ¿Necesito permisos? Si es así, ¿qué permisos necesitaría? Muchas gracias por su atención. Un saludo.*

22/05/2008

Estimado usuario:

Depende del uso que usted haga de las imágenes que descargue de la red. Si es un uso privado no hay ningún problema ni permiso que solicitar ni pago que hacer, siempre que no intente atribuirse la autoría o la creación de esa imagen. Otra cosa distinta es si piensa hacer un uso comercial o público de la imagen descargada, entonces debe enterarse bien de quién es el propietario de la imagen y ponerse en contacto con él, bien con el autor directamente o con la sociedad de gestión de derechos que le represente, para ver qué tipo de derechos o *copyright* protegen la imagen y solicitar permiso para lo que pretende hacer y enterarse de qué cantidad de dinero tiene que abonar por ello.

Esperando haberle ayudado. Atentamente.

Análisis de respuestas (Informática e Internet):

En ambos casos se proporciona una buena respuesta, aunque en la segunda se deberían haber citado fuentes de información legal en lo que se refiere a la Ley de Propiedad Intelectual, ya sean bibliográficas o electrónicas.

11. INGENIERÍA. TECNOLOGÍAS

PREGUNTA 1: *¿Qué página de internet en español es la más extensa en lo referente a las energías renovables? Esta información no es para profesionales sino para alumnos de la ESO. Energía eólica, solar, geotérmica, biomasa, maremotriz, etc.*

05/05/2001

Resulta arbitrario hablar de páginas más extensas o mejores en internet. Respecto a las energías renovables, le facilitamos una web eminentemente práctica y dirigida a alumnos de enseñanzas medias: www.clavius.es/entidad/inice/Per/renovabl.htm.

Existe una revista en internet denominada energías renovables. En ella encontrará abundantes enlaces. Su dirección: www.energias-renovables.com

Finalmente, le facilitamos otra página dedicada a estas energías: www.renovables.com

PREGUNTA 2: *Me gustaría saber alguna página con información acerca de energías no renovables. Gracias.*

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

30/10/2000

Las siguientes páginas tratan el tema de las energías no renovables, pero de manera escueta:

<http://www.unicamp.br/fea/ortega/eco/esp/esp-07.htm>

<http://ice.d5.ub.es/conferencias/AAPEC.htm>

<http://witss.gdl.iteso.mx/solar/cap01.html>

<http://www.amsystem.es/usr/mjodar/pua/pua4.htm>

<http://www.cipav.org.co/redagrofor/memorias99/Chirgwin.htm>

<http://www.cchen.cl/alumno/> <http://www.angelfire.com/sc/energianuclear/>

Análisis de respuestas (Ingeniería. Tecnologías):

Las dos respuestas son similares, sin saludo ni despedida y con un listado de enlaces web (no sabemos si exhaustivo) para que el usuario busque por su cuenta. Cabe decir que en la pregunta se especifica que se busca información electrónica y por ello, se dirige al usuario correctamente a diferentes páginas web y no a libros o artículos de revistas.

12. LENGUAS Y LITERATURA

PREGUNTA 1: *¿Cuáles son las principales características de la literatura medieval?*

11/04/2007

Relato de batallas de héroes; incorporación de los valores de la nueva fe, el Cristianismo; lucha por nuevos valores, como la solidaridad entre jefes; el amor empieza a tener importancia; la mujer empieza a tener mayor importancia. Se la considera como dama, por la que el caballero vive y da la vida; son narraciones muy desequilibradas, por lo que no son clásicas. La literatura fue el reflejo de la sociedad medieval y de su mentalidad.

Las principales características de la literatura medieval son: la importancia de la transmisión oral (gran parte de la literatura se difundía mediante la recitación, dado que la población era analfabeta en su mayoría); el carácter anónimo de sus autores: al principio, sobre todo, la literatura surge de la colectividad y luego va siendo modificada por los juglares o quienes la transmiten; la finalidad didáctica o moralizante: la influencia religiosa determina que, en muchos casos, la literatura se utilice para influir en los oyentes; otras veces la literatura sirve de propaganda de los valores de un rey o de un pueblo, como ocurrirá con los cantares de gesta; el uso del verso: hasta bien entrada la Edad Media (siglo XIV), el verso será el modo usual de escribir, dada su facilidad para la recitación.

PREGUNTA 2: *Yo quiero información sobre la literatura medieval española: las jarchas, cantigas y villancicos.*

27/08/2001

El tema es muy amplio, a continuación le envío unos breves apuntes sobre términos que menciona en su pregunta:

La literatura medieval española se caracteriza por ser un crisol en el que se desarrollaron temas profanos y religiosos en diversos géneros literarios con claras influencias de las ricas culturas judía e islámica, que florecieron en la península ibérica en aquel periodo. Las obras más antiguas en lengua española son unas breves composiciones líricas de tema amoroso denominadas jarchas, composiciones escritas en lengua romance que datan de mediados del siglo XI y figuraban al final de las moaxajas o *muwassahas*, unos largos poemas escritos en árabe o hebreo en España. A continuación en el tiempo se sitúan los poemas épicos compuestos por los juglares, que los recitaban o cantaban en las plazas públicas o en los castillos. La épica española reflejaba la influencia de la poesía germánica, árabe y sobre todo francesa, pero se distingue de sus modelos en que aborda los acontecimientos históricos de la época en lugar de temas antiguos o mitológicos.

Villancico, género polifónico de carácter profano que surgió a finales del siglo XV en España. También se denomina así una canción religiosa popular que acostumbra a cantarse en Navidad.

El villancico es una canción estrófica en la que todos los versos tienen la misma música. Suele estar interpretado por un cantante solista acompañado, por lo general, de uno o dos instrumentos, como el laúd. Consta de un estribillo que alterna con una o más estrofas de versos octosílabos; tanto la rima como el número de versos son variables. Este tipo de composiciones se han recogido en cancioneros durante los siglos XV y XVI.

Análisis de respuestas (Lenguas y Literatura):

En ambas respuestas simplemente se ha intentado responder a lo que se preguntaba sin mencionar la fuente de información utilizada ni ampliar con nuevos recursos. No hay saludo ni despedida al usuario, lo cual hace parecer la respuesta un «corta y pega» de información, sin especificación de la fuente de donde se ha obtenido. Por otro lado, las consultas son de carácter tan amplio que los bibliotecarios deberían haber recordado a los usuarios el objeto del servicio, proporcionándoles un enlace a la sección «Consejos para preguntar» e intentando que concretaran la pregunta.

13. LUGARES Y GENTES

PREGUNTA 1: *¿Cuál es el gentilicio de los habitantes de Solares-Cantabria?*

22/09/2012

El gentilicio de los habitantes de Solares es solariego.

PREGUNTA 2: *Me gustaría saber el gentilicio de Alpartir, localidad de Zaragoza.*

10/06/2008

Estimado/a usuario/a,

El gentilicio de Alpartir (provincia de Zaragoza) ofrece varias posibilidades según la fuente que se consulte: «alpartidenses» o «alpartilejos», según la obra.

TORRE APARICIO, Tomás de la (2006): *Gentilicios españoles*: incluye apodos y mote, coplillas, dichos, datos curiosos, etc.» -- Madrid: Visión Net, D. L.

Le enciclopedia Espasa también recoge como gentilicio de Alpartir el término «alpartilejos».

Sin embargo, se habla de «alpartirenses» en la obra:

ZAPATER, Alfonso (1986): *Aragón, pueblo a pueblo*. Zaragoza: Aguaviva, D. L.

Análisis de respuestas (Lugares y Gentes):

Ambas contestaciones dan respuesta a la pregunta, pero en el primer caso no se cita la fuente utilizada y en el segundo se citan de forma incorrecta los recursos empleados aunque estén descritos. No existe saludo al usuario ni mensaje final de agradecimiento y despedida.

14. PENSAMIENTO Y RELIGIONES

PREGUNTA 1: *Quiero saber sobre religiones en el mundo.*

01/04/2011

Para la contestación de esta pregunta tan amplia le remitimos una serie de libros y de páginas web en las que podrá encontrar amplia información:

-Diccionario de creencias, religiones, sectas y ocultismo / George A. Mather. – Clie, 2003 .

- Las grandes religiones: historia y actualidad / Sabier Pikaza. – Tempora, 2003.

- Breve historia de las religiones / Francisco Díez de Velasco. – Alianza, 2006.

<http://www.buscareligion.com/> En esta página hay una relación de religiones y creencias, con sus características y estadísticas aproximadas.

<http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/religion/index.html>, <http://www.religioustolerance.org/>, <http://www.oraciones.com.es/h-r/inicio-historia-de-las-religiones.htm>, <http://www.adherents.com/> y <http://www.historia-religiones.com.ar/index.php>, http://recursos.cnice.mec.es/religiones/cas/index_alumno.htm

PREGUNTA 2: *¿Me podrían decir todas las religiones que existen y en qué consisten o qué se hace?*

18/05/2009

Tu pregunta es muy amplia, pero podemos indicarte algunas páginas web y algunos libros que puedes consultar en tu biblioteca más cercana.

El concepto de religión procede de la palabra latina *religio* y se refiere al conjunto de creencias sobre la divinidad. La religión implica sentimiento de veneración a Dios o dioses, normas morales para la conducta individual y social, y prácticas rituales como la oración y el sacrificio.

Páginas web:

http://recursos.cnice.mec.es/religiones/cas/index_alumno.htm

http://html.rincondelvago.com/religion_tipos.html

<http://www.portalplanetasedna.com.ar/religiones.htm>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Religi%C3%B3n>

Libros:

Las religiones explicadas a los niños: un recorrido por las grandes religiones para fomentar la tolerancia / Daniela Both, Bela Bingel; ilustraciones de Jutta Knipping. Barcelona: Oniro, [2002].

Enciclopedia de las religiones / [coordinadora de la edición, Carolina Reoyo; editor, Víctor Álvarez] Madrid: Espasa Calpe, [2005].

Religiones del mundo / Alan Brown y Andrew Langley. Barcelona: Elfos, 2003.

Un món de creences / Emma Damon; Traducció Laura Vaqué. Barcelona: Beascoa, Random House Mondadori, 2003.

Nuestras religiones: hinduismo, budismo, judaísmo, cristianismo, islamismo. Barcelona: Elfos, 2005.

Análisis de respuestas (Pensamiento y Religiones):

En los dos casos la pregunta es muy amplia y así se lo hace saber el bibliotecario al usuario. No hay uso de las formas de cortesía (saludo, agradecimiento o despedida). Todas las fuentes de información han sido incluidas en el cuerpo de la respuesta y, además, no están bien citadas. A pesar de que en ambas consultas se indica que son excesivamente amplias, como en casos anteriores, convendría proporcionar al usuario un enlace al propio servicio, en concreto, al apartado «Consejos para preguntar», donde se indica que no se contestan preguntas generales sobre temas extensos y donde se sugiere al usuario que realice sus consultas de una en una, intentando concretar: (<http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd?FORMULARIO=informacionServicio&ACCION=consejosPreguntar>).

15. SALUD, MEDICINA

PREGUNTA 1: *Me gustaría que me proporcionarais referencias bibliográficas sobre el Alzheimer. Muchísimas gracias.*

19/08/2010

Buenos días:

Puede encontrar información sobre Alzheimer en la página web de la Fundación Alzheimer España: <http://www.fundacionalzheimeresp.org/index.php?&Itemid=1>

También puede encontrar información en portales que publican artículos y se realizan consultas actualizadas: <http://es.wikipedia.org/wiki/Alzh%C3%A9mer> y <http://www.al->

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

zheimer-online.org/. Algunas referencias bibliográficas de obras de divulgación publicadas recientemente e incluidas en catálogos de bibliotecas públicas españolas:

- Acarín, Nicolás. Alzheimer: manual de instrucciones. Barcelona: RBA, 2010.

- Boada i Rovira, Mercé. Alzheimer: vivir cuando dos y dos ya no son cuatro. Barcelona: Oxigen viena, 2008.

- Rabins, Peter V.: El día de 36 horas: una guía práctica para las familias y cuidadores de enfermos de Alzheimer. Barcelona: Espasa libros, 2010.

- Romero Bravo, Manuel: Estimulación cognitiva en la enfermedad de Alzheimer, Ejercicios prácticos. Alcalá La Real (Jaén): Formación Alcalá, 2010.

Esperamos que la información que le hemos proporcionado le haya sido útil.

PREGUNTA 2: *Hola. Voldria informar-me sobre la malaltia d'Alzheimer i saber quins són els símptomes i el seu tractament entre altres coses. Per tant, m'agradaria trobar llibres que parlin sobre aquesta malaltia i pàgines web. Gràcies.*

27/09/2015

Bona tarda,

A qualsevol biblioteca que vagis trobaràs, sense problema, llibres sobre aquesta malaltia. Tú saps exactament el què necessites i l'extensió que ha d'ocupar. Una petita mostra de llibres que pots trobar són:

- Lerín Sicilia, M. Jesús. Día a día con la enfermedad de Alzheimer. Barcelona: Altaria, 2013.

- Ortín Miravete, Cèlia. Comunicación y Alzheimer: terapia de confirmación positiva. [Barcelona]: Edicions Saragossa, 2013.

- Guía práctica de terapias estimulativas en el Alzhéimer. Madrid: Síntesis, DL 2015.

Pel que fa a pàgines web, pots consultar com a referència les següents. Pensa també amb els enllaços que et proporcionen, et poden ser d'utilitat:

<http://www.alzheimercatalunya.org/index.php>. Alzheimer Catalunya.

<http://www.alzfae.org/> Fundación Alzheimer España

Gràcies per confiar en el nostre Servei. Recorda que estem a la teva disposició.

Análisis de respuestas (Salud, Medicina):

Muy buenas respuestas; con saludo, despedida y citando tanto referencias bibliográficas como páginas web. En el segundo caso, no se hace uso del tratamiento de «usted», pero es igualmente correcto y el bibliotecario se despide agradeciendo el uso del servicio y recordando al usuario que queda a su disposición (se sobreentiende que para ampliar información o aclarar dudas sobre lo consultado).

16. VIAJES Y OCIO

PREGUNTA 1: *Como habitante de Barcelona me gustaría saber qué días se instala el mercadillo de las Glorias. Muchísimas gracias por su ayuda.*

22/08/2006

Los días en que se celebra este mercado son los lunes, miércoles, viernes y sábados, de 9 a 14 horas.

PREGUNTA 2: *He oído que en la ciudad de Toledo se celebra con carácter bimensual un mercado medieval. Me gustaría saber las fechas exactas en que se celebra y actividades que se desarrollan o como conseguir esta información. Muchas gracias por adelantado.*

31/05/2001

El mercado medieval de Toledo se celebra efectivamente con carácter bimensual, pero no hay una periodicidad exacta. El próximo se celebrará los días 9 y 10 de junio. Participan: Ayuntamiento de Toledo (tel. 925 269 700), Diputación Provincial de Toledo (tel. 925 256 938), Caja Castilla-La Mancha, Caja Madrid, hostelería de Toledo y FEDETO (Federación Empresarial Toledana). Su página web es: www.fedeto.es, pero en estos momentos está inactiva porque la están configurando.

Análisis de respuestas (Viajes y Ocio):

En la primera pregunta, aunque se ha dado la información que buscaba el usuario, faltaría citar la fuente donde se ha encontrado la respuesta. Por el contrario, en el segundo caso se proporciona la información solicitada y, asimismo, se cita la página web. De nuevo, toda la información, recursos y fuentes se ofrecen en el cuerpo de texto de la propia respuesta y se obvia el saludo y la despedida al usuario.

Análisis general de respuestas en la modalidad correo electrónico:

En los ejemplos analizados comprobamos que generalmente las respuestas no siguen el esquema recomendado en los «Manuales de procedimiento» del servicio en cuanto al orden de su estructura: saludo, respuesta, agradecimiento, despedida y fuentes de consulta y/o recursos de información para ampliar en los apartados consignados a este fin. A pesar de ello, los bibliotecarios realizan un uso correcto del lenguaje al dirigirse a los usuarios y las respuestas son mayoritariamente adecuadas, solventando las necesidades informativas de los usuarios.

Sin embargo, en gran parte de las respuestas analizadas en esta modalidad, se observa que los bibliotecarios no utilizan los campos «Fuentes de información» y «Fuentes para ampliar» e incluyen esos campos dentro del cuerpo del texto de respuesta, lo cual reduce el valor añadido que se podría aportar a la misma. Por otra parte, se observa que las fuentes que se citan no siguen la normativa internacional y que al ofrecerse nombres de entidades o instituciones, aunque se proporcione el nombre oficial de las mismas, no se suele dar la información completa necesaria para contactar con ellas directamente (dirección, teléfono, correo electrónico, página web, etc.).

En general se detecta que en la modalidad de correo electrónico no se contesta directamente a la pregunta del usuario y el bibliotecario suele ofrecer recursos para que el usuario encuentre la respuesta por su cuenta. La recomendación en este sentido sería que se debe intentar, siempre que sea posible, ofrecer una respuesta directa a la pregunta y después completarla consignando en los campos asignados las fuentes de información utilizadas para contestar y/o ampliar la información proporcionada.

6.3.2. Modalidad chat

A continuación, se exponen las principales pautas para la elaboración de las respuestas a través de la modalidad de chat:

- Recepción de consulta:
 - o Leer la pregunta con detenimiento, a veces las prisas conducen a una mala interpretación.
 - o Confirmar que la pregunta se ajusta a la finalidad del servicio. Rechazar las que no se ajusten a dicha finalidad utilizando la figura «No apropiada» de los guiones compartidos.
- Búsqueda de información:
 - o Utilizar los mensajes de espera que figuran en los guiones compartidos para que el usuario no se sienta desatendido mientras espera ni abandone la sesión de chat.
 - o No tener miedo de enviar varias veces el mensaje: «Por favor, espere. Estamos buscando información».
 - o Informar al usuario de lo que se hace en cada momento, así como de que la búsqueda puede llevar cierto tiempo.
 - o Si no se tiene claro lo que el usuario solicita, intentar que sea más concreto para que reformule su consulta.
 - o Indagar de forma sutil en qué fuentes ha buscado ya información para no repetirla y crear insatisfacción al usuario en la respuesta.
- Fuentes de información:
 - o Refinar la búsqueda. No sirve con introducir en Google los términos que nos facilita el usuario.
 - o No usar la Wikipedia como fuente única. Se debe ofrecer fuentes a las que no llegue el usuario por sí mismo.
 - o Priorizar las fuentes de información en línea, no olvidar que la consulta se realiza a través de internet. Comprobar que los enlaces no están rotos y que la información que se ofrece está actualizada.
 - o Utilizar los recursos en línea del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* y su archivo histórico de consultas y respuestas, así como la base de datos de conocimiento del chat.

- o Proporcionar información procedente de organismos administrativos, entidades académicas y de investigación.
- o Valorar que el nivel de profundidad de la respuesta se adecúe al nivel de interés del usuario.
- Elaborar las respuestas:
 - o Comunicarnos con el usuario de manera correcta y estructurada: saludarle, preguntarle en qué se le puede ayudar. Indicarle que se está buscando información. Utilizar los mensajes de espera y ofrecerle una respuesta.
 - o Asegurarse de que no requiere de más información antes de despedirse.
 - o Despedirse agradeciendo el uso del servicio.
 - o Cuidar la ortografía, la puntuación, etc.
 - o Ser paciente y cordial. Nuestro objetivo es ayudar a nuestro usuario.
 - o Si la consulta requiere de una respuesta elaborada que exceda con creces los 15 minutos de tiempo medio recomendado para cada sesión, solicitar al usuario una dirección de correo electrónico para poder contestar detenidamente, indicándole que se le responderá en un plazo máximo de dos días laborales o bien remitirle a la modalidad de respuesta a través de correo electrónico.

Tras conocer las pautas, procedemos al análisis de las respuestas por temas. En la transcripción de las sesiones que aparecen en este apartado se han eliminado los datos de carácter personal que afectan a los usuarios, así como algunos datos de los bibliotecarios y bibliotecas que elaboraron la respuesta, con el fin de mantener el anonimato y analizar objetivamente la respuesta dada. En estos casos, la información eliminada ha sido sustituida por «XXX».

1. ADMINISTRACIÓN, LEGISLACIÓN, POLÍTICA

PREGUNTA 1: *Necesito localizar los Anexos I y II del Decreto 29/2013, de 11 de abril, del Consejo de Gobierno, de libertad de elección de centro escolar en la Comunidad de Madrid. Recogen los criterios de admisión y desempate.*

18/12/2014

Bibliotecario: Buenos días.

Bibliotecario: Un momento vamos a ver si están disponibles en alguna web de la Comunidad de Madrid.

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: Supongo que ya ha mirado en su Boletín Oficial en internet.

Usuario: Sí, pero no localizo los anexos.

Bibliotecario: Bien, vamos a ver.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Bibliotecario: Mire esta página web: <http://www.madrid.org/wleg/servlet/Servidor?opcion=VerHtml&nmnorma=8095&cdestado=P>

Bibliotecario: ¿Es esto lo que necesita?

Usuario: ¡Sí, muchas gracias!

Bibliotecario: Al final vienen los dos anexos.

Usuario: Los estoy viendo, gracias.

Bibliotecario: ¿Necesita alguna otra cosa?

Usuario: No, muy amable. Buen día.

Bibliotecario: Buen día.

Bibliotecario: Gracias por utilizar el servicio.

PREGUNTA 2: *Hola, soy estudiante de Biblioteconomía en la Universidad de Extremadura, estoy estudiando el sistema bibliotecario catalán y quería saber si me podría proporcionar una lista de los reales decretos que han ido modificando lo dispuesto en el Estatuto de Autonomía de Cataluña del año 1979 o si me podría proporcionar cualquier tipo de información. Muchas gracias.*

18/10/2010

Bibliotecario: Buenas tardes. Voy a intentar localizarte la información. Te ruego que esperes unos instantes.

Usuario: Vale, muchas gracias.

Bibliotecario: http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1984-14778

Bibliotecario: Perdón, pero te he puesto un enlace sin la explicación pertinente. Ruego que me disculpes, pero no soy especialista en derecho ni catalana, así que te buscaré lo que pueda y, si necesitas una información mejor, te lo buscaría más detenidamente.

Usuario: Sí, lo entiendo.

Usuario: No te preocupes.

Usuario: Como dato curioso, primero me asignaron la comunidad de Castilla y León y posteriormente Cataluña, es algo irónico. Muchas gracias de todos modos, está siendo de utilidad.

Bibliotecario: Hay también el RD 1676/1980 de 31 de julio sobre el traslado a la Generalidad de Cataluña de la gestión de bibliotecas de titularidad estatal http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/2921/1/Cat_RD1676_1980.pdf

Bibliotecario: Mira a ver esta página: <http://orientacionparadocumentalistas.wordpress.com/recursos/legislacion/legislacion-espanola/legislacion-autonomica/cataluna/>

Usuario: Muchas gracias por su ayuda, de verdad.

Usuario: Muy buena esta última página.

Bibliotecario: Y esta <http://www.absysnet.com/legislacion/legislacion.html>

Bibliotecario: <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp02.htm>

Bibliotecario: No sé si lo que necesitas puede estar reflejado del todo en las páginas que te he puesto. Si ves que algo te falta, dímelo.

Usuario: Estoy mirando detenidamente, hay bastante información para lo que necesito, o al menos eso creo. Debía elaborar un informe con las modificaciones desde el primer estatuto hasta el actual y en una de las webs viene muy bien reflejado.

Usuario: Sinceramente, me he sentido muy bien atendido y le doy las gracias por el interés mostrado.

Bibliotecario: Me alegro de que te sirva. Te añado una última página con un trabajo monográfico en pdf: http://www.bibliotecaspublicas.info/estudiobp08/docs/Estudio-BP_02.pdf

Bibliotecario: Muchas gracias por usar este servicio y hasta la próxima.

Usuario: Vale, muchas gracias, encantado de haber hablado con usted, ahora me toca seguir trabajando a mí: elaborar la correspondiente información y las referencias bibliográficas. Un gusto. Hasta la próxima.

Análisis de respuestas (Administración, Legislación, Política):

En las dos conversaciones el usuario se siente bien atendido y consigue la información que buscaba. También ha habido una despedida agradeciendo el uso del servicio. Los resultados proporcionados son recursos electrónicos que intentan dar respuesta a las preguntas que se han formulado.

Cabe destacar la conversación del primer ejemplo, ya que ha habido una buena comunicación con el usuario y se ha indagado dónde ha buscado previamente para no volver a repetir fuentes o recursos de información.

2. ARTE:

PREGUNTA 1: *Buenos días, quería saber información general sobre el modernismo en Barcelona. Gracias.*

11/03/2011

Bibliotecario: Buenos días, por favor espere unos momentos, vamos a contestarle.

Bibliotecario: El Modernismo en Cataluña no fue tan solo un movimiento artístico. Significó también un sentimiento social y una actitud política que influyó enormemente en la segunda mitad del siglo XIX y los primeros años del siglo XX. Por aquel entonces, Barcelona ya era una ciudad abierta a las tendencias culturales que provenían del resto de Europa, sobre todo, para diferenciarse de una España que, desde la guerra de 1714, había privado a Cataluña de sus derechos nacionales e institucionales.

Usuario: Quiero información sobre el modernismo artístico. Gracias.

Bibliotecario: Puede usted consultar las siguientes páginas web: www.bcninternet.com › Barcelona › general www.rutadelmodernisme.com/default.aspx?Idioma=cvc.cervantes.es/actcult/gaudi/barcelona.htm

Usuario: www.rutadelmodernisme.com/default.aspx?Idioma=cvc.cervantes.es/actcult/gaudi/barcelona.htm

Bibliotecario: Un momento, por favor.

Bibliotecario: www.gaudiallengaudi.com/EA001.htm

www.artehistoria.jcyl.es/artesp/contextos/8233.htm www.artespana.com/arquitecturamodernista.htm.

[https://es.wikipedia.org/wiki/Modernismo_\(arte\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Modernismo_(arte))

Usuario: ¿Para consultar las url tengo que salir de su programa?

Bibliotecario: Puede usted abrir otra ventana de navegación.

Usuario: ¿No debería salirme las páginas web en la ventana derecha de mi pantalla?

Bibliotecario: Debería salirle a la derecha de la pantalla.

Usuario: Pues no me funciona. No se preocupe, miro la información y si tengo algún problema miro de contactar con usted. Gracias por todo. Un saludo.

Bibliotecario: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

PREGUNTA 2: *Modernismo en España.*

27/10/2015

Bibliotecario: Bienvenida, le atiende XXX de la Biblioteca XXX.

Usuario: Hola. Estoy haciendo un trabajo de investigación sobre el modernismo en España.

Bibliotecario: ¿Puede precisar la pregunta?

Usuario: ¿Disponen de algún tipo de bibliografía con la que yo pueda empezar?

Bibliotecario: Estamos buscando más información, manténgase a la espera, por favor.

Bibliotecario: Esta página le podría interesar: http://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querry=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=modernismo+espa%C3%B1a

Usuario: Muchas gracias.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Usuario: Disculpen ¿Y sobre arte moderno en España para ser más precisos?

Bibliotecario: Espere unos instantes, por favor. Seguimos buscando la información que necesita.

Usuario: O sobre arquitectura modernista.

Bibliotecario: Quizá te podría interesar: El modernismo y la arquitectura de su tiempo. Madrid: Hiares, D.L. 1969 Del

Neoclasicismo al Modernismo / Pedro Navascués Palacio, Carlos Pérez Reyes y Ana María Arias de Cossío. Madrid: Alhambra, 1979 El modernismo en España / Mireia Freixa. Madrid: Cátedra, D.L. 1986 España 1900: modernismo, anarquismo y fin de siglo / Lily Litvak ; prólogo de Giovanni Allegra. Barcelona: Anthropos, 1990.

Bibliotecario: También en esta página puedes encontrar algo: http://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querry=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=arquitectura+modernista

Usuario: Muchas gracias por su ayuda.

Bibliotecario: Gracias por utilizar nuestro servicio.

Análisis de respuestas (Arte):

En los casos anteriores las preguntas son muy amplias y, en el diálogo, tanto usuarios como bibliotecarios han ido reconduciendo la pregunta hasta encontrar recursos bibliográficos y electrónicos pertinentes. Al finalizar las sesiones no sabemos si el usuario ha quedado realmente satisfecho con la información proporcionada, pero se le facilitan una serie de recursos para que siga investigando. En ambos casos hay una buena estructura de la entrevista y un buen uso de los guiones compartidos.

3. BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN

PREGUNTA 1: *Quisiera saber el horario de la Biblioteca Municipal de Santander. Muchas gracias.*

22/10/2015

Bibliotecario: Buenos días.

Bibliotecario: Un momento, vamos a buscarlo.

Usuario: De acuerdo, muchas gracias.

Bibliotecario: El horario es de 15:30 a 21:30, en la c/ Gravina, n.4

Bibliotecario: ¿Desea alguna otra información?

Usuario: No, eso es todo. Muy amable.

Bibliotecario: Gracias por utilizar el servicio. Un saludo.

PREGUNTA 2: *Buenos días. Me gustaría saber el horario de verano de la Biblioteca Regional de Murcia. Muchas gracias.*

18/06/2012

Bibliotecario: Hola, mi nombre es XXX y soy la bibliotecaria que le atenderá en su consulta.

Usuario: Hola XXX.

Usuario: Me gustaría saber el horario de verano de la Biblioteca Regional de Murcia.

Bibliotecario: El horario de la Biblioteca Regional de Murcia según indica su página web es el siguiente: De lunes a viernes: 9:00 a 21:00 h.; sábados: de 10:00 a 21:00 h. y domingo: de 10:00 a 13:30 h. No indica nada sobre el horario de verano pero puede llamar por teléfono a los siguientes números XXX - XXX y quizás le proporcionen más información.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Usuario: Muchas gracias.

Bibliotecario: O simplemente, al no indicar nada, el horario sea el mismo en verano que en el resto del año.

Bibliotecario: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

Bibliotecario: Gracias por utilizar nuestro servicio.

Análisis de respuestas (Bibliotecas y Documentación):

En ambos ejemplos se proporcionan buenas respuestas, ya que se indican los horarios que los usuarios solicitan. Sin embargo, habrían sido más completas si se hubiese completado la respuesta con las fuentes de información donde se han encontrado los datos; en este caso, las páginas web de las bibliotecas. Buenas despedidas, agradeciendo el uso del servicio.

4. CIENCIA Y NATURALEZA

PREGUNTA 1: *¿Por qué la luna se pone roja con los eclipses?*

28/11/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX Biblioteca XXX.

Bibliotecario: Espere unos instantes, estamos atendiendo su consulta.

Bibliotecario: En este enlace se da un posible explicación: <http://www.aeromental.com/2007/03/04/un-eclipse-lunar-suele-mostrar-una-luna-roja/>

Bibliotecario: <http://www.aeromental.com/2007/03/04/un-eclipse-lunar-suele-mostrar-una-luna-roja/>

Bibliotecario: En este otro enlace se describen los distintos tipos de eclipses y sus causas http://html.rincondelvago.com/eclipses_2.html

Usuario: Vale, muchas gracias.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Usuario: Sí, muy interesante.

PREGUNTA 2: *Definición de erosión.*

02/02/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX Biblioteca XXX.

Bibliotecario: Hola, mi nombre es XXX y soy la bibliotecaria que le atenderá en su consulta.

Usuario: Definición de erosión.

Bibliotecario: La erosión es uno de los principales actores del ciclo geográfico. La erosión es la incorporación y el transporte de material por un agente dinámico, como el agua, el viento o el hielo.

Bibliotecario: Puede encontrar más información en el siguiente enlace: <http://es.wikipedia.org/wiki/Erosi%C3%B3n>

Usuario: Diferencia entre erosión y meteorización.

Bibliotecario: La erosión implica transporte de material, la meteorización solo disgregación del mismo.

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

Análisis de respuestas (Ciencia y Naturaleza):

En el primer caso el bibliotecario no utiliza una respuesta objetiva: «En este enlace se da una posible explicación...» y por lo tanto, se podría considerar errónea. A continuación, cita un par de páginas web y el usuario queda satisfecho. En la segunda conversación, el bibliotecario responde a la pregunta y a la vez proporciona valor añadido con enlaces web complementarios. En ambos casos se hace uso de los guiones compartidos y se despide al usuario de forma correcta.

5. CIENCIAS SOCIALES

PREGUNTA 1: *Buenos días. Me gustaría saber si existen datos cruzados para las víctimas de violencia de género por comunidades autónomas y que sean extranjeras. Gracias.*

19/06/2013

Bibliotecario: Estamos buscando más información, manténgase a la espera.

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: Puede encontrar datos estadísticos en diferentes direcciones. Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad: <http://www.msc.es/ssi/violenciaGenero/porta-LEstadistico/>

Usuario: Sí, pero por lo que veo se desglosa, por un lado, en comunidades autónomas, y por otro, por extranjeras, pero no hay datos cruzados de esas dos variables, ¿verdad?

Bibliotecario: En la página del INE en esta dirección exacta encontrará un pdf titulado «Estadística de Violencia Doméstica y Violencia de Género»: <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t18/p468&file=inebase&L=0>

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: Tendrá más información en los apartados de la estadística.

Bibliotecario: 3.1 Descripción de los datos «La Estadística de Violencia Doméstica y Violencia de Género» ofrece datos anuales sobre las características sociodemográficas de las víctimas y de las personas denunciadas en violencia doméstica o violencia de género. Se proporciona también información adicional sobre medidas cautelares dictadas e infracciones penales imputadas. Se trata de una estadística cuya fuente de información es el Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica y de Género, titularidad del Ministerio de Justicia y la información se refiere a asuntos, con medidas cautelares dictadas, inscritos en el Registro a lo largo del año de referencia. Principales características sociodemográficas investigadas sobre víctimas o personas

denunciadas: sexo, edad, lugar de nacimiento y el tipo de relación entre la víctima y la persona denunciada.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

PREGUNTA 2: *Hola, buenos días. ¿Cuál es la legislación (nacional) que garantiza el derecho a intérprete en los servicios públicos (juzgados, ámbito sanitario, etc. para las mujeres inmigrantes maltratadas? ¿E internacional? Gracias.*

06/06/2013

Bibliotecario: Buenos días.

Bibliotecario: Tenemos que buscar la información. Manténgase conectada, por favor.

Bibliotecario: Un momento, seguimos buscando la información.

Bibliotecario: Artículo 22. Derecho a la asistencia jurídica gratuita 1. Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a la asistencia jurídica gratuita en los procesos en los que sean parte, cualquiera que sea la jurisdicción en la que se sigan, en las mismas condiciones que los ciudadanos españoles. 2. Los extranjeros que se hallen en España tienen derecho a asistencia letrada en los procedimientos administrativos que puedan llevar a su denegación de entrada, devolución o expulsión del territorio español, y en todos los procedimientos en materia de protección internacional, así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice. Estas asistencias serán gratuitas cuando carezcan de recursos económicos suficientes según los criterios establecidos en la normativa reguladora del derecho de asistencia jurídica gratuita.

Bibliotecario: El artículo que le enviamos, donde se regula el derecho citado, pertenece a la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Bibliotecario: ¿Continúa usted ahí?

Usuario: Sí.

Usuario: Hace referencia a extranjeros en general. ¿No hay nada más específico para víctimas de violencia de género extranjeras?

Bibliotecario: Gracias. En el ámbito europeo se regula por: Directiva 2010/64/UE relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales.

Bibliotecario: La legislación es general para cualquier caso, pero podemos buscar información sobre asistencia a víctimas de violencia de género, quizás las unidades especializadas en estos casos, puedan orientarle mejor. Espere un momento. ¿Qué comunidad autónoma o provincia le interesaría?

Bibliotecario: Tal vez le interese esta información: <http://www.guiaviolenciadegenero.com/legal.php>

Bibliotecario: Portal del Ministerio de Sanidad de atención a víctimas de violencia de género:

<http://www.msc.es/ssi/violenciaGenero/Recursos/telefono016/home.htm>

Bibliotecario: Instituto de la mujer. Recursos sobre violencia de género:

<http://www.inmujer.es/conoceDerechos/preguntas/violencia.htm>

Bibliotecario: Dirección General de la Policía. Cuerpos de atención a víctimas de violencia de género:

http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/upap/inicio.html

Bibliotecario: ¿Necesita alguna otra información?

Bibliotecario: Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de protección Integral contra la Violencia de Género.

Bibliotecario: ¿Necesita alguna otra información?

Usuario: No, gracias.

Bibliotecario: Un saludo. Esperamos haberle ayudado.

Bibliotecario: Gracias por utilizar el servicio.

Análisis de resultados (Ciencias Sociales):

En ambos ejemplos el bibliotecario proporciona la información que solicita el usuario mientras van interactuando en la conversación. Aun así, al finalizar la sesión no está claro si se ha proporcionado una respuesta de éxito, ya que los usuarios no se despiden satisfactoriamente. En el primer caso, el bibliotecario se despide y cierra la sesión sin haber confirmado con el usuario si realmente le ha proporcionado toda la información que necesitaba.

6. ECONOMÍA Y EMPRESAS

PREGUNTA 1: *Hola, ¿me puede decir alguna tienda de discos de música on line, donde compres y te traigan el disco a domicilio? Gracias.*

30/11/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Estamos atendiendo su pregunta, espere un momento por favor.

Usuario: Ok.

Bibliotecario: www.amazon.es/CD+online www.flesko.es/directorio/imagen_y.../musica/comprar_musica.php

Bibliotecario: www.tipo.es/-- www.fnac.es/-- www.discovery-music.net/, son algunas de las direcciones que hemos encontrado en internet de las tiendas de venta *on line* de música.

Usuario: ¿En Amazon te lo traen a casa o compras un disco y te lo descargas?

Bibliotecario: En Amazon compras el disco físico y te lo envían a casa. Según he podido comprobar en la página, no venden descargas de música.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

PREGUNTA 2: *¿Me puede recomendar un sitio bueno y barato de ropa en la ciudad de Santander?*

23/08/2011

Usuario: Hola.

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Buenos días, ¿puedo ayudarle en algo?

Usuario: ¿Me puede recomendar un sitio bueno y barato de ropa en la ciudad de Santander?

Bibliotecario: Ha contactado Vd. con un servicio de información en el que participan bibliotecas de toda España. En concreto, le escribimos desde Madrid.

Usuario: Ah... ¿y no hay alguna de la provincia de Cantabria?

Bibliotecario: Le aconsejo que busque en una serie de páginas web que ahora le indicaré.

Usuario: Ok.

Bibliotecario: <http://santander.salir.com/decompras>

Bibliotecario: Nosotros lo único que podemos hacer es informar de tiendas, no podemos aconsejarle, ya que eso supondría valorar más unas tiendas que otras, lo cual no es objeto de una biblioteca.

Usuario: Ok, no se preocupe.

Usuario: Me sirvió la web.

Bibliotecario: <http://www.topciudad.com/santander/compras>

Usuario: Lo mismo.

Usuario: Muchas gracias.

Bibliotecario: http://www.trivago.es/santander-31944/curiosidades/tiendas/f_189=1

Bibliotecario: <http://es.trendtation.com/tiendas/ropa/santander/p-3109718/>

Bibliotecario: Si acude Vd. a una biblioteca, podrá encontrar guías turísticas donde le hablen de zonas de compras en Santander.

Usuario: Muy amable.

Bibliotecario: Bueno, me despido. Muchas gracias por utilizar este servicio.

Bibliotecario: Adiós.

Análisis de respuestas (Economía y Empresas):

En el primer caso se proporcionan al usuario los enlaces web para comprar música *on line* y, en principio, la respuesta queda resuelta satisfactoriamente. En la segunda, el usuario busca una recomendación de tiendas de Santander y el bibliotecario correctamente le indica que el servicio solo informa y no da

opiniones. Asimismo, le comenta que es un servicio cooperativo y que se le atiende desde otra comunidad autónoma. Buen uso de los guiones compartidos. En ambos casos, aunque parece que los usuarios quedan satisfechos con la información ofrecida, los bibliotecarios deberían haberles preguntado si deseaban más información al respecto antes de despedirse.

7. EDUCACIÓN

PREGUNTA 1: *¿Qué es la Institución Libre de Enseñanza?*

02/03/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Usuario: Qué valores defendía.

Bibliotecario: Buenas tardes, le atiende XXX desde la Biblioteca XXX.

Bibliotecario: La Institución Libre de Enseñanza fue fundada en 1876 por un grupo de catedráticos (entre los que se encontraban Francisco Giner de los Ríos, Gumersindo de Azcárate y Nicolás Salmerón), separados de la Universidad por defender la libertad de cátedra y negarse a ajustar sus enseñanzas a los dogmas oficiales en materia religiosa, política o moral.

Bibliotecario: Puede encontrar más información en: <http://www.fundacionginer.org/historia.htm>

Usuario: ¿Pero me podrías decir qué valores defendía?

Usuario: ¿Me podría contestar?

Bibliotecario: Ahora mismo estamos teniendo problemas de conexión a internet, si nos facilita un correo electrónico le enviaremos la respuesta más tarde.

Usuario: XXX@XXX.XX

Bibliotecario: Gracias, ahora cerraré la conexión y lo antes posible le enviaremos una respuesta al correo que nos ha proporcionado.

Bibliotecario: Gracias por utilizar nuestro servicio.

Bibliotecario: Mensaje: A continuación completamos la información que nos solicita:

La Institución Libre de Enseñanza se propone encarnar los valores y principios de una educación laica integral, cuyo fundamento es el respeto de la libertad de los alumnos y los profesores en la búsqueda racional de la verdad, al margen de los grupos de presión social. Por ello, la escuela laica no puede ser un instrumento de propaganda o una guía de las conciencias, y debe mantenerse al margen de todo particularismo religioso, filosófico y político. Pretende igualmente difundir entre sus alumnos «una amplia cultura general, múltiplemente orientada», que no encasille las inteligencias en un camino predefinido y elegido de antemano por los tutores de la gran masa.

http://www.laicismo.org/observatorio/documentacion/documentos/conferencias_seminarios/la_institucion_libre_de_ensenanza_y_el_laicismo_en_espana.html. En los pro-

pios Estatutos de la Institución Libre de Enseñanza se dice: «Art. 15. La Institución libre de Enseñanza es completamente ajena a todo espíritu e interés de comunión religiosa, escuela filosófica o partido político; proclamando tan solo el principio de la libertad e inviolabilidad de la ciencia, y de la consiguiente independencia de su indagación y exposición respecto de cualquiera otra autoridad que la de la propia conciencia del Profesor, único responsable de sus doctrinas.»

http://personal.us.es/alporu/legislacion/estatutos_institucion_libre.htm. También puede resultarle de utilidad consultar el Programa de la Institución Libre de Enseñanza: http://personal.us.es/alporu/legislacion/programa_IIE.htm. Para ampliar información, le recomendamos la exhaustiva bibliografía editada por la Fundación Giner de los Ríos:

<http://www.fundacionginer.org/bibliograf.htm>. Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

PREGUNTA 2: *Buenos días: Quisiera conocer autores y libros que hablen sobre los diferentes estilos de aprendizaje y su aplicación en la enseñanza. Es importante que sean posteriores a 2010. Muchas gracias.*

29/04/2014

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Buenos días, le atiende XXX desde la Biblioteca XXX.

Usuario: Buenos días.

Usuario: Quisiera conocer documentos actuales (a partir de 2010) que hablen sobre estilos de aprendizaje.

Bibliotecario: Estamos buscando la información, manténgase a la espera.

Usuario: Perdona pero las referencias que he recibido son anteriores a 2010, ¿existe algún documento posterior? Gracias.

Bibliotecario: Estamos buscando más información, manténgase a la espera.

Bibliotecario: Hemos consultado el catálogo de la Biblioteca Nacional (<http://catalogo.bne.es>) y hemos localizado estos libros posteriores a 2010: *Habilidades de pensamiento, estilos cognitivos y atención a la diversidad / CU Villanueva*. Logroño: UNIR, D.L. 2013. 281 p. : il. ; 30 cm. *El feedback y los estilos de enseñanza en el aprendizaje de la lengua / [Daniel Novo Calvo]*. Málaga: Guillermo Castilla, D.L. 2011. 55 p.; 21 cm. *La flexibilización de estilos de aprendizaje: intervención en el aula de ELE / Sara Gómez Villa*. [Logroño]: Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera, 2013. 1 CD-ROM (152 p.) : col.; 12 cm. *Estilos, enfoques y contexto de aprendizaje: Escuela de Medicina de la Universidad de Chile / Gabriela Díaz Véliz, Jesús Fernando Escanero Marcén, Sergio Mora Gutiérrez*. 1ª ed. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2011. -- 109 p. : gráf. ; 22 cm

Usuario: Muchísimas gracias.

Bibliotecario: ¿Desea realizar alguna consulta más?

Usuario: No, muchas gracias.

Usuario: Buenos días.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Análisis de respuestas (Educación):

En la primera conversación el bibliotecario actúa correctamente. Solicita el correo electrónico al usuario para enviarle la respuesta, ya que tiene problemas con la conexión a internet. Esto también puede ocurrir cuando el bibliotecario quiere ampliar la información solicitada o no encuentra la que está buscando.

En el segundo ejemplo se proporciona un listado de referencias bibliográficas del catálogo de la Biblioteca Nacional. En este caso, aunque la respuesta sea correcta, el bibliotecario debería haber preguntado la localidad del usuario para proporcionarle los catálogos más adecuados. Sin embargo, se satisface la consulta y se proporcionan libros y no páginas web, como demanda el usuario. La conversación es correcta, pues se confirma que el usuario no necesita más información y se finaliza agradeciendo el uso del servicio como cierre.

8. EMPLEO Y TRABAJO

PREGUNTA 1: *Hola. Me gustaría saber dónde puedo conseguir mi vida laboral. Muchas gracias. Un saludo.*

09/05/2014

Bibliotecario: Buenas tardes, le atiende XXX desde la Biblioteca XXX.

Usuario: Un saludo, XXX.

Usuario: Y gracias.

Bibliotecario: En la sede electrónica de la Seguridad Social: https://sede.seg-social.gob.es/Sede_1/ServiciosenLinea/Ciudadanos/index.htm?ssUserText=231440

Usuario: ¿Pero lo podría obtener ahora mismo?

Bibliotecario: Es una solicitud y el envío no es inmediato.

Usuario: OK.

Usuario: Entonces, yendo a las oficinas de la Seguridad Social, ¿me lo podrían dar en el momento?

Usuario: Supongo.

Bibliotecario: Para conseguirlo de forma inmediata tendría que disponer de un certificado digital: https://sede.seg-social.gob.es/Sede_1/ServiciosenLinea/Ciudadanos/231443

Usuario: ¿Y se puede conseguir ese certificado digital?

Bibliotecario: Existen distintos tipos de certificados digitales admitidos. La información aquí: https://sede.seg-social.gob.es/Sede_1/indexfaq/preguntasTécnicas/index.htm?ssUserText=175055#preg175055

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Usuario: Pues muchas gracias por su ayuda.

Usuario: Un saludo y que pase un buen fin de semana.

Bibliotecario: También en: https://sede.seg-social.gob.es/Sede_1/indexfaq/preguntasTecnicas/index.htm?ssUserText=175055#preg175069

Bibliotecario: Igualmente. Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

Bibliotecario: Gracias por utilizar nuestro servicio.

Usuario: Gracias.

Usuario: Hasta otra.

PREGUNTA 2: *Listas RSS de empleo.*

09/12/2016

Bibliotecario: Bienvenido al servicio de referencia virtual *Pregunte: las bibliotecas responden.* ¿En qué puedo ayudarle?

Usuario: Bon dia.

Usuario: Busco listas de empleo como por ejemplo:

Usuario: http://administracion.gob.es/pag_Home/empleoBecas/empleo/boletinEmpleoPublico.html

Usuario: ¿Harán foros o listas de distribución similares para España, especialmente en Cataluña o Barcelona?

Bibliotecario: Hola, mi nombre es XXX y soy la bibliotecaria que le atenderá en su consulta.

Bibliotecario: Estamos buscando la información, manténgase a la espera, por favor.

Bibliotecario: Le voy a enviar algunos enlaces que pueden tener interés:

Bibliotecario: <http://www.expansion.com/rss/>

Bibliotecario: <http://feinaactiva.gencat.cat/web/guest/feed>

Bibliotecario: <http://www.empleo-jovenes.com/rss-empleo.php>

Bibliotecario: <http://www.servef.gva.es/ofertas-rss>

Bibliotecario: Hay un sinfín de páginas más. Hemos realizado una pequeña selección.

Usuario: Las que me has enviado tienen impacto social, es decir, ¿son aceptadas o conocidas o usadas? ¿Habrá algunas especializadas para el ámbito de la sanidad?

Bibliotecario: No somos especialistas en la materia, pero los enlaces son de organismos oficiales o de reconocido prestigio.

Usuario: ¿Habrá algunas especializadas en el ámbito sanitario o de la investigación en sanidad, farmacéutica o biociencias?

Bibliotecario: No los conocemos, pero hemos encontrado ofertas de empleo relacionados con la sanidad en Cataluña y Valencia.

Bibliotecario: Puede seguir mirando en estos otros enlaces:

Bibliotecario: <http://aquihaytrabajo.rtve.es/avisoactividadempresa/actividadeempresaid/75/>

Bibliotecario: http://www.infoempleo.com/trabajo/area-de-empresa_sanidad-salud-y-servicios-sociales/

Bibliotecario: <http://www.infojobs.net/ofertas-trabajo/barcelona>

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Usuario: Solo una última pregunta.

Usuario: ¿Qué criterios de consulta habéis usado para resolver la primera pregunta?

Bibliotecario: Pues han sido varias: nuestros conocimientos propios y la selección de páginas de entidades oficiales y otros de fiabilidad reconocida.

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Análisis de respuestas (Empleo y Trabajo):

En la primera conversación, se llega a resolver la consulta a través del diálogo. El bibliotecario resuelve la pregunta sobre dónde se puede solicitar la vida laboral y el usuario termina obteniendo más información que desconocía al consultar si puede conseguirla inmediatamente y ser informado del certificado digital.

En el segundo caso pasa exactamente lo mismo: el usuario inicia una pregunta general (solicita listas de empleo) y termina por especificar que solo las necesita en el ámbito de la sanidad. El bibliotecario hace uso de enlaces de organismos oficiales y de reconocido prestigio para proporcionar información sobre portales de empleo. Sin embargo, en esta consulta, el bibliotecario da por terminada la entrevista sin verificar si el usuario requiere más información y es el propio usuario el que tiene que solicitar una última consulta y preguntar por las fuentes que se han utilizado para responder.

En ambos ejemplos, la estructura de respuesta es buena: se inicia la conversación con un saludo, una presentación del bibliotecario y del servicio y una despedida agradeciendo el uso de *Pregunte*.

9. HISTORIA

PREGUNTA 1: *Desearía conocer dónde puedo localizar información acerca del apellido CACHINERO. Orígenes, escudo de armas si lo tuviera y personajes ilustres de ese linaje.*

18/07/2013

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Usuario: Desearía conocer dónde puedo localizar información acerca del apellido Cachinero. Orígenes, escudo de armas si lo tuviera y personajes ilustres de ese linaje.

Bibliotecario: Hola. Buenos días, en unos momentos le contestamos. ¿Podría indicarnos desde qué ciudad nos realiza la pregunta?

Usuario: Toledo.

Bibliotecario: Gracias, en unos momentos estamos con usted.

Bibliotecario: En el catálogo de la Red de Bibliotecas Municipales de Toledo aparecen 24 registros de heráldica que es la fuente de información fundamental para la consulta que nos realiza. Si tienes alguna duda de cómo acceder a dicho catálogo, nos lo comunicas.

Bibliotecario: <http://www.elpinico.org/nombres%20verna-culos%20aves%20GR.PDF>

Usuario: Sí, quisiera ayuda al respecto. Muy amable, XXX.

Bibliotecario: En este enlace hay un diccionario que tiene alguna referencia al apellido: «Posible relación con el apellido Camacho, de significado rechoncho, por alusión a la forma abultada del pico» «Origen desconocido». Esta es la referencia que se señala.

Usuario: ¿Cómo acceder a ese catálogo?

Bibliotecario: Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha. Si tecleas en Google esta referencia te saldrá el catálogo. Una vez en él, seleccionas la provincia, en este caso Toledo, y ya buscas por Heráldica y te saldrán los distintos registros.

Usuario: Muy agradecido por la ayuda. Seguiremos en contacto. Un saludo cordial.

PREGUNTA 2: *Estoy interesado en el significado del apellido Ortuzar. Quisiera obtener, si es posible, si es un apellido de nobleza. Hasta la fecha encontré información muy pobre en la biblioteca de Miami. Creo que tiene dos significados. También me gustaría saber si tenía escudo de armas.*

16/06/2009

Usuario: Significado del apellido vasco antes mencionado.

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Buenas tardes, le atiende XXX de la biblioteca XXX, donde realizó la búsqueda por internet en la oficina la semana pasada, ¿lo recuerda?

Usuario: Sí, yo la recuerdo. Perdona mi español, porque hace mucho tiempo que no escribo así, ya que vivo en EE. UU.

Bibliotecario: Sr. XXX, por navegación de internet no obtuvimos ninguna respuesta, por ello le envié a la sesión de Pregunte, pero por correo electrónico, no por conavegación. Creo recordar que encontramos alguna información de interés en las bibliotecas del País Vasco y Navarra, donde debe usted dirigir su petición.

Bibliotecario: <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd?jsessionid=D30EE297E968A1D9843B5536AAE0FFDD?FORMULARIO=consulta&ACCION=altaConsulta>

Usuario: ¿Tendría que entrar en la parte de la página donde dice bibliotecas de Bilbao?

Bibliotecario: Debería elaborar la pregunta tal y como le expliqué en la página que ahora aparece en pantalla y que le imprimí; ¿La ve? Paso 1, paso 2...

Usuario: Ya. Muchas gracias.

Bibliotecario: <http://www.pregunte.es/consulta/buscador.cmd?FORMULARIO=buscador&ACCION=abrirBuscador>

Bibliotecario: Si está ahí todavía, puede ver las preguntas que otros usuarios han enviado por correo electrónico.

Bibliotecario: <http://www.pregunte.es/consulta/buscador.cmd?FORMULARIO=buscador&ACCION=buscarConsultaEs-pecifica&POSICION=1&TOTAL=2&TEMAS=12>

Bibliotecario: En esta página aparece la respuesta que se envió a la persona que hizo la pregunta por correo electrónico, le envío la página a su correo particular; que tenga suerte.

Bibliotecario: Bibliotecario concluyó sesión de chat.

Nota: Configurar descripción: Consulta duplicada.

Nota: Configurar descripción: Genealogía.

Nota: Este señor preguntó sobre su apellido en la biblioteca la semana anterior a la de esta sesión y le atendió XXX. Le facilitó copia de las páginas de Pregunte para que el usuario elaborara su consulta por correo electrónico. Aún así, el usuario no ha sabido hacerlo y esta tarde se le ha vuelto a explicar qué es lo que tiene que hacer (elaborar la pregunta en la página de Pregunte por correo electrónico).

Nota Mensaje: Reenviar usuario a Pregunte por correo electrónico, dudas: Estimados compañeros: Derivo esta consulta que no puedo responder desde la biblioteca. Busqué en Pregunte y encontré dos respuestas de apellidos vascos que pueden resolver en parte la petición del usuario. Muchas gracias y hasta pronto. XXX

Bibliotecario Mensaje: Puede que le resuelvan alguna duda las siguientes direcciones de internet y bibliografía, facilitadas desde el Ministerio de Cultura, España:

Kaixo: <http://www.kaixo.com/euskaltexa/index.php?auker-a=ikusi&hizk=2&abizena=ORTUZAR>

Onomástica vasca: http://www.euskaltzaindia.net/index.php?option=com_content&Itemid=191&catid=85&id=252&lang=es&view=article

Índice temático de genealogía española: <http://www.genealogia-es.com/enlintem.html>

Anillo de genealogía hispana: <http://www.elanillo.com/archivos.shtml>

Heráldica vasca: <http://www.paisvasco.com/heraldica/>

Euskal Abizenak: <http://www.euskalnet.net/e-abizenak/leinuak/menu.html?q=www.euskalabizenak.com&as-q=ortuzar&btnG=Search>

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Apellidos vascos: <http://www.buber.net/Basque/Surname/>

Buscador de apellidos: http://www.euskosare.org/eks_dbproxy_search Heraldaria <http://www.heraldaria.com/>

Nobleza vasca: <http://hedatuz.euskomedia.org/20/>

Bibliografía: *Diccionario onomástico y heráldico vasco*: más de 25 000 apellidos vascos, con su significación, casa solar, pruebas de hidalguía y escudos de armas, con un vocabulario de términos heráldicos y multitud de láminas a todo color, oro y plata. Autor: Jaime d2 Querexeta (disponible en algunas bibliotecas en EE. UU.: Chicago...)

Apellidos vascos americanos, de Alberto Sarramone. ISBN:978-987-9435-06-9. *Blasones y linajes de Euskalerría*, de Endika Mogrobojo. Bilbao: Amigos del Libro, 1991.

Cordiales saludos.

Análisis de respuestas (Historia):

En la primera pregunta el bibliotecario redirige al usuario al catálogo de la Red de Bibliotecas de su provincia sin darle referencias bibliográficas, solo le indica cómo buscar sin proporcionarle la web. Por el contrario, le ofrece un enlace web donde puede encontrar información. El bibliotecario no hace uso de los guiones compartidos.

En el segundo caso, el usuario se encuentra en Estados Unidos, habla mal castellano y busca información sobre un apellido de origen vasco. Por las notas de la transcripción, sabemos que al usuario debió consultar primero a través de chat, siendo remitido a la modalidad de correo electrónico. El usuario no supo cómo hacerlo o tal vez no entendió al bibliotecario, por lo que volvió a utilizar el chat. Aunque el bibliotecario le sigue enviando información, finalmente parece que la respuesta debió llegarle a través de la modalidad de chat. El bibliotecario atiende al usuario y consigna el historial de consulta en los campos de notas (que no son visibles para los usuarios y se utilizan para seguimiento entre bibliotecarios que comparten o amplían información), con lo que realiza un buen seguimiento de la pregunta. Despedida quizá demasiado informal y poco recomendada en un servicio público de este tipo: «Que tenga suerte».

10. INFORMÁTICA E INTERNET

PREGUNTA 1: *Hola. Buenos días. Estoy intentando localizar algún banco de imágenes relacionado con Galicia en el que se incluyan fotos de historia gallega, escritores gallegos, políticos ... ¿Cómo podría localizar alguno?*

17/02/2016

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la XXX.

Bibliotecario: Un momento, por favor.

Bibliotecario: Existen en internet algunos bancos de imágenes, pero no sé si es exactamente lo que usted busca o no los ha localizado.

Usuario: ¿Cuáles son?

Usuario: He contactado con la Academia Galega.

Bibliotecario: Aparecen varias que incluso, con relación a las fotografías, parece que están a la venta. De todos modos, yo le estoy informando desde Asturias, sería mejor que remitiera la pregunta a cualquier biblioteca de la comunidad gallega.

Usuario: Hola, estaba hablando con XXX, se ha borrado el chat.

Bibliotecario: Le respondo yo de nuevo. Dígame si no le ha llegado más información.

Usuario: No me llegó la información. Le preguntaba por los bancos de imágenes que usted había encontrado en internet.

Bibliotecario: Mire, están dispersas las informaciones, no existe un banco que lo recopile todo. Yo le estoy informando desde Asturias, sería más adecuado preguntar en cualquier biblioteca de la Comunidad Gallega.

Usuario: Sí, es buena idea.

PREGUNTA 2: *Estoy estudiando la Propiedad Intelectual para saber qué se puede fotocopiar, qué se puede digitalizar, qué copias requieren autorización para su reproducción, etc. El tema de las copias y fotocopias me ha quedado claro. Pero la digitalización, no. ¿Hay alguna ley o de momento solo hay recomendaciones, normas europeas, etc.? ¿Qué se puede digitalizar?*

27/11/2013

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Usuario: Buenos días, XXX.

Bibliotecario: Estamos buscando más información, manténgase a la espera.

Usuario: Se me ha olvidado proporcionar el correo electrónico.

Usuario: Gracias.

Usuario: Se me ha olvidado proporcionar el correo electrónico. ¿Se lo puedo dar ahora?

Bibliotecario: No, no hace falta.

Bibliotecario: La digitalización implica reproducir un documento y hacer comunicación pública en el momento en que se publica en internet. Para esta segunda acción se debe disponer del permiso previo de los titulares de los derechos. Los pasos a seguir para decidir si una obra se puede o no digitalizar y poner en internet son: identificar la naturaleza de la obra (documentación pública o bien obra sujeta a derechos de propiedad intelectual...). Identificar a los diferentes titulares: analizar la obra y los diferentes titulares posibles (autor, traductor, ilustrador, prologuista...). Identificar si estos titulares están en dominio público o bien pueden tener derechos. Localizar a los titulares y pedirles el permiso. Conservar toda la documentación generada.

Usuario: O sea, que una biblioteca como la de ustedes, si quiere digitalizar un libro, ¿ha de buscar al titular y pagar un cánón por ello?

Usuario: Entonces, ¿cómo hacen para digitalizar fotos, libros, etc. en una biblioteca grande como la Biblioteca Nacional?

Usuario: Porque no pueden estar todo el día buscando a los autores y pidiendo permiso, ¿no?

Bibliotecario: La excepción legal a favor de las bibliotecas, museos, archivos... permite a estas instituciones realizar reproducciones (sean analógicas o digitales) sin ánimo de lucro y con fines de investigación o conservación.

Bibliotecario: Te voy a dar algunos enlaces para ampliar esta información.

Bibliotecario: [http://www.ull.es/view/institucional/bbtk/Propiedad_intelectual_y_nuevas_tecnologias/es]

Usuario: O sea, que una biblioteca no tiene ningún problema actualmente a la hora de digitalizar una obra, al igual que ocurre con las copias. ¿Es esto así?

Bibliotecario: [<http://www.bnc.cat/esl/Profesionales/Propiedad-Intelectual>]

Usuario: Muchas gracias.

Bibliotecario: [<http://www.cremadescalvosotelo.com/media/despachoenlosmedios/pdf/la-propiedad-intelectual-en-la-era-de-la-digitalizacion.pdf>]

Usuario: Es que he leído algo sobre Europeana y alguna directiva del parlamento europeo, pero no me había quedado muy claro.

Bibliotecario: La digitalización de obras protegidas con fines de investigación y conservación realizadas por instituciones culturales, no requiere autorización del autor.

Usuario: Pero, ¿qué hay respecto a los libros de lectura? No hay problema en coger prestado uno de la biblioteca y leerlo allí o en casa. Pero la biblioteca, ¿puede digitalizar libremente ese libro para lectura de los usuarios?

Usuario: Porque en este último caso no sería ni investigación ni conservación.

Usuario: Hola, XXX.

Usuario: ¿Espero a la respuesta o ya ha terminado el chat?

Bibliotecario: Entiendo que esto sería divulgación pública.

Bibliotecario: Le recomendamos que este tipo de consultas que necesitan una búsqueda con más detenimiento las haga desde el formulario de *Pregunte* por correo electrónico. Recibirá una respuesta detallada por correo electrónico en un máximo de 48 horas (excepto festivos y fines de semana).

Usuario: De acuerdo.

Usuario: Así lo haré. Muchas gracias.

Usuario: Un saludo.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Análisis de respuestas (Informática e Internet):

En el primer ejemplo, el bibliotecario no utiliza los guiones compartidos ni establece una comunicación correcta y estructurada con el usuario. Además, no se responde a la pregunta formulada de forma directa ni se proporciona ningún tipo de recurso, sino que directamente se redirige al usuario a otras bibliotecas al considerar la pregunta como de temática local. En un momento determinado, la conexión al chat se corta y el usuario tiene que volver a contactar con el bibliotecario e insistir de nuevo en la pregunta, y una vez más, el bibliotecario sigue sin contestar y redirige directamente a bibliotecas gallegas, cuando el usuario ya le ha comentado que ha consultado a la Academia Gallega. Mal ejemplo de respuesta del servicio. *Pregunte* dejará de ser utilizado por los usuarios si la única respuesta que le proporciona el bibliotecario es que pregunte en otro sitio.

En el segundo caso, el bibliotecario hace en general un buen uso de los guiones compartidos y establece una conversación con el usuario para intentar averiguar claramente lo que necesita. Al comprobar que requiere de más tiempo para elaborar una respuesta adecuada, sugiere al usuario que utilice el servicio a través de la modalidad de correo electrónico. Lo más recomendable en este caso hubiera sido solicitarle directamente el correo electrónico, indicándole que se le responderá en el plazo máximo de dos días. Aunque remitirle al servicio por correo electrónico no es incorrecto, esta opción puede confundir al usuario, dado que su consulta a través de la modalidad de correo electrónico del servicio podría ser asignada a cualquier otra biblioteca en turno y provocar frustración y confusión en el usuario, al contactar dos veces con el mismo servicio y ser atendido por dos bibliotecas distintas (lo cual le obligaría a volver a explicar lo que necesita, informar que ya ha consultado previamente, etc.). Por otro lado, al no seguir utilizando el guión compartido de espera mientras busca información, el usuario se encuentra confuso y desatendido en una ocasión, preguntando al bibliotecario que si sigue ahí o si por el contrario, ya ha terminado de atenderle. Por último, la respuesta final es incorrecta, dado que los libros de la biblioteca pueden estar sujetos a derechos de autor, aunque sean de carácter divulgativo.

11. INGENIERÍA. TECNOLOGÍAS

PREGUNTA 1: *Un gran saludo desde Santiago de Chile. ¿Me podrían indicar dónde encontrar la siguiente información? ¿Cuál es la ciudad en España que mejor contribuye con el medio ambiente y la ecología para lograr un eficiente reciclaje?. Favor indicar bibliografías. Saludos cordiales.*

24/07/2013

Usuario: Gracias, espero respuesta.

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Buenas tardes, le atiende XXX desde la biblioteca XXX.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Bibliotecario: Estamos buscando la información, manténgase a la espera.

Bibliotecario: Seguimos buscando, por favor manténgase a la espera.

Bibliotecario: Este artículo puede ayudarle: http://www.consumer.es/web/es/medio_ambiente/urbano/2012/06/18/210360.php

Bibliotecario: Estos son algunos libros que tratan sobre el tema: *Rec_C : Reciclar Ciudad: repensar la transformación de las ciudades*; autor: Josep Maria Llop, Hermilo Salas, Jordi Morató et al. Terrassa, Barcelona: Cátedra Unesco de Sostenibilidad; México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Arquitectura, 2013. *Libro verde de sostenibilidad urbana y local en la era de la información*; autor: Salvador Rueda Palenzuela] Madrid: Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Centro de Publicaciones, 2012. *Sostenibilidad ambiental urbana*; editor: Álvaro Sánchez Bravo; Sevilla: ArCiBel, 2012 D.

Bibliotecario: Para obtener más bibliografía puede consultar las siguientes materias en algún catálogo de biblioteca, por ejemplo, en la BNE (<http://catalogo.bne.es>): Urbanismo, Aspectos ambientales, Desarrollo sostenible, Gestión de residuos, etc.

Bibliotecario: XXX, ¿sigue usted ahí?

Bibliotecario: Vitoria, la mejor ciudad de España en gestión de residuos <http://iresiduo.com/noticias/estudios-y-proyectos/12/09/24/vitoria-la-mejor-ciudad-de-espana-en-gestion-de-residuos-18364>

Bibliotecario: Más información en: http://www.renovables-hoy.com/actualidad_renovables/actualidad_energias/reciclaje_espana.html

Bibliotecario: ¿Desea realizar alguna consulta más?

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

PREGUNTA 2: Quería información de la energía nuclear en España.

05/05/2010

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Hola, mi nombre es XXX y soy la bibliotecaria que le atenderá en su consulta.

Bibliotecario: ¿Podrías precisar un poco más tu pregunta?

Usuario: Quería información sobre la energía nuclear.

Usuario: En España.

Bibliotecario: España cuenta con un total de 10 instalaciones nucleares ubicadas dentro de su territorio peninsular, entre las que se encuentran seis centrales: Almaraz I y II, Ascó I y II, Cofrentes, Santa María de Garoña, Trillo I y Vandellós II, que forman un total de ocho grupos nucleares. La central de José Cabrera, más conocida como Zorita, cesó su actividad el 30 de abril de 2006. Por su parte, Vandellós I se encuentra

actualmente en proceso de desmantelamiento. España posee, además, una fábrica de combustible nuclear en Salamanca (Juzbado) y un centro de almacenamiento de residuos radiactivos de baja y media actividad en Córdoba (El Cabril). En 2009 las centrales nucleares españolas produjeron el 17,55% de la electricidad.

Usuario: La energía nuclear en España.

Usuario: En Galicia, perdón.

Bibliotecario: En Galicia no está ubicada ninguna de las 10 instalaciones existentes en territorio español.

Usuario: Muchas gracias por su colaboración

Bibliotecario: Si quieres una información más general, del tipo producción, potencia, titularidad, autorizaciones de explotación puedes consultar la siguiente dirección web:

http://www.foronuclear.org/energia_nuclear_espana.jsp

Bibliotecario: Gracias por utilizar nuestro servicio. Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta.

Análisis de respuestas (Ingeniería. Tecnologías):

En la primera conversación el bibliotecario utiliza los guiones compartidos, comunicando varias veces al usuario que está buscando información para que este permanezca a la espera. Se contesta correctamente, proporcionando buenas fuentes de información y referencia, pero el usuario no contesta aun habiéndole preguntado si estaba satisfecho o si permanece aún en el chat. El bibliotecario se despide habiendo intentado asegurarse de que el usuario queda satisfecho con la respuesta y que no requiere de más información, a pesar de la frustración que en este caso pudiera haberse ocasionado en el bibliotecario, que casi parece mantener un monólogo.

En el segundo caso, el usuario pregunta por un tema muy general. El bibliotecario intenta concretar la pregunta pero no lo consigue. A pesar de ello, le proporciona una respuesta específica que parece satisfacer al usuario. El bibliotecario emplea correctamente los guiones compartidos y existe una buena comunicación, correcta y estructurada.

12. LENGUAS Y LITERATURA

PREGUNTA 1: Quisiera fuentes documentales del amor literario medieval entre Tristán e Isolda, un mito repetido en diversos autores. Por favor, necesito fuentes más allá de Wikipedia; cuanto más documentales, mejor. Gracias.

01/12/2010

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Hola. Mi nombre es XXX y le atiendo desde la Biblioteca XXX.

Usuario: Hola XXX, encantado y gracias por tu ayuda.

Bibliotecario: La consulta que nos plantea es bastante complicada, tal vez tardemos en darle una respuesta.

Bibliotecario: Como tenemos su correo electrónico, es posible que tengamos que mandarle ahí la respuesta.

Usuario: No hay problema, aquí le aguardo. Lo que quiero comprender es a qué se refiere este mito, ¿qué análisis se han hecho de sus imágenes literarias?. Por caso, ¿qué significa el bosque?.

Bibliotecario: ¿Conoce usted el Diccionario de Bombiani, de personajes literarios?

Usuario: No. ¿Podrías darme una fuente *on line* donde consultarlo?

Bibliotecario: Creo que no está en internet. Espere un poco y lo consultaré yo. Si es interesante y tiene pocas páginas intentaré mandárselo a su correo. He visto un libro muy interesante: *Tristán e Isolda*, de G. von Strassburg; edición a cargo de Bernd Dietz. Madrid: Siruela, 1992. XVII, 260 p.; 24 cm. (Selección de lecturas medievales; 25). Bibliografía: p. 259-260. ISBN 84-85876-73-3

Bibliotecario: También voy a consultar el libro. Un momento, por favor.

Usuario: ¡Excelente, gracias!

Bibliotecario: La entrada del diccionario es bastante buena y amplia, comenta incluso la ópera de Wagner. La referencia completa de esta obra es la siguiente: *Diccionario literario Bompiani: de obras y personajes de todos los tiempos y de todos los países*. 5ª ed. Barcelona: Hora, D.L. 2006. 10 v.; 23 cm. ISBN 84-85950-02-X (o.c.)

Bibliotecario: Le escanearé la entrada y se la mando. ¿Ok?

Bibliotecario: El prólogo del libro no es tan bueno como pensaba, me gusta más el diccionario.

Usuario: Ok, excelente.

Bibliotecario: A las 19:00 horas, tengo que dejar el chat, porque acaba el horario de servicio. Le mandaré un archivo adjunto a la dirección XXX@XXX.XX

Usuario: Ok.

Usuario: ¡Perfecto!

Bibliotecario: Mensaje: Estimado XXX: Como habíamos quedado, en los archivos adjuntos van las reproducciones del prólogo de Bernd Dietz y de la entrada del diccionario de Bompiani. Si tiene problemas para abrir los archivos, vuelva a contactar conmigo en XXX@XXX.XX. Gracias por utilizar este servicio.

Bibliotecario: Attachment(s) included: Dietz.pdf, Bompiani.pdf

PREGUNTA 2: *Hola. Buenas tardes. Estoy buscando información sobre Guillem de Cabanyelles y sus libros. Tengo de documento el inventario, pero necesito información sobre sus libros y la época.*

14/11/2016

Bibliotecario: Hola. Buenas tardes.

Usuario: Hola buenas tardes, estoy buscando información sobre Guillem de Cabanyelles y sus libros. Tengo de documen-

to el inventario, pero necesito información sobre sus libros y la época.

Bibliotecario: En este artículo creo que encontrará información sobre Guillem de Cabanyelles: <http://www.raco.cat/index.php/EstudiGral/article/viewFile/43655/56094>

Usuario: ¿Algún texto relacionado con él y su obra?

Bibliotecario: Hay un libro antiguo de Roig y Jalpi, Juan G. Iacinto Andrev: *Resumen historial de las grandezas, y antigüedades de la ciudad de Gerona, y cosas memorables suyas eclesiasticas, y seculares, assi de nuestros tiempos, como de los passados*. Disponible en Google Books en este enlace.

Aquí quizás encuentre información sobre este autor y sus libros: <https://books.google.cat/books?id=5-ZFAAAAACAAJ&printsec=frontcover&hl=ca#v=onepage&q&f=false>

Bibliotecario: La Wikipedia hace una breve reseña sobre él: «Guillem de Cabanelles (?-24 de novembre de 1234) fou bisbe de Girona (1227-1234). Fill d'una germana d'Arnau de Creixell que fou també bisbe d'aquesta diòcesi. Abans de ser bisbe era prevere o paborde del mes de juny i canonge de la Catedral de Girona. Succé a Alemany d'Aiguaviva. Assistí al Concili de Lleida de la província Tarraconense celebrat el 1229 pel cardenal Joan bisbe sabinense i llegat apostòlic, en el que es tractà la conquesta de la ciutat i illa de Mallorca. En aquest concili també hi assistí el pare Ramon de Penyaafort. Serví al rei en Jaume el Conqueridor en aquella jornada, amb trenta cavallers i tres-cents soldats a peu, pagats i armats i ell mateix, ajudant el cabiscol amb les despeses. D'ençà de la conquesta de Mallorca el dia de Tots Sants el cabiscol de Girona repartia almoina a la ciutat de Palma.»

Bibliotecario: El enlace es https://ca.wikipedia.org/wiki/Guillem_de_Cabanelles

Usuario: Gràcies.

Usuario: ¿Su nombre correcto es Cabanyelles o Cabanelles?

Bibliotecario: De nada. Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Bibliotecario: En la Enciclopedia Catalana aparece de las dos maneras.

Bibliotecario: Pero apenas da información.

Bibliotecario: Encontré algo más escribiéndolo como Cabanelles.

Bibliotecario: Hacen referencia a él en esta página sobre patrimonio de la Garrotxa.

Bibliotecario: <http://inventaripatrimoni.garrotxa.cat/138/>

Usuario: Muchas gracias, de verdad.

Usuario: La informacion es perfecta.

Bibliotecario: De nada. Espero que le sirva. Un saludo.

Análisis de respuestas (Lenguas y Literatura):

En ambos casos los usuarios quedan satisfechos con la información y fuentes de referencia proporcionadas por los biblio-

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

tecarios. En el primer caso, al ser una pregunta complicada, el bibliotecario le indica al usuario que es posible que necesite tiempo y que le enviará la información a su correo electrónico. De hecho, así queda recogido por el propio bibliotecario en una de sus notas, donde recoge el texto del mensaje enviado, ofrece su correo para ampliar información y adjunta el documento escaneado al que se refería.

En la segunda conversación, aunque el usuario queda satisfecho con la respuesta ofrecida por el bibliotecario y los enlaces proporcionados, sorprende que el bibliotecario utilice la Wikipedia como primera opción, sin preguntar previamente al usuario en qué fuentes ha consultado antes. *Pregunte: las bibliotecas responden* dejará de ser un recurso informativo de interés si los bibliotecarios recurren a fuentes que los usuarios ya han utilizado y encontrado por su cuenta y que no siempre ofrecen información objetiva y/o contrastada.

13. LUGARES Y GENTES

PREGUNTA 1: *¿Cuál es el gentilicio que reciben los habitantes de Libros (Teruel)?*

25/03/2014

Usuario: Buenos días.

Bibliotecario: Buenos días. Está usted conectado con la Biblioteca XXX.

Bibliotecario: ¿Necesita el gentilicio del pueblo Libros de la provincia de Teruel?

Usuario: Escribía porque quería saber si podrían decirme cuál es el gentilicio de los habitantes de Libros (Teruel).

Bibliotecario: Estamos buscando más información, manténgase a la espera.

Usuario: Ok, gracias.

Bibliotecario: Gentilicio libreño, ña.

Bibliotecario: ¿Alguna consulta más?

Usuario: Eso es todo, muchas gracias.

Bibliotecario: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

PREGUNTA 2: *Buenos días. ¿Tiene gentilicio Santa Cristina de la Polvorosa?*

26/06/2012

Bibliotecario: Buenos días, le atiende XXX desde la Biblioteca XXX.

Usuario: Gracias. A la espera me mantengo.

Bibliotecario: Sigo buscando. Tengo que mirar un diccionario de topónimos españoles y sus gentilicios pero tengo que mirarlo en el papel. Mantente a la espera.

Usuario: No he encontrado información mas allá del apodo colectivo o hipocorístico que sería «cuc@s» y no sé si se puede aplicar como gentilicio.

Usuario: Me mantengo a la espera, será el de Pancracio Celdrán, al que no tengo acceso.

Bibliotecario: En el diccionario de topónimos de Celdrán no viene el pueblo de Santa Cristina de la Polvorosa. Intentaré buscar otro o ver si la RAE da acceso en línea.

Usuario: OK. ¿Existe la posibilidad de que no exista el gentilicio?

Bibliotecario: He localizado en el catálogo de la RAE otro diccionario: *Diccionario de gentilicios y topónimos*, de Daniel Santano y León. Madrid: Paraninfo, 1981 pero nosotros no lo tenemos, podrías intentar en tu biblioteca pública.

Usuario: Dudo que en el citado diccionario aparezca, ya que es anterior al de Celdrán.

Bibliotecario: No puedo decir con seguridad si existe el gentilicio, te aconsejo que realices la consulta a través de *Pregunte*, que mis compañeros pueden dedicarle más tiempo a la búsqueda y seguro que te lo dirán con seguridad.

Usuario: OK. Eso haré. Muchas gracias por tu tiempo y un cordial saludo.

Bibliotecario: En el catálogo de la Nacional aparecen algún diccionario más: *Diccionario de gentilicios toponímicos españoles* [texto impreso]. Torre Aparicio, Tomás de la, 2005; *Gentilicios españoles* [texto impreso]: (incluye, apodos y motes, coplillas, dichos, datos curiosos, etc.)

Bibliotecario: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

Análisis de respuestas (Lugares y Gentes):

La primera pregunta es contestada, pero no se hace referencia a la fuente de información donde se ha encontrado el gentilicio. Por el contrario, la segunda pregunta no se contesta, ya que no se ha podido encontrar información ni en línea ni en papel. Se proporcionan varias citas bibliográficas y se sugiere al usuario que utilice el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* en la modalidad correo electrónico. Al igual que hemos dicho anteriormente, sería más apropiado haber pedido el correo electrónico al usuario y en dos días ofrecerle una respuesta. Dicha recomendación viene derivada del tiempo limitado de sesión que se recomienda en la modalidad chat. Para preguntas complejas, lo conveniente es informar al usuario y contestarle a través de correo electrónico. Nunca se debería recomendar al usuario que pregunte en otra biblioteca. En ambos caso, los bibliotecarios utilizan correctamente los guiones compartidos y usan una buena estructura de diálogo.

14. PENSAMIENTO Y RELIGIONES

PREGUNTA 1: *¿Me podría, por favor, decir qué libro trata sobre las diferentes religiones que hay en el mundo actualmente?*

28/05/2010

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Hola, mi nombre es XXX y soy la bibliotecaria que le atenderá en su consulta.

Bibliotecario: Estoy buscando información, manténgase a la espera.

Usuario: Hola, XXX. Buenos días y gracias por su rápida atención.

Bibliotecario: Le diré que hay multitud de documentos que tratan sobre el tema. Como ejemplo, le envío un enlace que le llevará al catálogo de la Biblioteca Nacional.

Bibliotecario: <http://catalogo.bne.es/uhtbin/cgisirsi/3GdG6NzxV7/BNMADRID/300365071/8/3384576/Las+religiones+del+mundo>

Usuario: Muchísimas gracias, por su respuesta. Que tenga buen día.

Bibliotecario: Ha sido un placer atenderle y esperamos que la información proporcionada le haya sido de utilidad.

PREGUNTA 2: Buenos días. Estoy interesada en el estudio de nuevos ateísmos de nuestro siglo. ¿Me podrían decir dónde puedo encontrar documentos, revistas o libros que estén disponibles gratuitamente on line? También tengo interés en encontrar un libro o documento que analice y compare las grandes religiones actuales. Muchas gracias por su ayuda. Un saludo.

28/05/2010

Bibliotecario: Buenos días, XXX.

Bibliotecario: Soy XXX de la Biblioteca XXX y le voy a ayudar con su pregunta.

Usuario: Buenos días, XXX. Muchas gracias por su ayuda.

Bibliotecario: Espere un momento, que estoy buscando información sobre su pregunta.

Usuario: No se preocupe. Espero.

Bibliotecario: Le voy a ir enviando la referencia de algunos documentos que por su temática le pueden servir:

Bibliotecario: Puente Ojea, Gonzalo: *Elogio del ateísmo: los espejos de una ilusión*. 3ª ed. rev y aum. Madrid: Siglo Veintiuno, 2007. X, 403 p.; 21 cm. D.L. S 1841-2007 ISBN 978-84-323-1308-0.

Usuario: Muchas gracias.

Bibliotecario: Puente Ojea, Gonzalo: *Ateísmo y religiosidad: reflexiones sobre un debate*, por Gonzalo Puente Ojea. 2ª ed. corr. Madrid: Siglo XXI de España, 2001. VI, 427 p.; 21 cm. (Teoría) D.L. M. 40482-2001 ISBN 84-323-1071-9

Bibliotecario: Izquierdo Sánchez, Agustín: *Ateos clandestinos*, de Agustín Izquierdo. 1ª ed. Madrid: Valdemar, 2003. Bibliografía p.189-192. D.L. M 24516-2003 ISBN 84-7702-441-3

Bibliotecario: Comte-Sponville, André: *El alma del ateísmo: introducción a una espiritualidad sin Dios*. André Comte-Sponville. Barcelona [etc.]: Paidós, [2006] 211 p.; 21 cm. (Paidós Contextos; 108) ISBN 84-493-1938-2.

Bibliotecario: Lubac, Henri de (1896-1991) *El drama del humanismo ateo*. Henri de Lubac; prólogo a la edición española de Valentí Puig. 3ª ed. Madrid: Encuentro, 2008. 227 p., [1] h.; 23 cm. (Ensayos; 347) D.L. M 26988-2008 ISBN 978-84-7490-923-4.

Bibliotecario: Lacroix, Jean: *El ateísmo moderno*. Jean Lacroix. Barcelona: Herder, 1968. 126 p.; 18 cm. (Pequeña biblioteca herder; 51)

Bibliotecario: *La biblia del ateo: una ilustre colección de pensamientos irreverentes*. Concebida y editada por Joan Konner; traducción del inglés por Daniel Royo. Barcelona: Seix Barral, 2008. 204 p.; 22 cm. D.L. M 11903-2008 ISBN 978-84-322-3171-1.

Bibliotecario: «Manual del perfecto ateo». Jorge Volpi. En: *Claves de Razón Práctica*. 1130-3689. Madrid: Promotora General de Revistas. n. 178 (dic. 2007), p. 78-82 Precede al título: religión.

Bibliotecario: Flores d'Arcais, Paolo; Michel; Onfray, Gianni Vattimo: *¿Ateos o creyentes?* Barcelona: Paidós, [2009] 160 p.; 21 cm. (Paidós contextos; 136) D.L. M 621-2009 ISBN 978-84-493-2205-1

Bibliotecario: Ayllón, José Ramón: *10 ateos cambian de autobús*. Madrid: Palabra, [2009] 132 p.; 22 cm. (Palabra hoy) Otro título: Diez ateos cambian de autobús D.L. M 7037-2009 ISBN 978-84-9840-258-2.

Bibliotecario: Kolakowski, Leszek *Si Dios no existe...: sobre Dios, el diablo, el pecado y otras preocupaciones de la llamada filosofía de la religión*. 5ª ed. Madrid: Tecnos, 2007. 231 p.; 18 cm. (Cuadernos de filosofía y ensayo) D.L. M 12603-2007 ISBN 978-84-309-4521-4.

Bibliotecario: García Voltá, Gabriel; Marset, Carles: *Probablemente Dios no existe: deja de preocuparte y disfruta la vida*. Barcelona: Bronce, 2009. 305 p.; 23 cm. Bibliografía: p. 297-300. D.L. M 41666-2009 ISBN 978-84-8453-188-3.

Bibliotecario: Hadjadj, Fabrice (1971): *La fe de los demonios o el ateísmo superado*. Traducción: Sebastián Montiel. Granada: Nuevo Inicio, 2009. 278 p.; 22 cm. (Areópagos) ISBN 9788493610296.

Bibliotecario: Meslier, Jean: *Memoria contra la religión*; traducción de Javier Mina; epílogo de Julio Seane Pinilla. 1ª ed. Pamplona: Laetoli, 2010. 721 p.; 23 cm. (Los ilustrados ; 3) D.L. NA 155-2010 ISBN 978-84-92422-16-6.

Bibliotecario: *Introducción al ateísmo*. Michael Martin (ed.); traducción, Sandra Chaparro Martínez. Tres Cantos, Madrid: Akal, D.L. 2010. 366 p.; 22 cm. (Akal universitaria ; 301. Serie Religiones y mitos) Traducción de: The Cambridge companion to atheism. Glosario. Índice. Incluye referencias bibliográficas. D.L. M 13796-2010 ISBN 978-84-460-2759-1

Usuario: Es la primera vez que uso este servicio y me gustaría saber si hay alguna forma de salvar toda la información que me está mandando.

Bibliotecario: Dawkins, Richard (1941): *El espejismo de Dios*. 5ª ed. rev. Pozuelo de Alarcón (Madrid): Espasa Calpe,

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

2008. 450 p.; 25 cm. Bibliografía : p. [407]-414. Índice. D.L. B 55.195-2008 ISBN 978-84-670-2478-4.

Bibliotecario: Creo que si ha puesto su correo en el inicio le llega una transcripción de la conversación. En todo caso, se lo puedo enviar a su correo.

Bibliotecario: De todas maneras lo que estoy haciendo es utilizar el catálogo de las bibliotecas públicas: <http://www.mcu.es/bpe/cargarFiltroBPE.do?&cache=init&layout=bpe&language=es> con la búsqueda «ateísmo».

Bibliotecario: *Dios-Trinidad y ateísmo*. Salamanca: Secretariado Trinitario, D.L. 2010. 280 p. ; 22 cm. (Semanas de estudios trinitarios ; 44) Actas presentadas en el XLIV Simposio Internacional de Teología Trinitaria celebrado en la Universidad Pontificia de Salamanca los días 23 y 24 de octubre de 2009. D.L. S 939-2010 ISBN 978-84-96488-40-3.

Usuario: Muchas gracias. Se me ha olvidado ponerlo al rellenar el formulario, antes de conectarme al chat. Pero lo he puesto al principio de la conversación. Le estaría muy agradecida si me lo pudiera enviar.

Bibliotecario: Hitchens, Christopher (1949-): *Dios no existe: lecturas esenciales para el no creyente*. 1ª ed. Barcelona: Debolsillo, 2010. 669 p.; 19 cm. D.L. B 20353-2010 ISBN 978-84-9908-310-0.

Bibliotecario: Grayling, A. C.: *Contra todos los dioses: seis discusiones sobre la religión y un ensayo sobre la bondad*. traducción de Elisenda Julibert. Barcelona: Ariel, 2011. 89 p. ; 23 cm. D.L. M 13346-2011 ISBN 978-84-344-6982-2.

Bibliotecario: Eagleton, Terry (1943-): *Razón, fe y revolución: reflexiones en torno al debate sobre Dios*. 1ª ed. Barcelona: Paidós, 2012. 218 p. ; 21 cm. (Paidós contextos) Índice. D.L. B 223-2012 ISBN 978-84-493-2678-3.

Bibliotecario: De Botton, Alain (1969-): *Religión para ateos: guía de usos de la religión por un no creyente*; traducción de Amado Diéguez. 1ª ed. Barcelona: RBA Libros, 2012. 299 p. : il.; 22 cm. (RBA divulgación) D.L. B 12739-2012 ISBN 978-84-9006-287-6.

Bibliotecario: Makhlof, Georgia: *Las grandes religiones del mundo*. Il. de Michaël Welpy. Zaragoza: Luis Vives, 1988. 77 p.: il.; 31 cm. (Historia de los hombres) ISBN 84-263-1367-1.

Bibliotecario: Matas, Joan: *Las grandes tradiciones religiosas*. Barcelona: Octaedro, D. L. 2009. 575 p.: il. ; 22 cm. D.L. B 44127-2009 ISBN 978-84-9921-007-0.

Bibliotecario: Zaragoza, Gonzalo: *Las grandes religiones (I)*. 2ª ed. Madrid: Anaya, 2001. 96 p.: il. ; 20 cm. (Biblioteca Básica de Historia. Monografías) D.L. M-12254-2001 ISBN 84-207-4929-X.

Bibliotecario: Salvi, Gaetano: *Las grandes religiones: de los orígenes al mundo de hoy*. Madrid: Editex, cop. 1999. 124 p.: il. (Bravo) ISBN 84-7131-917-9.

Bibliotecario: *Las grandes religiones: cristianismo, judaísmo, islamismo, budismo, filosofía china, hinduismo*. 5ª ed. Barcelona: Luis Miracles, 1971. 308 p.: il.; 36 cm. D.L. B. 26851-1971.

Bibliotecario: Pikaza, Xabier (1941-): *Las grandes religiones: historia y actualidad*. Xabier Pikaza. Madrid: Témpora, [2003] 343 p.; 24 cm. D.L. S 258-2003 ISBN 84-95906-92-9.

Usuario: He entrado en el enlace que me ha mandado de las bibliotecas públicas. El término «ateísmo» ¿lo pone en «Materia» o en «General»?

Bibliotecario: Gellman, Marc y Hartman, Thomas: *¿Cómo se deletrea Dios?: Las grandes preguntas y las respuestas de las religiones*; con el prólogo del Dalai Lama; traducido del inglés por Angel J. Martín. 2ª ed. Santa Marta de Tormes: Lóñez, 2006. 231 p.; 21 cm. (Lóñez Lector Joven) D.L. S 360-2006 ISBN 84-85334-98-1

Usuario: Le pregunto esto porque si me indica cómo ha hecho la búsqueda, puedo intentar hacerla yo y así no le molesto más.

Bibliotecario: En «materia», saldrán menos resultados y en «general» más, lo que le permitirá seleccionar.

Usuario: ¿Y hay alguna opción para decirle que solo quiero los que están disponibles en internet gratuitamente?

Bibliotecario: *Diccionario breve de las cuatro grandes religiones del mundo*. Edición preparada por Cathy Boëlle, Chantal Chemla, Nicole Rastetter; traducido por Ismael Olmo Noriega. Burgos: Monte Carmelo, 2007. 303 p.: il. ; 17 cm. (Ediciones Populares) D.L. BU 279-2007 ISBN 978-84-8353-078-8.

Bibliotecario: No, esto que le estoy mostrando son libros que puede conseguir en las bibliotecas públicas, en la que tenga más cercana. Para documentos en internet puede hacer la misma búsqueda y comprobar si hay algo disponible.

Bibliotecario: *Los libros sagrados en las grandes religiones: los fundamentalismos*. Antonio Piñero, Jesús Peláez (Eds.); con la colaboración de Julia M. Mendoza [et al.]. Córdoba: Ediciones El Almendro de Córdoba, [2007] 298 p.; 23 cm. (En los orígenes del cristianismo ; 17) D.L. S 1482-2007 ISBN 978-84-8005-107-1.

Bibliotecario: Díaz, Carlos (1944-): *Didáctica de las grandes religiones de Occidente: una visión sinóptica*. Madrid: Ediciones del Laberinto, [2000] 316 p. ; 21 cm. (Hermes didáctica; 5) Bibliogr.: p. 316. D.L. M. 27-2000 ISBN 84-87482-65-1.

Bibliotecario: Both, Daniela; Bingel, Bela: *Las religiones explicadas a los niños: un recorrido por las grandes religiones para fomentar la tolerancia*. Ilustraciones de Jutta Knipping. Barcelona: Oniro, [2002] 120 p.: il. ; 25 cm. (Crecer jugando ; 5) D.L. B 32054-2002 ISBN 84-9754-026-3.

Bibliotecario: XXX, le acabo de enviar a su correo la transcripción de este chat.

Usuario: Muchísimas gracias.

Bibliotecario: ¿Tiene alguna otra pregunta?

Usuario: Me está siendo de mucha ayuda.

Usuario: No. Muchísimas gracias.

Usuario: Creo que ya tengo bastante información para empezar con el tema.

Usuario: Le agradezco el tiempo que me ha dedicado.

Usuario: Un saludo

Bibliotecario: Muchas gracias a usted por utilizar el servicio. ¡Que tenga un buen día!

Usuario: Gracias. Igualmente.

Usuario: Nunca había usado este servicio. Y estoy muy contenta de haberlo utilizado.

Bibliotecario: Muchas gracias, XXX.

Análisis de respuestas (Pensamiento y Religiones):

En el primer ejemplo comprobamos que la consulta es muy general. El bibliotecario solo proporciona un enlace web al catálogo de la Biblioteca Nacional de España. Como ya hemos comentado anteriormente, hubiera sido más pertinente intentar acotar la búsqueda con el usuario y consultarle previamente qué fuentes había utilizado previamente. También convendría preguntar al usuario desde qué localidad consulta, para poder buscar información en catálogos web de bibliotecas cercanas a su lugar de residencia.

El segundo ejemplo es completísimo. El bibliotecario ofrece muchísima información y a lo largo de la conversación explica al usuario de dónde la está obteniendo (el catálogo) y cómo usarlo. También le informa de cómo realizar la transcripción de la conversación del chat y, ante la duda, se la reenvía a su correo electrónico. La usuaria, que es la primera vez que utiliza el servicio, queda asombrada y agradecida por la utilidad del servicio y de la respuesta dada por la biblioteca. Ejemplo de buenas prácticas, sin duda (siempre y cuando el usuario no se sienta abrumado con tanta información y no le indique al bibliotecario que es suficiente o excesiva y se reconduzca la búsqueda).

15. SALUD, MEDICINA

PREGUNTA 1: *Me gustaría que me aconsejarais sobre qué libros puedo recomendar a un grupo de señoras que tienen poco hábito de lectura, de unos 70 años y principios de Alzheimer. Quisiera saber las características de esos libros, no títulos en particular. Gracias.*

14/09/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Espere un momento, por favor.

Usuario: Sí.

Bibliotecario: Querida compañera, si a ti te parece bien, preparamos una respuesta y te la enviamos en un par de días. Así, a bote pronto, en el chat no podría darte una respuesta correcta. Preguntaremos a otros compañeros que están trabajando en talleres de lectura aquí, en la Comunidad de Madrid.

Bibliotecario: La respuesta te la enviaríamos por correo electrónico.

Usuario: De acuerdo.

Usuario: Espero vuestra respuesta, un abrazo desde Extremadura.

Usuario: Y gracias.

Bibliotecario: ¿Lo mandamos al correo de la biblioteca?

Usuario: Sí

Bibliotecario: Bueno, hasta pronto.

PREGUNTA 2: *Buenas tardes. Me interesaría obtener información sobre Alois Alzheimer y su trabajo, así como todo lo relacionado con la enfermedad de Alzheimer. Gracias por su atención.*

13/04/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Espere unos instantes. Estamos atendiendo su consulta.

Bibliotecario: Buenos días, XXX, es una información demasiado exhaustiva para este servicio de chat, de respuesta rápida.

Usuario: Bueno pues si fuera posible enviarme por correo la información sería de gran ayuda. Gracias.

Bibliotecario: Puede dirigir su pregunta al servicio «Pregunte» del Ministerio y en 72 horas máximo recibirá la información por correo electrónico.

Bibliotecario: <http://www.fundacionalzheimeresp.org/>

Bibliotecario: <http://www.alzheimer-online.org/>

Bibliotecario: En este portal, dentro de Historia, encontrará información del descubridor <http://www.elmundo.es/elmundosalud/especiales/2004/04/alzheimer/>

Usuario: Muchas gracias por su ayuda.

Bibliotecario: Otro enlace <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000760.htm>

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Usuario: Gracias a ti. Adiós.

Análisis de respuestas (Salud, Medicina):

Ambas preguntas requieren tiempo para ser respondidas y los bibliotecarios hacen uso de diferentes acciones: el primero pide al usuario su correo electrónico, mientras que el segundo le sugiere que se dirija a *Pregunte* «del Ministerio». El primer ejemplo de consulta muestra cómo los mismos bibliotecarios utilizan el servicio *Pregunte* para realizar consultas de tipo profesional a otros compañeros. En este sentido, la pregunta podría haberse asignado a la materia «Bibliotecas y Documentación», pero por lo demás, se sigue correctamente el protocolo que indican los manuales de procedimiento.

Sin embargo, el segundo ejemplo constituye un ejemplo de malas prácticas. El bibliotecario argumenta que el tema es demasiado amplio y por ese motivo redirige al usuario a

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

la modalidad de correo electrónico, sin ofrecerle un enlace y haciendo ver al usuario que existe otro servicio expresamente «del Ministerio» (no indica cuál), cuando no es así. Lo más apropiado hubiera sido pedirle el correo al usuario informando que se le contestaría en el plazo máximo de respuesta, elaborar la consulta y enviarla.

16. VIAJES Y OCIO

PREGUNTA 1: *Buenos días. Quisiera saber el horario de la función «Veneno para ratones».*

01/03/2016

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Buenos días.

Bibliotecario: Soy XXX, intentaré contestar a su consulta.

Bibliotecario: ¿En qué ciudad tiene lugar esa función?

Usuario: Madrid.

Usuario: ¿Está?

Bibliotecario: Un momento, busco la información solicitada.

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: La obra se estrenó el 7 de febrero y dicen que las funciones eran todos los domingos del mes a las 19 h.

Bibliotecario: Voy a mirar si hay más en el mes de marzo, un momento.

Usuario: Muchas gracias.

Bibliotecario: <https://lapensiondelaspulgas.com/programacion-marzo-3/>

Bibliotecario: En la página de la pensión de las pulgas pone que serán los viernes a las 20 h y los domingos a las 18h.

Usuario: Muchas gracias por todo. Ha sido muy útil.

Bibliotecario: Del 29 de febrero al 3 de abril.

Bibliotecario: De nada. Si puedo ayudarle en otra cosa, dígame.

Usuario: Adiós.

PREGUNTA 2: *Hola. Es una pregunta referente a Valladolid. ¿Alguien me puede decir si hay algún sitio donde encargar gran cantidad de sandwiches? Muchas gracias.*

07/03/2011

Bibliotecario: Bibliotecario XXX en la biblioteca XXX.

Bibliotecario: Buenos días, le atiende XXX de la Biblioteca XXX.

Bibliotecario: ¿En qué puedo ayudarle?

Usuario: Hola XXX, me gustaria saber si en Valladolid hay algun establecimiento en el cual yo puedo comprar sandwiches.

Usuario: Alguna cadena como Rodilla o algo así.

Bibliotecario: Muy bien.

Bibliotecario: Estoy buscando información, manténgase a la espera.

Bibliotecario: ¿Necesita encargar grandes cantidades?

Usuario: De acuerdo.

Usuario: Mmmmmmmmm...

Usuario: Es para preparar fiestas a pequeña escala.

Usuario: Unos 40 o 50 sandwiches.

Bibliotecario: Estoy buscando información acerca de la franquicia Rodilla en Valladolid.

Usuario: Más o menos.

Usuario: Gracias

Usuario: Rodilla, o si hay alguna otra cadena.

Bibliotecario: Por lo que veo, hay algunos restaurantes que ofrecen sandwiches.

Usuario: ¿Me puede decir alguno?

Bibliotecario: Sí, desde luego.

Usuario: Gracias.

Bibliotecario: En la guía QDQ aparece «Servi-pollo».

Bibliotecario: Que tiene servicio a domicilio.

Usuario: Ok.

Usuario: Con eso me sirve.

Usuario: Muchas gracias.

Usuario: Un saludo.

Usuario: Hasta otra.

Bibliotecario: De nada.

Bibliotecario: También puede consultar la página oficial de Rodilla.

Bibliotecario: Para comprobar dónde tiene establecimientos.

Usuario: Ok.

Bibliotecario: La dirección es www.rodilla.es.

Usuario: Ahora miraré.

Bibliotecario: ¿Necesita alguna otra información?

Usuario: No, muchas gracias.

Usuario: Un saludo.

Usuario: Y hasta otra.

Bibliotecario: Existe una página de búsqueda de restaurantes de comida a domicilio que le puede resultar interesante.

Bibliotecario: Detalla restaurantes y se puede hacer la búsqueda con restaurantes de comida para llevar: <http://guia.just-eat.es/lugares/valladolid.html>

Usuario: Muchísimas gracias.

Usuario: Me será muy útil.

Bibliotecario: También la página de QDQ Valladolid <http://es.qdq.com/ocio/>

Bibliotecario: Espero que le sea de utilidad.

Bibliotecario: Esperamos haber resuelto satisfactoriamente su consulta. Gracias por utilizar nuestro servicio.

Bibliotecario: Un saludo.

Usuario: Hasta otra.

Bibliotecario: Hasta otra.

Análisis de respuestas (Viajes y Ocio):

En ambos casos se proporciona la información solicitada. Los bibliotecarios realizan preguntas al usuario con objeto de que concreten los datos y puedan realizar una búsqueda más pertinente, intentando ofrecer la información más adecuada al usuario. Sin embargo, destaca que en el primer ejemplo, al no hacerse uso de los guiones compartidos del tipo «Esperare, por favor. Estamos buscando información» y/o «Manténgase a la espera mientras buscamos la información que solicita», el usuario se siente desatendido y pregunta a través del chat si el bibliotecario está operativo en ese momento o no. Es fundamental en ese sentido el uso de los guiones compartidos. Si no se utilizan, el usuario puede abandonar el chat y dejar de utilizar el servicio.

Análisis general de respuestas en la modalidad chat:

En los ejemplos analizados comprobamos que generalmente los bibliotecarios estructuran bien las conversaciones: saludan, se presentan y se ofrecen a ayudar al usuario. En su mayoría, utilizan correctamente los guiones compartidos y siguen el protocolo de respuesta establecido en los «Manuales de procedimiento» del servicio en esta modalidad. Los bibliotecarios intentan concretar las búsquedas a través de una conversación correcta con el usuario y en general este se siente atendido y satisfecho. Sin embargo, también se detectan algunos fallos recurrentes: no se suele preguntar al usuario qué fuentes ha consultado previamente ni su lugar de procedencia. Ello ayudaría a no repetir información que el usuario ya ha encontrado por sus propios medios y a derivarle, en caso de que fuera necesario, a centros cercanos a su localidad de residencia. Por otra parte, detectamos que la rapidez que implica el chat, hace que los bibliotecarios en ocasiones descuiden la puntuación ortográfica o el uso de mayúsculas, minúsculas, tildes, etc. (Para la presentación de este estudio, se han corregido ortográficamente las conversaciones de usuarios y bibliotecarios). Aunque la mayor parte de los bibliotecarios ofrecen la respuesta a la consulta o recursos informativos, hay que evitar recurrir a la Wikipedia como primera opción, así como las búsquedas generales con términos que probablemente el usuario ya ha utilizado por su cuenta a través de internet.

6.4. ANÁLISIS DE CLASIFICACIÓN

Para realizar el análisis de clasificación de *Pregunte: las bibliotecas responden* nos hemos basado en el apartado 4 de este Estudio («El servicio en cifras»), donde se recogen los datos referidos a las consultas según la tipología de clasificación temática en las modalidades de correo electrónico y chat, así como en la información recopilada de la sección «Recursos en línea» en la página web del servicio (Figura 22 y Tabla 23 en «El Servicio en cifras». Página 157).

En la modalidad de correo electrónico (Figura 12 y Tabla 13 en «El servicio en cifras») se detecta que la materia más utilizada entre 2000 y 2016 es «Bibliotecas y Documentación», con un porcentaje de 29,96 % consultas recibidas, seguida de «Administración, Legislación, Política», con un 10,10 % y de «Lenguas y Literatura», con un 9,62 %.

Destaca la diferencia significativa entre las dos materias más demandadas, puesto que existe una diferencia entre ellas de 13 631 preguntas resueltas.

En contraposición, las materias menos utilizadas por los usuarios son «Pensamiento y Religiones» (1,25 %), «Sin especificar» (1,04 %), «Empleo y Trabajo» (1,49 %) e «Informática e Internet», esta última con un porcentaje ligeramente más alto (2,61 %).

Conviene resaltar que «Sin especificar» no es una materia propiamente dicha, sino que se corresponde con el porcentaje de respuestas contestadas entre 2000 y 2016 a las que los bibliotecarios no asignaron materia. En ese sentido, destaca positivamente el hecho de que a partir de 2008 ya no se encuentre ninguna respuesta «Sin especificar».

Por otro lado, de acuerdo con la Figura 14 y Tabla 15 del apartado «El servicio en cifras» (páginas 150 y 151), se detecta que durante los años 2002, 2008 y 2016 el mayor número de preguntas respondidas, cuantitativamente hablando, corresponde a la submateria «Bibliotecas», con un total de 2494 consultas (54,66%), seguidas de «Biblioteconomía», con 1622 (35,55 %) y «Documentación», con 447 consultas que representan el 9,80 % del conjunto de preguntas recibidas durante esos años en la materia «Bibliotecas y Documentación». Es decir, de media, más de la mitad de los usuarios en 2002, 2008 y 2016 utilizaron el servicio para realizar consultas relacionadas con «Bibliotecas».

6.4.1. Materias en la modalidad chat

En cuanto a la clasificación de materias en la modalidad de chat (Figura 16, Tabla 17. Véase 4.4.2. Modalidad en línea. Página 152), «Bibliotecas y Documentación» es también la más utilizada con un porcentaje del 47,48 % del total de consultas recibidas (4702), seguida de 2815 consultas «Sin especificar», con un 28,42 %.

Este alto porcentaje de consultas de chat sin tema asociado se debe a que los bibliotecarios incumplen el protocolo recomendado por el «Manual de procedimiento», que obliga a asignar una materia del cuadro de clasificación utilizado en *Pregunte* antes de cerrar las consultas que han sido resueltas.

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

A pesar de ello, el número de consultas sin tema asociado ha ido disminuyendo progresivamente a lo largo de los años, tal y como se aprecia en la Figura 17 y Tabla 18 (Véase 4.4.2. *Modalidad en línea. Página 153*).

Como ocurre en la modalidad anterior, muy por detrás de la primera, «Administración, Legislación, Política» y «Lenguas y Literatura» son las materias más solicitadas a través de chat, con un 3,63 % y un 3,26 %, respectivamente.

Por el contrario, las materias menos demandadas son «Ingeniería. Tecnologías» (0,48 %), «Pensamiento y Religiones» (0,60 %), «Empleo y Trabajo» (0,62 %) y «Salud, Medicina» (0,97 %).

Destaca el bajísimo porcentaje de comentarios y quejas realizadas por los usuarios (0,07 %) que, al igual que «Sin especificar», no es propiamente una materia, pero queda recogida en los datos estadísticos cuando los usuarios utilizan el chat para expresar una queja o sugerencia.

Con respecto a la materia «Bibliotecas y Documentación» (Figura 18. Véase 4.4.2. *Modalidad en línea. Página 154*), en las muestras obtenidas en los años 2009, 2013 y 2016, se repite la misma pauta que en la modalidad de correo, pero más acentuada, dado que el mayor número de preguntas respondidas corresponden a la submateria «Bibliotecas», que representan un 79,41 % (1690 consultas) del conjunto de preguntas recibidas durante esos años, seguidas, muy de lejos, por «Biblioteconomía» con un 12,82 % (273 consultas) y «Documentación», con un 7,75 % (165 consultas). Este dato demuestra que la mayor parte de los usuarios que utilizaron la modalidad chat en esos años lo hicieron para obtener información sobre «Bibliotecas».

6.4.2. Recursos en línea: visualizaciones por materias en la página web

Los recursos más visualizados por los usuarios en la sección «Recursos en línea» son los relacionados con «Bibliotecas y Documentación» (16,82 %), «Ciencia y Naturaleza» (13,35 %) y «Economía y Empresas» (10,80 %), si bien en este caso, la diferencia entre la primera y la segunda materia más consultada no es tan elevada como en las consultas realizadas a través de chat y correo electrónico, tal y como se muestra en el siguiente cuadro (Tabla 1):

Tal y como se aprecia, la diferencia entre la primera y la segunda materia más visitada en la sección «Recursos en línea» es de menos del 4 %, frente al 19,86 % y el 19,06 % en las modalidades de correo electrónico y chat, respectivamente.

Entre los recursos menos visualizados se encuentran «Lugares y Gentes» (1,87 %), «Ciencias Sociales» (1,94 %) y «Pensamiento y Religiones» (2,52 %) (Tabla 23 en «El servicio en cifras». Véase 4.6.1. *Modalidad correo electrónico. Página 157*).

Si comparamos las modalidades de correo electrónico y chat con «Recursos en línea», se observa que existe coincidencia en las materias que menos se consultan, es decir; «Pensamiento y Religiones», «Empleo y Trabajo» y «Salud, Medicina», tal y como se muestra en la Figura 1 y Tabla 2.

La materia «Bibliotecas y Documentación» es la más consultada en las tres categorías analizadas, con un 30,62 % del total de consultas realizadas y páginas web visionadas. Aunque si únicamente tenemos en cuenta las modalidades de correo electrónico y chat, la media de consultas de la submateria «Bibliotecas» es del 67,53 %, frente al 32,47 % restante de las subcategorías «Biblioteconomía» y «Documentación» (en los años 2002, 2008 y 2016 para correo electrónico y 2009, 2013 y 2016 para chat).

Contrastando el actual cuadro de materias empleadas en el servicio (ver 3.1.4 *Clasificación temática. Página 93*) con los datos analizados, resultaría conveniente la modificación del primero, valorando la posibilidad de eliminar la materia «Lugares y gentes» e incluir su contenido dentro de una materia más amplia denominada: «Geografía, Etnología e Historia». Del mismo modo, es necesario evaluar la posibilidad de separar la actual «Bibliotecas y Documentación» en dos materias diferentes: «Bibliotecas» y «Biblioteconomía y Documentación» (Tabla 3).

Una propuesta de este tipo mantendría el mismo número de materias que existe actualmente (16 materias).

En cuanto a la clasificación de los recursos en línea, se propone valorar el cambio de la denominación «Arte y Patrimonio» por «Arte», con objeto de hacerla coincidir con la actual denominación que aparece en el cuadro de materias empleadas en el servicio. De igual modo, convendría estudiar

Modalidades	1ª materia más consultada	2ª materia más consultada
Consultas por correo electrónico	Bibliotecas y Documentación 29,96 %	Administración, Legislación, Política 10,10 %
Consultas por chat	Bibliotecas y Documentación 47,48 %	Sin especificar 28,42 %
Recursos en línea	Bibliotecas y Documentación 16,82 %	Ciencia y Naturaleza 13,35 %

TABLA 1: Materias más consultadas en las modalidades chat, correo electrónico y recursos en línea

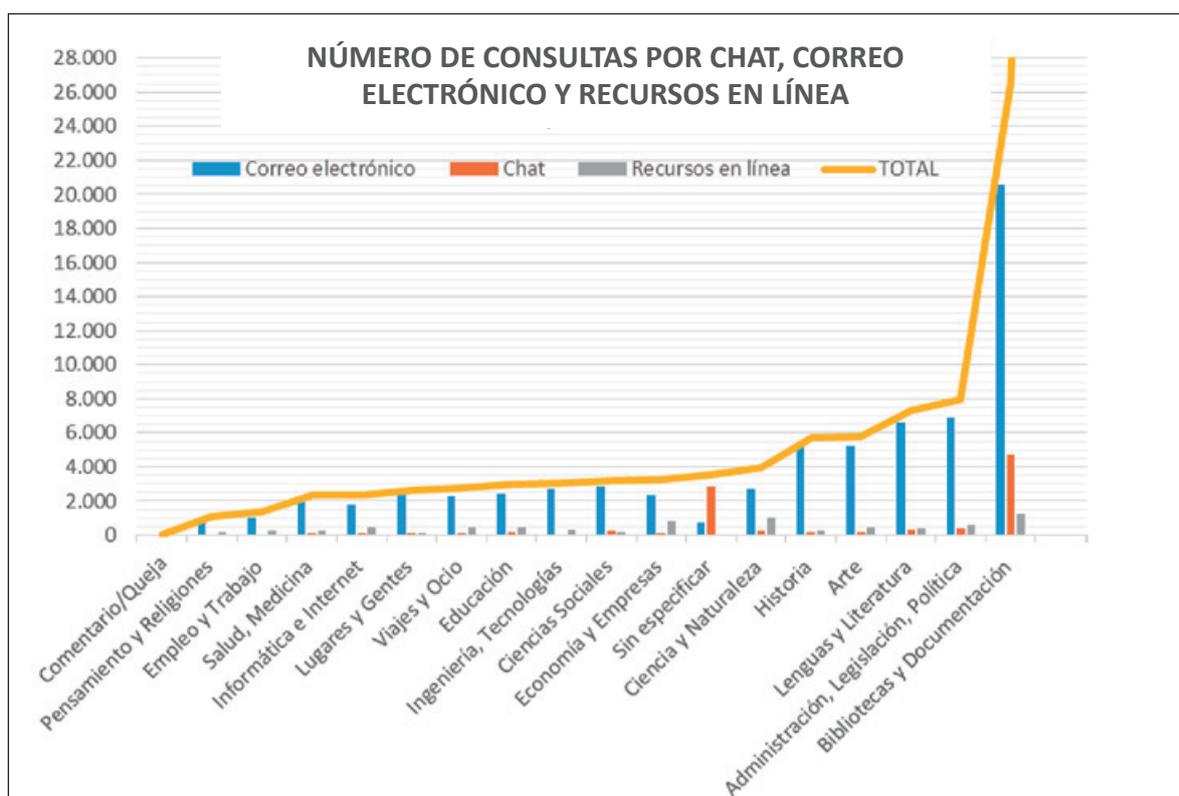


FIGURA 1: Número de consultas por materias en las tres modalidades

Materias	Correo electrónico	Chat	Recursos en línea	Total
Comentario/Queja	0	7	0	7
Pensamiento y Religiones	860	59	186	1.105
Empleo y Trabajo	1.025	61	279	1.365
Salud, Medicina	2.005	96	258	2.359
Informática e Internet	1.790	138	447	2.375
Lugares y Gentes	2.393	112	138	2.643
Viajes y Ocio	2.245	104	430	2.779
Educación	2.391	152	433	2.976
Ingeniería, Tecnologías	2.696	48	320	3.064
Ciencias Sociales	2.819	226	143	3.188
Economía y Empresas	2.361	111	796	3.268
Sin especificar	714	2.815	0	3.529
Ciencia y Naturaleza	2.733	250	984	3.967
Historia	5.299	194	246	5.739
Arte	5.206	146	438	5.790
Lenguas y Literatura	6.603	323	404	7.330
Administración, Legislación, Política	6.929	360	630	7.919
Bibliotecas y Documentación	20.560	4.702	1.240	26.502

TABLA 2: Número de consultas por materias en las modalidades chat, correo electrónico y recursos en línea

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Término admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU	Término Propuesto	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Lugares y Gentes	Culturas Etnología Geografía Lugares	39. Etnología. Etnografía. Usos y costumbres. Tradiciones. Vida social. Folclore 908. Estudios de un área. Estudios de una localidad 91. Geografía. Exploración de la tierra y los distintos países 908. Estudios de un área. Estudios de una localidad	Geografía Etnología e Historia	Geografía Estudios de un área Etnología Historia Arqueología Archivística Estudios biográficos	008. Civilización, cultura, progreso 009. Humanidades en general 902. Arqueología 903. Prehistoria 904. Restos culturales de tiempos históricos 94. Historia 930. Ciencia de la historia. Ciencias auxiliares de la historia 902. Arqueología. Métodos y técnicas para el estudio de las antiguas civilizaciones basadas en el descubrimiento e interpretación de restos materiales 930.25 Archivísticas. Archivos 929. Estudios biográficos y relacionados 39. Etnología. Etnografía. Usos y costumbres. Tradiciones. Vida social. Folclore 908. Estudios de un área. Estudios de una localidad 91. Geografía. Exploración de la tierra y los distintos países 908. Estudios de un área. Estudios de una localidad

TABLA 3: Posible nueva clasificación de las materias más y menos consultadas

Término admitido	Correspondencia alfabética	Notación CDU	Término Propuesto	Correspondencia alfabética	Notación CDU
Bibliotecas y Documentación	Periodismo Biblioteconomía y Documentación Publicidad 027.02/027. Medios de comunicación	002. Documentación. Libros, escritos 011/016. Bibliografía 659. Publicidad y propaganda. Información. Relaciones públicas 02. Biblioteconomía. Bibliotecología 09. Manuscritos. Libros raros y notables	Bibliotecas	Bibliotecas: servicios y funcionamiento bibliotecario	027.02/.082 Bibliotecas generales. Tipos de servicio.
			Biblioteconomía y Documentación	Biblioteconomía como disciplina, Documentación Publicidad, Medios de comunicación	002. Documentación. Libros, escritos 011/016. Bibliografía 659. Publicidad y propaganda. Información. Relaciones públicas 02. Biblioteconomía. Bibliotecología 09. Manuscritos. Libros raros y notables.

TABLA 3 (CONT.): Posible nueva clasificación de las materias más y menos consultadas

la posibilidad de eliminar la submateria «Gastronomía» en una de las dos materias en las que actualmente aparece duplicada: «Ciencias Sociales» y «Viajes y Ocio».

Finalmente, se sugiere escribir de forma homogénea el nombre de las materias en las tres categorías, unir gramaticalmente las materias compuestas con conjunciones y eliminar las comas y los puntos. Siguiendo las propuestas expuestas, el posible nuevo cuadro de materias evaluables podría ser:

- Administración, Legislación y Política
- Arte
- Bibliotecas
- Biblioteconomía y Documentación
- Ciencia y Naturaleza
- Ciencias Sociales
- Economía y Empresas
- Educación
- Empleo y Trabajo
- Geografía, Etnología e Historia
- Informática e Internet

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- Ingeniería y Tecnologías
- Lenguas y Literatura
- Pensamiento y Religiones
- Salud y Medicina
- Viajes y Ocio

Al respecto de las materias que no son tales, sino que hacen referencia a las consultas sin tema asociado o a comentarios y quejas de los usuarios, convendría incluir esta última opción («Comentario/Queja») en la modalidad de correo elec-

trónico, con el fin de unificar criterios de recogida de datos estadísticos en ambas modalidades de consulta.

Por último, se considera que el alto porcentaje de preguntas clasificadas en la materia «Bibliotecas y Documentación» se debe a que los usuarios acceden al servicio desde la página web de la biblioteca de su localidad, creyendo ponerse en contacto directo con ella mediante un *link* a *Pregunte: las bibliotecas responden*. Para evitarlo, es necesario que las bibliotecas que enlacen con el servicio y no participen activamente en él, diferencien en sus páginas el servicio cooperativo de referencia virtual en línea del suyo propio e informen de que no forman parte de él.

-
- (1) Se recibieron un total de 457 encuestas dentro del plazo establecido. De esas encuestas se eliminaron 7, que se consideran no válidas por contener datos incompletos. En total se analizan 450 encuestas, de las cuales 16 no respondieron a todas las preguntas.
 - (2) MERLO VEGA, José Antonio: El servicio de referencia en línea "Pregunte, las bibliotecas responden": análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora: informe septiembre 2004. Salamanca: Cícero, 2004. p. 204: il. ; 29 cm.
 - (3) En este sentido, recordamos a los lectores que se ha respetado el texto íntegro de los mensajes originales, por lo que, debido a los años transcurridos, algunos de los enlaces que aparecen en los textos de respuesta pueden estar desactualizados o rotos.

7

ESTUDIO DE COSTES

7.1. INTRODUCCIÓN

En este apartado se recogen datos del periodo comprendido entre 1999 y 2016. Por tanto, es la única sección del estudio que toma en cuenta el año 1999, dado que las inversiones en el proyecto se inician en ese año y se prolongan hasta la puesta a disposición del público del servicio *Pregunte*, el 8 de junio de 2000. En este sentido, hay que tener en cuenta que los contratos se inician un año y se tramitan al año siguiente, a partir de su firma.

7.2. INVERSIÓN EN PREGUNTE POR AÑOS

La inversión realizada por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria en *Pregunte: las bibliotecas responden* desde el año 1999 hasta 2016 ha sido de 1 993 012,92 euros. La inversión realizada en el servicio por años se muestra en la Figura 1 y Tabla 1.

Tal y como se evidencia en ellas, la mayor inversión en el servicio se produjo en 1999, año de adquisición de la plataforma y de los lotes bibliográficos de referencia destinados a las bibliotecas participantes, seguido del año 2007, periodo en el que el Ministerio realizó una fuerte inversión en la nueva versión de *Pregunte* (que incluía gran parte de las mejoras aportadas por José Antonio Merlo en su informe de 2004), la migración de la aplicación desde la Biblioteca Regional de Murcia a los servidores del Ministerio y la renovación de las suscripciones de las bases de datos Ocenet y Aranzadi.

Se observa un ligero aumento de la inversión en los años 2015 y 2016, fruto de la incorporación de nuevas bibliotecas a la modalidad de chat y a la recuperación de la formación en línea de las bibliotecas participantes.

Año	Inversión en euros
1999	276.325,64 €
2000	165.754,64 €
2001	149.324,35 €
2002	146.027,37 €
2003	55.372,49 €
2004	138.724,01 €
2005	25.118,09 €
2006	150.280,61 €
2007	210.222,66 €
2008	134.215,79 €
2009	85.940,62 €
2010	78.788,57 €
2011	64.719,46 €
2012	57.427,74 €
2013	52.709,08 €
2014	48.927,27 €
2015	75.661,71 €
2016	77.472,82 €
TOTAL	1.993.012,92 €

TABLA 1. Inversión económica anual en el servicio

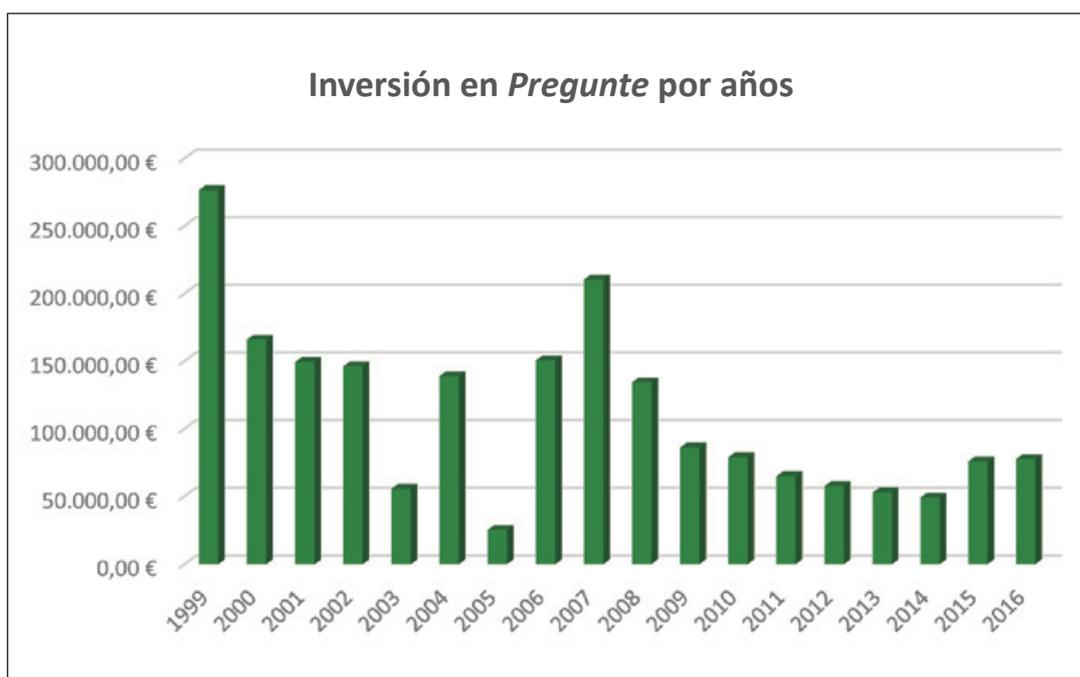


FIGURA 1. Inversión en Pregunte por años

7.3. INVERSIÓN EN PREGUNTE POR SECTORES

En este apartado se muestran las inversiones realizadas en *Pregunte* por sectores, incluyendo la suscripción a bases de datos en línea, la adquisición de lotes bibliográficos de referencia para las bibliotecas participantes, la adquisición de licencias de la herramienta QuestionPoint, los gastos realizados en cursos de formación, la inversión realizada en cambios de diseños de la plataforma y su mantenimiento, y las actividades de difusión.

Así pues, el estudio de costes se realiza en base a las inversiones que el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha realizado en el servicio entre los años 1999 y 2016, al no existir estudios individualizados del coste o inversiones que las diferentes bibliotecas participantes en *Pregunte* o las Administraciones de las que dependen han realizado a lo largo estos años (personal, *marketing*, recursos propios, etc.).

Si desglosamos el presupuesto invertido en *Pregunte* por sectores o grupos de interés (Tabla 2), comprobamos que la mayor inversión se ha producido en el sector referido a la adquisición de obras de referencia dirigidas a las bibliotecas participantes, con un presupuesto total de 1 007 612,51 euros.

La segunda mayor inversión ha sido la contratación de licencias de la herramienta QuestionPoint, seguido por los cambios de diseño y mantenimiento de la aplicación y la con-

tratación de suscripciones a las dos bases de datos de referencia virtual de Ocenet (Saber y Salus).

En contraposición, la menor inversión corresponde a los gastos dirigidos a la formación de bibliotecarios y a las actividades de *marketing* y difusión (Tabla 2 y Figura 2).

Sector	Inversión en euros
Suscripción base de datos Aranzadi	119.061,50 €
Contratación licencias QuestionPoint	344.735,46 €
Formación	70.038,64 €
Diseño y mantenimiento de la aplicación	219.433,85 €
Marketing y difusión	40.454,02 €
Adquisición de colección de referencia	1.007.612,51 €
Contratación bases de datos Ocenet	185.954,94 €
Otros	5.722,00 €
TOTAL	1.993.012,92 €

TABLA 2. Inversión por sectores

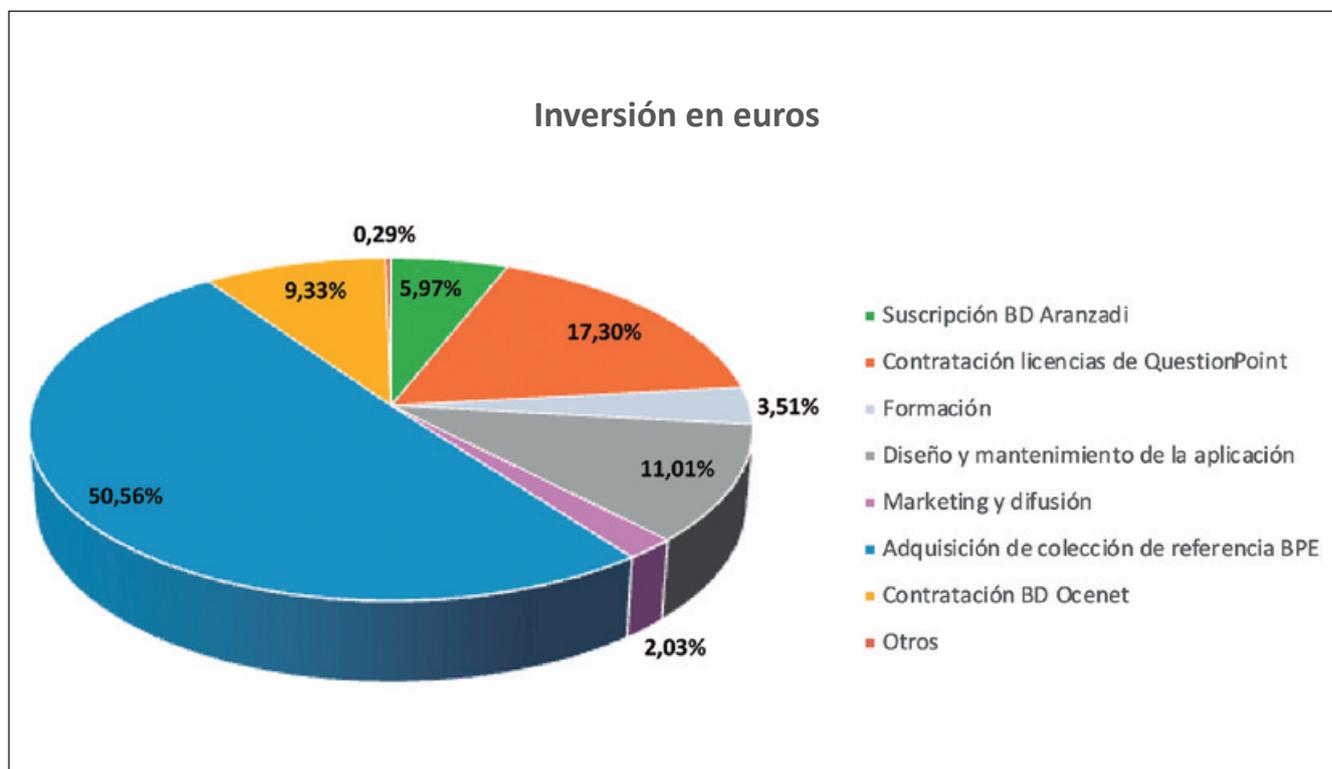


FIGURA 2. Inversión por sectores

7.4. INVERSIÓN ANUAL POR SECTORES

A continuación se muestran los datos de inversión anual en *Pregunte: las bibliotecas responden* por sectores. El presupuesto del servicio ha sido muy desigual a lo largo de estos años, tal y como se puede apreciar en el gráfico global (Figura 2):

- Desde 1999 hasta 2007 el grueso de la inversión en *Pregunte* se centró en dotar a las bibliotecas participantes (en su mayoría, bibliotecas públicas del Estado) de una colección de obras de referencia actualizadas en diversos soportes.
- La inversión en QuestionPoint se inició en noviembre de 2008 y se ha mantenido desde esa fecha, aumentando en función de la incorporación de nuevas bibliotecas a la modalidad de respuesta a través de chat.
- La contratación de las suscripciones a las base de datos de Ocenet se mantuvo entre los años 2004 a 2009, no volviéndose a renovar a partir de la finalización de la contratación en 2010. Los contratos se tramitaron en 2004 y se ejecutaron en 2005, renovándose anualmente hasta la última tramitación correspondiente a 2009. El último contrato se ejecuta en 2010, no volviéndose a renovar suscripciones a partir de ese momento.
- La suscripción a la base de datos jurídica de Aranzadi se inició en el año 2005 (año de tramitación), ejecutándose a partir de 2006 y manteniéndose hasta la fecha.
- La formación impartida a los bibliotecarios que atienden el servicio se ha realizado tanto presencial como virtualmente de forma intermitente desde el año 2001. En concreto, los años 2001, 2003, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2015 y 2016.
- Las iniciativas de difusión y *marketing* han sido muy escasas y se han centrado en los años 2007 y 2008.
- La inversión en diseño y mantenimiento de la aplicación ha sido la única constante en los 17 años de funcionamiento del servicio, aunque como veremos más adelante, con importantes diferencias en la cuantía económica.
- Los datos denominados «Otros» hacen referencia a la inversión realizada por el Ministerio en la contratación externa de estudios relacionados con el servicio y documentos derivados para su mejora.

El desglose pormenorizado de las inversiones en gráficos y tablas nos permite observar sus fluctuaciones por sector y año (Figura 3).

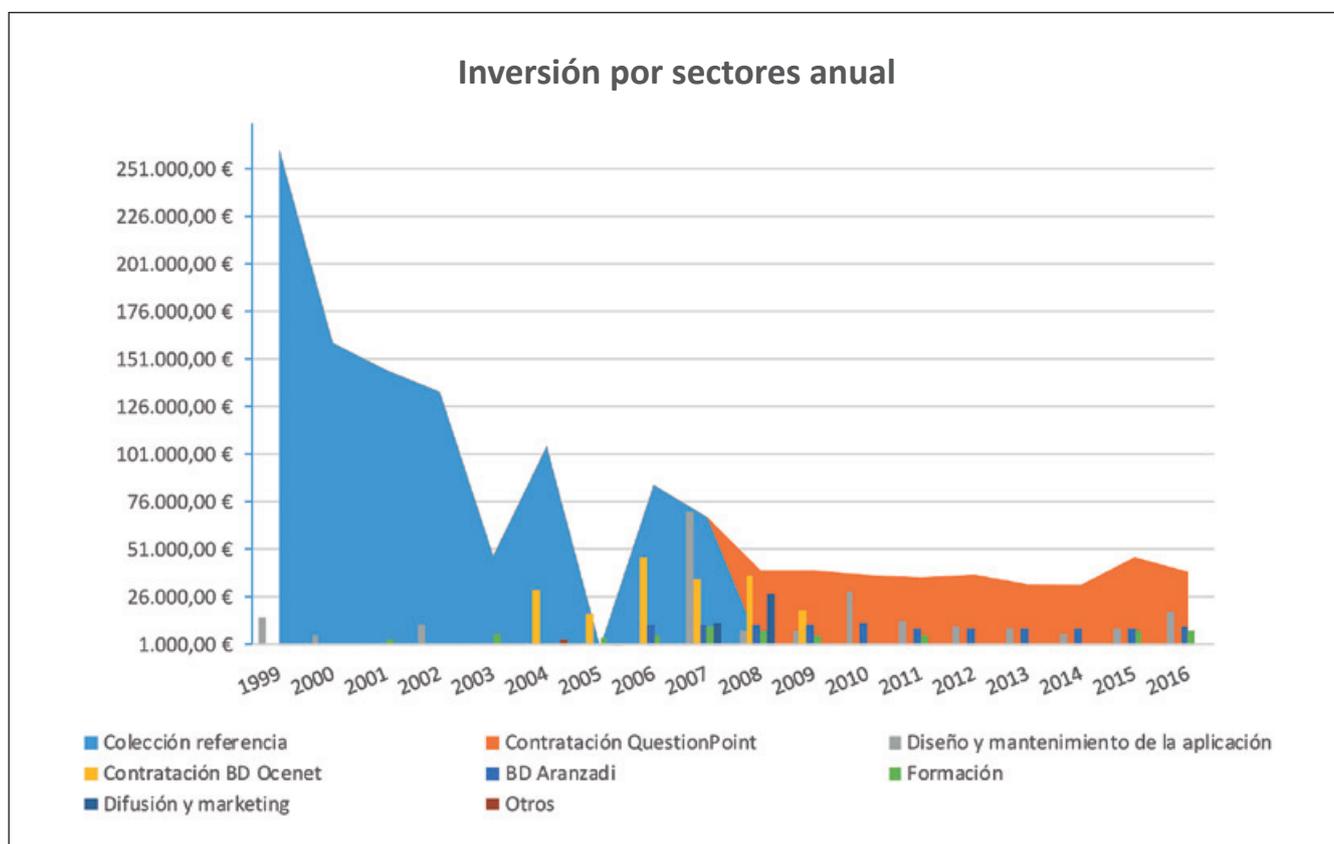


FIGURA 3. Inversión anual por sectores

1) Inversión en colecciones de referencia (Figura 4)

El año en el que se realizó una mayor inversión en adquisición de colecciones de referencia para las bibliotecas participantes fue 1999. Ese año, el Ministerio adquirió obras impresas y en CD-ROM destinadas a la Biblioteca de Andalucía, la Biblioteca de Asturias, Biblioteca de Navarra y las bibliotecas públicas del Estado en Las Palmas de Gran Canaria, Logroño, Mahón, Murcia, Santander, Valencia y Zaragoza.

La adquisición de estas colecciones resultaba esencial al inicio del proyecto para ofrecer un servicio de calidad. Como se muestra en la figura 4, la inversión fue disminuyendo progresivamente, alcanzándose un pequeño repunte en el año 2004, debido a la adquisición de colecciones de referencia para siete bibliotecas (bibliotecas públicas del Estado en Al-

mería, Albacete, Cuenca, Badajoz, Burgos, Mérida y Lleida). En el apéndice de este apartado, se pueden consultar las bibliotecas que recibieron lotes bibliográficos de referencia por año y cuantía.

2) Inversión en adquisición de licencias QuestionPoint (OCLC) (Figura 5)

El segundo sector donde más cuantía se ha invertido en el servicio es la contratación de licencias de la herramienta QuestionPoint. Se trata de un gasto que se ha mantenido desde que se inició *Pregunte* por chat en 2008. Desde ese momento, la adquisición del número de licencias por año ha ido disminuyendo salvo en 2012 y 2015, años de incorporación de las bibliotecas universitarias y nuevas bibliotecas públicas (municipales, en su mayoría), respectivamente.

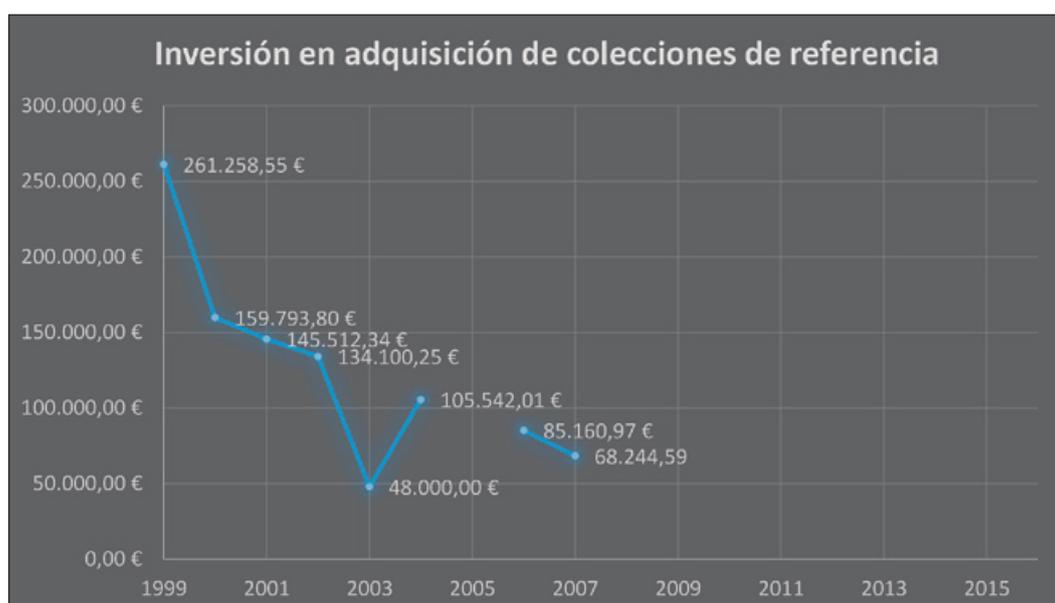


FIGURA 4. Inversión en colecciones de referencia

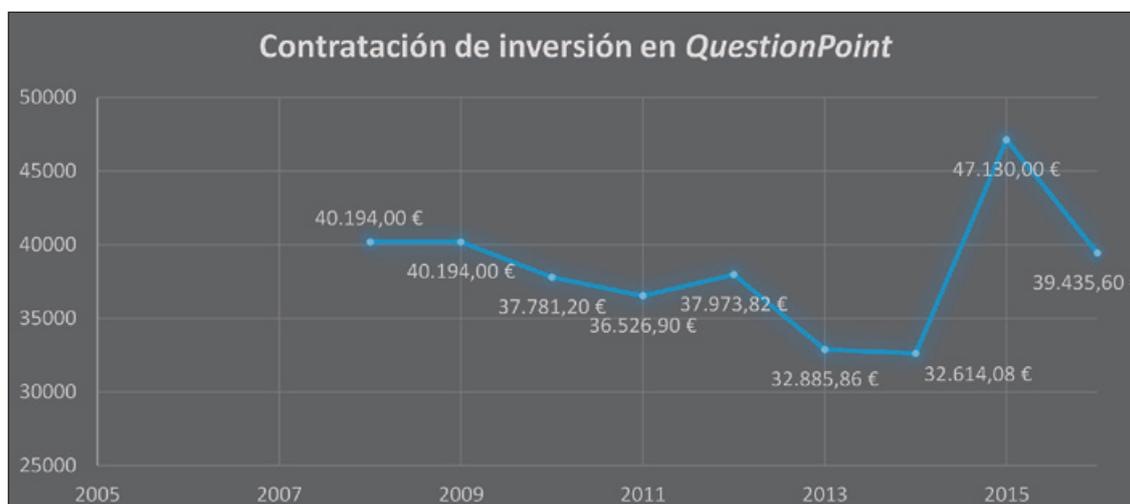


FIGURA 5. Gasto en suscripción de licencias a QuestionPoint

3) Inversión en diseño y mantenimiento de la aplicación (Figura 6 y Tabla 3)

Los gastos en este sector han sido constantes a lo largo de estos años, si bien el importe ha sido muy diferente en función de la fase en la que se encontraba *Pregunte*. Las inver-

siones más significativas se realizan en los años 1999 y 2000, coincidiendo con el diseño inicial de la aplicación, seguidas del año 2007, en que se produce la migración del servicio a los servidores del Ministerio y este realiza una mejora en la aplicación para adaptarla a los requisitos funcionales y de seguridad propios de sus sistemas.



FIGURA 6. Inversión en diseño y mantenimiento de la aplicación

Año	Diseño y mantenimiento de la aplicación	Ubicación de aplicación	Importe total
1999	15.067,09 €	Biblioteca Regional de Murcia	34.359,83 €
2000	5.960,84 €		
2001	82,26 €		
2002	11.927,12 €		
2003	930,52 €		
2004	180,00 €		
2005	180,00 €		
2006	32,00 €	Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria	185.074,02 €
2007	71.560,00 €		
2008	8.545,45 €		
2009	8.477,09 €		
2010	28.459,69 €		
2011	13.003,60 €		
2012	10.164,96 €		
2013	10.013,14 €		
2014	6.503,11 €		
2015	9.874,23 €		
2016	18.472,75 €		
TOTAL	219.433,85 €		219.433,85 €

TABLA 3. Inversión anual en diseño y mantenimiento de la aplicación

4) Inversión en suscripciones a bases de datos de referencia en línea (Ocenet y Aranzadi) (Tabla 4 y Figura 7)

De acuerdo con los datos de la tabla y gráfico anteriores, la contratación de suscripciones a bases de datos de referencia para las bibliotecas integrantes de *Pregunte* se inició en el año 2004, con la contratación de las bases de datos de consulta Ocenet. En 2006, se realizó la mayor inversión en base de datos de consulta para *Pregunte* por un importe total de 59 113,60 €, contándose hasta 2009 con una suscripción total a tres bases de datos: Ocenet Saber, Ocenet, Salus y Westlaw Aranzadi. La inversión global realizada en suscripciones a bases de datos ha sido de 305 016,44 €.

Años	BD Ocenet	BD Aranzadi
2004	29.580,00 €	
2005	17.539,20 €	
2006	47.119,20 €	11.994,40 €
2007	35.432,89 €	11.994,40 €
2008	37.204,52 €	12.008,32 €
2009	19.079,13 €	12.008,32 €
2010		12.385,28 €
2011		9.288,96 €
2012		9.288,96 €
2013		9.810,08 €
2014		9.810,08 €
2015		9.907,48 €
2016		10.565,22 €
TOTAL	185.954,94 €	119.061,50 €

TABLA 4. Desglose de cuantías anuales en bases de datos

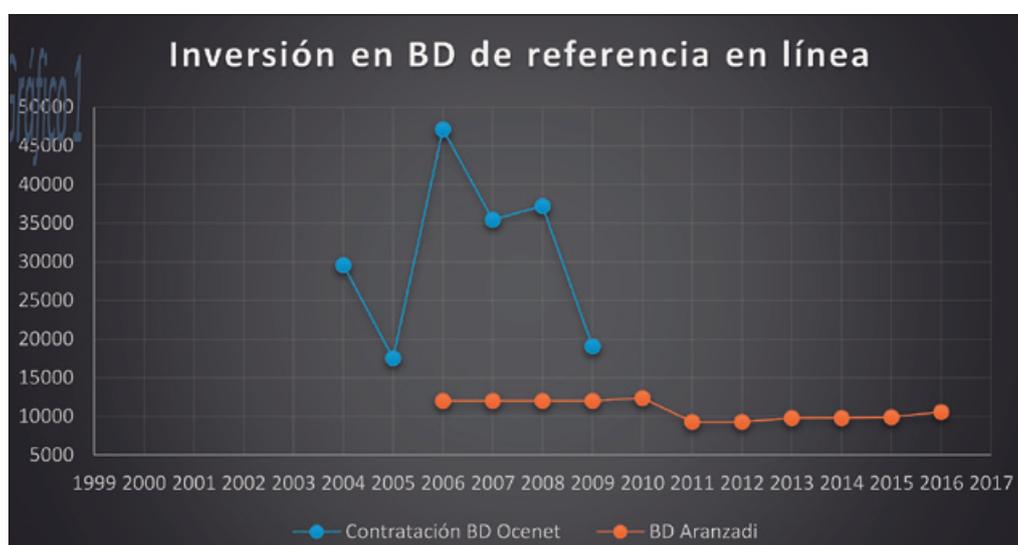


FIGURA 7. Inversión anual en bases de datos de referencia en línea

5) Inversión en formación (Figura 8)

Los gastos en formación han sido discontinuos a lo largo de estos 17 años. En los años 2001, 2003, 2005 y 2006 se realizaron cursos de formación presenciales en la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha y en 2007, 2008 y 2009 en la Biblioteca Regional de Madrid. Durante los años 2011, 2015 y 2016 se contrataron distintos cursos de formación en línea. Se puede consultar la denominación y el contenido de cada uno de los cursos en el apéndice de este apartado.

6) Inversión en difusión y marketing

Los gastos invertidos en difusión y *marketing* del servicio se concentraron en 2007 y 2008, fundamentalmente. Los contratos en este sector fueron los siguientes:

- Anuncio en «Educación y biblioteca», por importe de 3746,80 €.
- Campaña de difusión del servicio: carteles, marcapáginas, bolsas, alfombrillas de ratón, por importe de 11 965,40 €.
- *Megabanner* en cabecera de la página principal del periódico *El País* digital, por importe de 11 979,36 €.
- Cambio de diseño gráfico del aplicativo, por importe de 11 783,28 €.

7.5. RATIO DE COSTE ANUAL POR PREGUNTA

Se ha calculado la ratio desde el año 2000, cuando comenzó el funcionamiento real de *Pregunte* (Figura 9).



FIGURA 8. Inversión anual destinada a formación de bibliotecarios participantes en Pregunte



FIGURA 9. Ratio de coste anual por pregunta

Como podemos ver en la Figura 9, en el año 2001 el coste por pregunta fue más rentable (0,50 € por pregunta). Entonces el servicio ya estaba consolidado, tras los gastos de inversión iniciales, y coincide también con el año en el que se recibieron un mayor número de preguntas. Sin embargo, en 2015 el que el coste por pregunta fue mayor, coincidiendo con el año en que se recibieron menos preguntas y se realizó una inversión mayor, al aumentar el número de licencias de suscripción a QuestionPoint

y proporcionar un horario de atención ininterrumpido de chat de 10:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes.

A partir de 2006 aumenta el coste por pregunta debido a que, aunque el número de consultas disminuye, se aumenta la inversión en bases de datos de suscripción de referencia en línea, con el fin de mejorar la calidad de las respuestas que se ofrecen a los usuarios.

7.6. GASTO EN INVERSIÓN POR POBLACIÓN

Puesto que *Pregunte: las bibliotecas responden* es un servicio que se dirige a todos los ciudadanos, podemos hacer una estimación de cuál sería el gasto invertido por ciudadano.

En la Tabla 5 se aprecia el bajo coste de inversión por ciudadano. Si tenemos en cuenta el gasto por 1000 habitantes, obtenemos una media de casi 2 euros a lo largo de estos 17 años. Desde 2011 a 2014, el gasto por cada 1000 habitantes ha sido de 1 euro; un gasto muy bajo, si tenemos en cuenta el valor que reporta al ciudadano (Tabla 5).

Como conclusión, ofrecemos la media de costes globales del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* a lo largo de estos años:

- 1) La media de inversión durante estos 17 años ha sido de 110 722 €.
- 2) Se ha invertido en formación para los bibliotecarios que atienden el servicio una media anual de 4119,92 €.
- 3) Se ha invertido en adquisición de fuentes de referencia impresas y audiovisuales una media anual de 55 978,47 €.
- 4) La media invertida anualmente en mantenimiento y diseño de la aplicación ha sido de 12 190 €.

5) La media de inversión anual en difusión y *marketing* ha sido de 2379,64 €.

6) En contratación de bases de datos en línea se ha invertido una media anual de 17 942 €.

En los 17 años de funcionamiento del servicio, el coste total por pregunta es de 11,49 €. Aunque este dato de gasto por pregunta puede resultar muy elevado, si lo comparamos con el indicador de impacto económico, es decir, el valor asignando precios de mercado al uso de los servicios bibliotecarios en asesoramiento bibliotecario en la Comunidad de Navarra, extraído del «Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra 2016» (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2016), valorado en 5 millones de euros anuales, el coste global del servicio de *Pregunte: las bibliotecas responden* es en total de 1 993 012,92 €, lo que supone un gasto medio por año de 117 236 euros para un servicio que se dirige a una población de más de 46 millones de ciudadanos, como usuarios potenciales del servicio.

7.7. APÉNDICE: DETALLE DE INVERSIÓN POR AÑO. CONCEPTO Y CUANTÍA ECONÓMICA

A continuación se detallan los gastos invertidos en *Pregunte: las bibliotecas responden* agrupados por años, describiendo concepto de gasto y cuantía económica (Tabla 6).

Año	Población	Gastos inversión	Gasto por habitante	Gasto por 1.000 hab.
2000	40.499.791	165.754,64 €	0,004 €	4,00 €
2001	41.116.842	149.324,35 €	0,004 €	4,00 €
2002	41.837.894	146.027,37 €	0,003 €	3,00 €
2003	42.717.064	55.372,49 €	0,001 €	1,00 €
2004	43.197.684	138.724,01 €	0,003 €	3,00 €
2005	44.108.530	25.118,09 €	0,001 €	1,00 €
2006	44 708.964	150.280,61 €	0,003 €	3,00 €
2007	45.200.737	210.222,66 €	0,005 €	5,00 €
2008	46.157.822	134.215,79 €	0,003 €	3,00 €
2009	46.745.807	85.940,62 €	0,002 €	2,00 €
2010	47.021.031	78.788,57 €	0,002 €	2,00 €
2011	47.190.493	64.719,46 €	0,001 €	1,00 €
2012	47.265.321	57.427,74 €	0,001 €	1,00 €
2013	47.129.783	52.709,08 €	0,001 €	1,00 €
2014	46.771.341	48.927,27 €	0,001 €	1,00 €
2015	46.624.382	75.661,71 €	0,002 €	2,00 €
2016	46.557.008	77.472,82 €	0,002 €	2,00 €

TABLA 5. Gasto en inversión por población

1999	Concepto	Cuantía
	Contrato de elaboración de contenidos y diseño del servicio bibliotecario cooperativo de información para las bibliotecas públicas. Se presentaron las siguiente empresas: <ul style="list-style-type: none"> • Empresa ST. Presentó una oferta por un importe de 1.980.000 pesetas. • Servicio de Informática. Universidad de Murcia. Presentó una oferta por importe total de 1.972.000 pesetas. • El Corte Inglés Informática. Presentó una oferta por importe de 1.845.455 pesetas. 	11.851,96 €
	Dos servidores de red Hewlett Packard, un servidor general que contenía la base de datos y un servidor del sistema que almacenaba la página web y los <i>servlets</i> . Se contrató a través del Catálogo de Bienes de Adquisición por importe de 534.952 pesetas.	3.215,13 €
	Concurso de suministro de 10 colecciones de obras de referencia en soporte multimedia y audiovisual (CD-ROM y DVD) para 10 bibliotecas públicas del Estado por importe de 22.704.800 pesetas.	136.458,57 €
	Concurso de suministro de 10 colecciones bibliográficas de referencia para dotar a 10 bibliotecas públicas del Estado (Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Asturias y bibliotecas públicas del Estado en Las Palmas de Gran Canaria, Logroño, Mahón, Murcia, Navarra, Santander, Valencia y Zaragoza), por importe de 20.764.973 pesetas.	124.799,98 €
2000	Concepto	Cuantía
	Contratación de <i>software</i> para la gestión de un sistema multilingüe (catalán, gallego y euskera), un módulo externo/interno de búsqueda y un módulo de estadísticas del sistema, así como su instalación en el servidor de internet en la Biblioteca Regional de Murcia/BPE en Murcia por importe de 991.800 pesetas. El contrato se adjudicó a la Universidad de Murcia.	5.960,84 €
	Concurso para el suministro de 6 colecciones de obras de referencia en soporte multimedia y audiovisual (CD-ROM y DVD) para 6 bibliotecas públicas (Barcelona, Cáceres, León, Madrid, Toledo y Vitoria), por importe de 13.669.132 pesetas. El contrato se adjudicó a Espasa Calpe (La Casa del Libro).	82.153,14 €
	Concurso para el suministro de 6 colecciones de obras de referencia impresas para 6 bibliotecas públicas (Barcelona, Cáceres, León, Madrid, Toledo y Vitoria). Importe: 12.918.320 pesetas.	77.640,66 €
2001	Concepto	Cuantía
	Curso presencial en la Biblioteca de Castilla-La Mancha «El servicio de información en la biblioteca pública». Toledo, 15-18 y 22-25 de octubre.	3.729,75 €
	Pago del dominio.	82,26 €
	Compra de libros y multimedia para bibliotecas públicas del Estado: suministro de 5 colecciones de material multimedia y audiovisual por procedimiento negociado sin publicidad para 5 bibliotecas públicas. Importe: 10.950.000 pesetas.	65.810,80 €
	Compra de obras de referencia para bibliotecas públicas del Estado. Concurso para el suministro de 3 colecciones de obras de referencia impresa, multimedia y audiovisuales para 3 bibliotecas públicas. Importe: 13.261.225 pesetas.	79.701, 54 €
2002	Concepto	Cuantía
	Consultoría y asistencia para la mejora del servicio de información <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> al Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia. Las mejoras propuestas incluyen cambios en el impacto global, web pública, web interna para las bibliotecas, web interna de coordinación y gestión y generación de mensajes.	11.855,00 €

TABLA 6. Detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

2002	Concepto	Cuantía
	Pago del dominio.	72,12 €
	Compra de libros y multimedia para bibliotecas (Suministro de 5 colecciones de obras de referencia impresas, multimedia y audiovisuales para 5 bibliotecas públicas: Alicante, Huelva, Huesca, Santa Cruz de Tenerife y Santiago de Compostela).	134.100,25 €
2003	Concepto	Cuantía
	Curso presencial Biblioteca de Castilla-La Mancha: «El servicio de información en la biblioteca pública». Toledo, 24-27 de noviembre.	6.441,97 €
	Pago del dominio.	72,00 €
	Migración del sistema <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> .	858,00 €
	Compra de libros y multimedia para bibliotecas (Suministro de 3 colecciones de material multimedia y audiovisual para dotar a las bibliotecas públicas del Estado en Almería, Badajoz y Palma de Mallorca).	48.000,00 €
2004	Concepto	Cuantía
	Pago del dominio.	180,00 €
	Informe contratación externa «El servicio de referencia en línea <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> ».	3.422,00 €
	Compra de obras de referencia para bibliotecas públicas del Estado (Suministro de colecciones de obras de referencia impresas para dotar a 7 bibliotecas públicas del Estado: (Almería, Albacete, Cuenca, Burgos, Badajoz, Mérida, Lleida).	105.542,01 €
	Adquisición de 25 licencias concurrentes de acceso remoto a bases de datos de Ocenet.	29.580,00 €
2005	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 15 licencias concurrentes de acceso remoto a la base de datos Ocenet Saber.	17.539,20 €
	Curso presencial en la Biblioteca de Castilla-La Mancha: <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> . Toledo, 23-25 de noviembre.	5.098,89 €
	Pago del dominio.	180,00 €
	Contratación externa del repertorio de recursos en internet para usuarios de las bibliotecas participantes.	2.300,00 €
2006	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 40 bibliotecas.	11.994,40 €
	Contratación de 15 licencias concurrentes base de datos Ocenet Saber.	17.539,20 €
	Contratación de 15 licencias concurrentes base de datos Ocenet Salus.	16.662,24 €
	Curso presencial en la Biblioteca de Castilla-La Mancha <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> . Toledo, 29-31 de marzo.	5.974,04 €
	Pago del dominio.	32,00 €
	Suministro y distribución de fondos bibliográficos para 6 bibliotecas públicas del Estado (Girona, Palma de Mallorca, Segovia, Soria, Teruel y Zamora).	85.160,97 €
2007	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 40 bibliotecas.	11.994,40 €
	Adquisición de un número ilimitado de licencias concurrentes de acceso remoto a la base documental Ocenet Saber.	18.170,61 €

TABLA 6 (CONT.). Detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica

2007	Concepto	Cuantía
	Adquisición de un número ilimitado de licencias concurrentes de acceso remoto a la base documental Ocenet Salus.	17.262,28 €
	Curso presencial en la Biblioteca Regional de Madrid <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> . Madrid, 5-7 de noviembre.	10.225,32 €
	Cambio de diseño. Adjudicación empresa Datacom. Modificación del diseño gráfico del portal, buscando una versión más amigable, accesible y atractiva para los usuarios.	11.783,28 €
	Traducciones para la página web.	982,18 €
	Desarrollo y mejora de la aplicación en los servidores del MCU que se encontraba alojado en los servidores de la Biblioteca Regional de Murcia.	71.560,00 €
	Suministro y distribución de colecciones bibliográficas para 5 bibliotecas públicas del Estado (Girona, Palma, Segovia, Soria y Teruel).	68.244,59 €
2008	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 43 bibliotecas.	12.008,32 €
	Adquisición de 10 licencias y 20 horas de formación presencial en el uso de QuestionPoint para ofrecer un servicio virtual de referencia a través de la empresa Doc6.	40.194,00 €
	Acceso remoto ilimitado, usuarios concurrentes. Base de datos Ocenet Salus.	18.125,39 €
	Acceso remoto ilimitado, usuarios concurrentes. Base de datos Ocenet Salus.	19.079,13 €
	Curso presencial <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> en la Biblioteca Regional de Madrid. Madrid, 5-7 de noviembre.	8.574,94 €
	Anuncio en revista <i>Educación y biblioteca</i> .	3.746,80 €
	Campaña de difusión del servicio: carteles, marcapáginas, bolsas, alfombrillas de ratón con nuevo diseño gráfico.	11.965,40 €
	Incorporación de <i>megabanner</i> en cabecera de <i>EIPaís.com</i> .	11.976,36 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	8.545,45 €
2009	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 43 bibliotecas.	12.008,32 €
	Contratación de 16 licencias para QuestionPoint con Doc6	34.034,40 €
	Acceso remoto ilimitado, usuarios concurrentes. Base de datos Ocenet Saber.	19.079,13 €
	Curso presencial <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> . Madrid, 30 de noviembre-2 de diciembre.	6.182,00 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	8.477,09 €
2010	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 44 bibliotecas.	12.385,28 €
	Contratación de 16 licencias para QuestionPoint con Doc6.	34.034,40 €
	Contratación de 2 licencias adicionales por la adhesión de dos nuevas bibliotecas universitarias a QuestionPoint.	3.746,80 €
	Pago del alquiler del aula (EXEX) para curso QuestionPoint.	162,40 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	4.022,72 €
	Continuación del contrato iniciado en 2009 de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	3.208,77 €

TABLA 6 (CONT.). Detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica

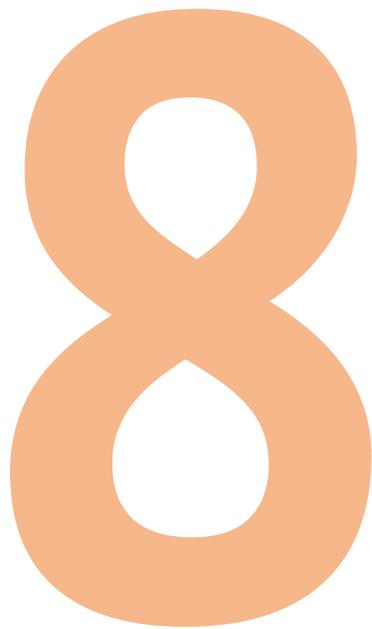
PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

2010	Concepto	Cuantía
	Desarrollo de una plataforma para gestionar los recursos de información del servicio <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> .	21.228,20 €
2011	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 29 bibliotecas.	9.288,96 €
	Contratación del servicio de referencia virtual QuestionPoint (18 licencias).	36.526,90 €
	Curso en línea «Fuentes de información para la atención al público del servicio <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> ». Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC). Primera edición: 11 de mayo-8 de junio. Segunda edición: 28 de septiembre-4 de noviembre.	5.900,00 €
	Prórroga contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	3.209,60 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	9.628,80 €
	Pago del dominio.	165,20 €
2012	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 29 bibliotecas.	9.288,96 €
	Contratación del servicio de referencia virtual QuestionPoint (18 licencias).	37.973,82 €
	Prórroga del contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	10.019,76 €
	Pago del dominio.	145,20 €
2013	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 29 bibliotecas.	9.810,08 €
	Contratación del servicio de referencia virtual QuestionPoint (16 licencias).	32.885,86 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	10.013,14 €
2014	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 29 bibliotecas.	9.810,08 €
	Contratación del servicio de referencia virtual QuestionPoint (16 licencias).	32.614,08 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	6.503,11 €
2015	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 29 bibliotecas.	9.907,48 €
	Contratación del servicio de referencia virtual QuestionPoint (24 licencias y curso de formación para la incorporación de nuevas bibliotecas).	47.130,00 €
	Curso en línea «Fuentes de información para la atención al público <i>Pregunte: las bibliotecas responden</i> ». Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC). Cinco ediciones: 6-26 de julio y 1 de septiembre-22 de noviembre.	8.750,00 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	9.666,41 €
	Coste de traducción lenguas cooficiales: cambio de web <i>Pregunte</i> .	207,82 €
2016	Concepto	Cuantía
	Adquisición de 1 suscripción Westlaw Aranzadi por un año, con derecho de acceso concurrente para 29 bibliotecas.	10.565,22 €

TABLA 6 (CONT.). Detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica

2016	Concepto	Cuantía
	Contratación del servicio de referencia virtual QuestionPoint (22 licencias).	39.435,60 €
	Curso en línea «Cómo atender al usuario en las bibliotecas». Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR). Primera edición: 1-30 de junio. Segunda edición: 3-31 de octubre.	8.999,25 €
	Contrato de asistencia técnica del mantenimiento de la aplicación <i>Pregunte</i> .	7.473,85 €
	Nuevo diseño de <i>Pregunte</i> , adaptación <i>web responsive</i> y edición de vídeo tutorial.	10.998,90 €

TABLA 6 (CONT.). *Detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica*



8

**SERVICIOS
PÚBLICOS DE
REFERENCIA
VIRTUAL**

8.1. SERVICIOS PÚBLICOS DE REFERENCIA VIRTUAL EN ESPAÑA

En el artículo «*Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing*», de Nieves González Fernández-Villavicencio (2012), se destacaba que: «En España sorprende que existiendo consorcios de bibliotecas no se ofrezca este servicio de forma consorciada (Manso-Rodríguez, 2010). Tan solo encontramos la colaboración entre las bibliotecas públicas españolas y algunas universitarias con el programa QuestionPoint en el servicio *Pregunte al bibliotecario* (Merlo-Vega, 2009)». En este mismo artículo se resaltan distintas tendencias en relación a los servicios de referencia virtual. Si bien la referencia presencial sigue siendo la más demandada, se observa un progresivo cambio en las preferencias de los usuarios hacia el acceso remoto. Además, se indica que, si bien el número de cuestiones planteadas disminuye, estas son cada vez de mayor nivel y complejidad. Parece no haber debate en relación al descenso en el uso de este tipo de servicios, lo cual podría explicarse mediante la proliferación de contenidos en formato digital o el papel de internet en la búsqueda de información.

Estas tendencias, descritas ya en 2012, parecen haberse consolidado, pues actualmente no existen en España demasiados servicios de referencia virtual que funcionen de manera colaborativa, más allá de los ofrecidos por bibliotecas universitarias y alguna que otra excepción que comentaremos más adelante. Entre los servicios más destacados, podemos mencionar los siguientes:

- **Servicio de referencia virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía**

<http://www.bvsspa.es/profesionales/node/1007>

Este servicio funciona en general 24 horas, 365 días al año. El plazo máximo de respuesta es de dos días (excepto festivos y fines de semana). Para remitir las cuestiones, se ha de utilizar el formulario de la sección «Contáctenos». Este servicio es atendido por los documentalistas de la Biblioteca Virtual de los Servicios del Sistema Sanitario Público de Andalucía, en adelante BV-SSPA. A través de dicho formulario se reciben principalmente incidencias, casi todas referidas al acceso remoto a la BV-SSPA.

Respecto a las consultas que atienden, serán aquellas que traten sobre un tema puntual y concreto relativo a las ciencias de la salud, ámbito sanitario y de acuerdo a los objetivos y servicios de la BV-SSPA. No se responden preguntas generales, no se hacen estudios sobre un tema, no se proporcionan informes, no se realizan búsquedas bibliográficas ni se dan opiniones. Además, se ofrece ayuda aportando referencias para localizar la información requerida.

Es importante destacar que la BV-SSPA se concibió de manera virtual desde sus inicios; es decir, no es fruto

de la evolución de una biblioteca presencial a una biblioteca que presta servicios *on line*, por ello dispuso de una colección y unos servicios estudiados con anterioridad a su puesta en marcha, destinados a cubrir las necesidades de unos usuarios muy específicos, que son los profesionales de la salud.

Los datos de uso del formulario en los últimos años son los siguientes:

2008:	350 consultas atendidas
2009:	429 consultas atendidas
2010:	261 consultas atendidas
2011:	205 consultas atendidas
2012:	137 consultas atendidas
2013:	224 consultas atendidas
2014:	379 consultas atendidas
2015:	442 consultas atendidas
2016:	360 consultas atendidas

- **InfoSud**

<https://www.fundaciouv.es/cooperacio/index.asp?pagina=6930>

Centro de documentación especializado en cooperación al desarrollo y solidaridad, adscrito al área de cooperación de la Fundación General de la Universitat de València. Ofrece información sobre países en vías de desarrollo, desarrollo sostenible, movimientos migratorios, organizaciones no gubernamentales, conflictos internacionales e igualdad entre hombres y mujeres. Se trata de un servicio público y gratuito, en funcionamiento desde mediados de la década de los 90, dirigido a todos aquellos interesados en ese ámbito de especialización.

Entre los servicios que presta podemos destacar el servicio de referencia presencial y telefónica y el propio servicio de referencia virtual, mediante formulario y chat. En ambos casos se pretende dar respuesta a consultas de tipo general sobre el propio centro, sus servicios y recursos. El servicio de atención de consultas de InfoSud vía chat está disponible de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes. Los fines de semana y festivos, el servicio permanece desactivado. Durante esas fechas, se recomienda utilizar el formulario web. El servicio de atención de consultas vía chat es accesible desde cualquiera de las páginas web de InfoSud. Se atenderán todas las consultas relacionadas con InfoSud: su ubicación, el funcionamiento de sus servicios, recursos, horarios, materias de especialización, etc. Para consultas de tipo bibliográfico, de investigación o más especializadas, se recomienda la utilización del formulario web.

La historia del servicio comienza en el año 2005, cuando se pone en marcha InfoSud Digital, su servicio

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

de referencia virtual soportado por la herramienta QuestionPoint, la cual en el año 2014 fue sustituida por otra de software libre. Los datos de uso en este último periodo son los siguientes:

2014: 243 consultas atendidas (225 formularios web y 18 chats)

2015: 197 consultas atendidas (176 formularios web y 21 chats)

2016: 69 consultas atendidas (58 formularios web y 11 chats)

- **Servicio de Asistencia Virtual del CSIC**

<http://bibliotecas.csic.es/servicio-de-asistencia-virtual>

Se trata de un canal de comunicación creado en la Unidad de Recursos de Información para la Investigación donde se atienden consultas sobre temas relacionados con la prestación de los servicios de información científica. Existen diversas vías para remitir las consultas: mediante correo electrónico, a través de la sección «Contacto» (que envía las consultas o comentarios a la dirección electrónica anterior), o bien a través del cajetín «Envíenos su consulta», el cual vendría a hacer las veces de formulario, pues la respuesta se daría a través del correo electrónico que consigne el usuario.

Los datos de consultas recibidas en los últimos años (<http://bibliotecas.csic.es/estadisticas>) por el Servicio de Asistencia Virtual (que engloba las recibidas mediante el chat y la cuenta de correo bibliotecas_csic_responden@bib.csic.es, son:

2012: 323 consultas atendidas

2013: 454 consultas atendidas

2014: 396 consultas atendidas

2015: 336 consultas atendidas

2016: 251 consultas atendidas

- **Pregunta al bibliotecario (Biblioteca de Castilla-La Mancha)**

<http://biblioclm.castillalamancha.es/servicios-linea/pregunta-al-bibliotecario>

Servicio de referencia virtual dirigido principalmente a atender preguntas sobre la propia Biblioteca de Castilla-La Mancha, sus colecciones, sus servicios, sus actividades, etc., y proporcionar una respuesta en un plazo máximo de dos días hábiles. Su funcionamiento se basa en un formulario web.

Los datos de uso del servicio de formulario de la web en los últimos años son los siguientes:

2009: 117 consultas atendidas

2010: 76 consultas atendidas

2011: 80 consultas atendidas

2012: 100 consultas atendidas

2013: 105 consultas atendidas

2014: 112 consultas atendidas

2015: 97 consultas atendidas

2016: 74 consultas atendidas

Entre los años 2007 y 2012, la Biblioteca de Castilla-La Mancha también participó en el servicio de referencia virtual InfoPoint, coordinado por la Zentral und Landesbibliothek Berlin (Alemania). Un servicio de referencia virtual multilingüe que llegó a atender preguntas en más de treinta idiomas diferentes. Una red mundial de bibliotecas en un proyecto de cooperación lingüística internacional: cada centro se encarga de las preguntas recibidas en su lengua de forma que la red es capaz de recibir y atender preguntas en chino, árabe, griego, etc. y hasta más de treinta lenguas distintas de todo el mundo.

- **La Biblioteca Responde. Junta de Andalucía**

<http://www.bibliotecasdeandalucia.es/web/la-biblioteca-responde>.

La Biblioteca Responde es un servicio de referencia cooperativo que ofrece la Biblioteca de Andalucía en colaboración con bibliotecas públicas provinciales y municipales andaluzas con recursos para la participación.

Está dirigido a cualquier usuario con dirección de correo electrónico, accesible a través de su sitio web, desde el que se da respuesta a preguntas concretas, sobre temas relacionados con Andalucía, siempre que no exijan una investigación profunda y no requieran emitir algún juicio u opinión.

Los usuarios plantearán sus preguntas y antes de tres días hábiles recibirán por correo electrónico la respuesta redactada por alguna de las bibliotecas participantes.

El número de consultas recibidas a través de este servicio en los últimos años, ha sido:

2004: 207 consultas atendidas

2005: 211 consultas atendidas

2006: 368 consultas atendidas

2007: 331 consultas atendidas

2008: 396 consultas atendidas

2009: 284 consultas atendidas

2010: 244 consultas atendidas

2011: 155 consultas atendidas

2012: 152 consultas atendidas

2012: 152 consultas atendidas

2013: 129 consultas atendidas

2014: 83 consultas atendidas

2015: 77 consultas atendidas

2016: 64 consultas atendidas

No podemos dejar de hacer mención a la **Biblioteca Nacional de España**. Actualmente no cuenta con un servicio de referencia virtual, más allá del servicio *Pregúntenos* (<http://www.bne.es/opencms/es/NavegacionRecursiva/Cabecera/preguntenos/index.html>), un formulario web que trabaja sobre QuestionPoint y mediante el cual se «proporciona de forma gratuita información bibliográfica sobre todos los temas e información sobre los fondos y colecciones de la biblioteca». El plazo máximo de respuesta es de tres días, y no se atienden consultas relacionadas con:

- Bibliografías detalladas
- Valoraciones o dictámenes periciales
- Consultas jurídicas o médicas
- Dosieres de prensa
- Análisis de mercados
- Respuestas a las preguntas de oposiciones
- Respuestas a las preguntas de concursos o juegos
- Ayuda a los deberes escolares
- Investigaciones genealógicas

Además, se advierte de que la información ofrecida no se puede utilizar con fines comerciales.

Respecto a este servicio, en la Memoria 2016 de la Biblioteca Nacional de España (http://www.bne.es/export/sites/BNWEB1/webdocs/LaBNE/Transparencia/Institucional/AF_Memoria_BNE_2016_para_web.pdf), se indica que: «en la sala de Información Bibliográfica las consultas han permanecido estables, pero ha habido un considerable aumento de las consultas a través del servicio *Pregúntenos* de la web, que ha conseguido establecerse como vía de entrada preferente de consultas bibliográficas en la BNE. Todas las salas de la Biblioteca están implicadas en la realización de respuestas de calidad para dichas consultas, si bien la gestión y la mayor parte de las respuestas se realizan desde Información Bibliográfica. Las consultas contestadas desde la BNE en el año 2016 a través de este servicio han sido 2314.» También se incluye un gráfico en el que se da cuenta de las consultas respondidas a través de este medio desde 2009 hasta 2016 (Figura 1).

Entre los servicios de referencia virtual ofrecidos por bibliotecas universitarias, podemos destacar los siguientes:

- **Universidad de Las Palmas de Gran Canaria**

<https://biblioteca.ulpgc.es/>

En 2017 se puso en marcha un nuevo servicio de chat centralizado, basado en el programa Zendesk, el cual puede ser instalado en varios portales. Dicho servicio es atendido desde la Sección de Información de la biblioteca. Anteriormente había un chat por cada una de las 13 sucursales o bibliotecas temáticas, atendido por un bibliotecario (ISL Online). Como referencia, las estadísticas de uso del 23 de enero al 16 de octubre de 2017 son:

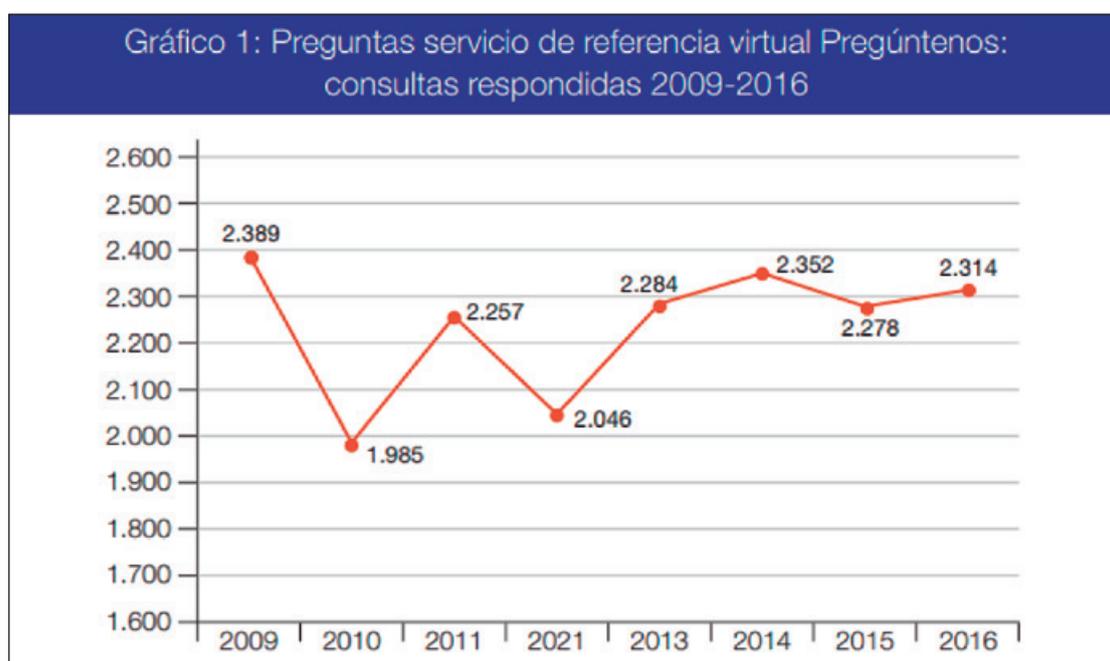


FIGURA 1. Servicio Pregúntenos de la Biblioteca Nacional de España. Preguntas recibidas 2009-2016

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Chats atendidos: 581

No atendidos: 38

Total: 619

En años anteriores a 2017 el uso del chat fue mínimo, en parte por el sistema utilizado. El actual aparece muy destacado en cualquier página del portal, mientras que el anterior obligaba a pasar por una página intermedia. Por otro lado, se ha aumentado la inmediatez.

El servicio de chat vino a unirse a los canales de información que ya estaban disponibles, como WhatsApp, el formulario de contacto vía web, teléfonos y, de forma presencial, en los mostradores de información de las bibliotecas (general y temáticas). El horario de atención del servicio de chat es de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas. Fuera de ese horario, se atenderán consultas dejando un mensaje en el buzón de la biblioteca. Se atienden todo tipo de consultas relacionadas con los servicios, recursos, instalaciones, equipamiento, horarios, etc., ofrecidos por la biblioteca. Por otro lado, esta dispone de un servicio de referencia mediante formulario, a través del cual se puede solicitar información sobre la organización o funcionamiento de esta biblioteca universitaria o sobre la utilización de los distintos servicios o recursos.

Para poder realizar consultas de carácter bibliográfico, es necesario identificarse como usuario de la biblioteca y rellenar el formulario correspondiente.

- **Universidad Complutense de Madrid**

<https://biblioteca.ucm.es/ayuda>

La UCM propone distintos canales de comunicación para que el usuario pueda hacer llegar sus consultas. Así, dispone de un formulario que se atiende mediante correo electrónico, en el que el usuario podrá describir su consulta. Además, dispone de un servicio de chat que «está diseñado para contestar de forma virtual e instantánea a las preguntas que usted podría realizar en los mostradores, por teléfono u otra vía en cualquiera de nuestras bibliotecas». Permite mantener una conversación en tiempo real con el bibliotecario. Cualquier persona puede hacer uso del servicio de referencia virtual.

Estas consultas normalmente se refieren al uso y utilización de los recursos y servicios de la biblioteca. Es importante señalar que el acceso a ciertos recursos de información, como revistas electrónicas y bases de datos, está restringido a los miembros de la comunidad universitaria.

La biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid se reserva el derecho a restringir el servicio de referencia virtual únicamente a los miembros de la comunidad universitaria si el volumen de consultas es tal que pone en riesgo el buen funcionamiento de este.

A través de este servicio se ofrece asesoramiento sobre las colecciones y recursos de la biblioteca, sobre el funcionamiento de los servicios, ayuda para búsqueda y localización de información puntual o concreta, y sobre el uso del catálogo y la página web.

Los datos de consultas recibidas mediante el servicio de chat en los últimos años son los siguientes:

2012: 2883 consultas atendidas

2013: 2519 consultas atendidas

2014: 2574 consultas atendidas

2015: 1889 consultas atendidas

2016: 1716 consultas atendidas

- **Universidad de Sevilla**

https://bib.us.es/utiliza_la_biblioteca/tramites/chat#horarios

El servicio de referencia virtual de la biblioteca de la Universidad de Sevilla (mediante chat) está atendido, de forma colaborativa, por todas las bibliotecas de las distintas facultades. Dependiendo del tipo de consulta, será atendida por un determinado grupo de bibliotecas, especializadas en la materia en cuestión. Cualquier persona puede utilizar dicho servicio, si bien el acceso a ciertos recursos de información, como revistas electrónicas y bases de datos, está restringido a los miembros de la comunidad universitaria. La biblioteca de la Universidad de Sevilla se reserva el derecho a limitar el servicio de referencia virtual únicamente a los miembros de la comunidad universitaria si el volumen de consultas es tal que pone en riesgo el buen funcionamiento del mismo.

En la página del servicio se ofrece información detallada sobre el tipo de consultas y asesoramiento que se ofrece a través del mismo, así como la política de privacidad y el «comportamiento esperado» de los usuarios.

Igualmente, se ofrece información sobre los horarios generales y especiales del servicio de chat y las bibliotecas encargadas de cada tipo de consulta.

El servicio de referencia se compone de distintas herramientas: formulario, el ya mencionado chat y mediante Whatsapp, el cual tiene como objetivo facilitar información de manera inmediata sobre el servicio de préstamo y otros servicios ofrecidos por la biblioteca, así como difundir noticias de interés sobre la misma. Para darse de alta es necesario ser usuario de estas bibliotecas. También es necesario completar un formulario de alta en línea o solicitar la inscripción en persona en el mostrador de préstamo, y enviar un mensaje de WhatsApp al teléfono de la biblioteca.

Los datos de consultas atendidas mediante chat durante los últimos años son los siguientes:

2015: 1815 consultas atendidas

2016: 1227 consultas atendidas

8.2. SERVICIOS PÚBLICOS DE REFERENCIA VIRTUAL EN EL EXTRANJERO

Se ha estimado importante describir servicios similares a *Pregunte: las bibliotecas responden* que se están ofreciendo fuera de España, presentando los datos más importantes de su trayectoria, organización y funcionamiento.

País: Alemania

Nombre: *Deutsche National Bibliothek*

Dirección: http://www.dnb.de/EN/Home/home_node.html

Servicios: Formulario

La Deutsche National Bibliothek cuenta con un servicio de información bibliográfica en línea. Informa sobre las características del servicio (tipo de cuestiones que pueden ser atendidas, obligaciones del solicitante, etc.), el tiempo máximo de respuesta (tres días hábiles) y el coste económico del mismo, pues, tal como se informa, es un servicio gratuito salvo en el caso de aquellas cuestiones de especial complejidad.

Mencionamos también el *Bibliotheksportal* (<http://www.bibliotheksportal.de/>), un servicio de información cooperativa ofrecido por la Network of Excellence for Libraries. Junto a información de carácter general, noticias y datos relacionados con el sector bibliotecario, este portal bibliotecario presenta reflexiones y debates sobre el futuro papel de las bibliotecas y ejemplos de mejores prácticas, presentando exitosos proyectos pioneros. Dispone de una sección en inglés, que tiene como objetivo informar a profesionales de las bibliotecas de otros países sobre el sistema bibliotecario alemán.

País: Australia

Nombre: *Ask a Librarian*

Dirección: <http://www.nla.gov.au/askalibrarian>

Servicios: Formulario / Medios sociales (Twitter, Facebook)

El servicio de referencia mediante chat AskNow, el cual se describía en el último informe como: «El servicio de referencia en línea *Pregunte: las bibliotecas responden* (2004)», se mantuvo activo desde 2002 a 2010. Desde entonces, sin embargo, el panorama de la información ha cambiado considerablemente. El predominio de Google y las redes sociales, caso de Facebook o Twitter, han tenido un impacto fundamental en el comportamiento del usuario. El chat es ahora un canal más de comunicación y AskNow ha sufrido una disminución sustancial de uso en los últimos años, que se refleja en el uso

de los servicios: el número de chats en 2009 fue de 15 949, frente a los 37 773 de 2004, lo que supone una disminución del 58 %. El chat, sin embargo, continuará como un servicio local en alguna de las bibliotecas de la NSLA (State and Territory libraries across Australia).

Las Bibliotecas Nacionales de Australia y Nueva Zelanda y la NSLA han liderado una serie de proyectos que llevan por nombre Reimagining Libraries, un plan estratégico a cuatro años (2012-2016). Un ejemplo es el lanzamiento del motor de búsqueda Trove (<http://trove.nla.gov.au/general/about>), el cual facilita la búsqueda, el uso y la conexión de recursos relacionados con Australia que se encuentran en colecciones de todo el país. El proyecto enfocado a la prestación de servicios de referencia, incluyendo el chat, recibe el nombre de Virtual Reference. Entre los objetivos del Virtual Reference Project Group se incluyen la estandarización de las políticas de referencia de las instituciones o el desarrollo de criterios para la elaboración de guías de investigación. Otro gran proyecto es la implementación de un software común que facilite la transferencia de las preguntas de referencia entre las bibliotecas de la NSLA con Trove.

Actualmente, la Biblioteca Nacional de Australia dispone del servicio *Ask a Librarian*, el cual se complementa con un conjunto de recursos como el catálogo de la Biblioteca Nacional, Trove, recursos electrónicos, guías, entradas en el blog de la biblioteca y un directorio de bibliotecas locales. La biblioteca también recibe preguntas a través de Twitter y Facebook.

País: Canadá

Nombre: *Ask a Librarian* (Toronto Public Library)

Dirección: <https://www.torontopubliclibrary.ca/ask-a-librarian/>

Servicios: Chat / Formulario

En la página web de *Ask a Librarian* de la Toronto Public Library se ofrecen distintas vías para resolver cuestiones bibliográficas: telefónicamente (en los horarios en los que se informa en la web), mediante el chat *on line* o bien mediante correo electrónico (formulario de consulta). Respecto al chat, no se informa sobre horarios del servicio.

País: Canadá (Quebec)

Nombre: *Ask a Librarian* (Concordia Université)

Dirección: <http://library.concordia.ca/help/questions/>

Servicios: Chat

La Universidad de Concordia ofrece un servicio de referencia a través de chat en horarios fijos de los que se informa en la página del mismo. Además, se ofrece la posibilidad de contactar con la biblioteca a través de correo electrónico, teléfono e incluso es posible concertar una cita con un bibliotecario referencista. El servicio de chat se complementa con un listado de preguntas frecuentes, en el que se informa sobre el tipo de ayuda que se presta en el mismo y aspectos fun-

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

damentales como la confidencialidad de los datos intercambiados durante la conversación o el *copyright* de los recursos ofrecidos por la biblioteca a sus usuarios.

País: Dinamarca

Nombre: *Bibliotekvagsten*

Dirección: <http://www.biblioteksvagten.dk/>

Servicios: Chat / Formulario

El servicio *Bibliotekvagsten*, el cual ya se mencionaba en el informe «El servicio de referencia en línea *Pregunte: las bibliotecas responden* (2004)», continua ofreciendo un servicio de referencia virtual mediante chat, formulario de contacto, teléfono móvil (mediante SMS) y una sección de datos de interés sobre el propio servicio.

País: Estados Unidos

Nombre: *Ask a Librarian* (Library of Congress)

Dirección: <https://www.loc.gov/rr/askalib/>

Servicios: Chat / Formulario

Debido a la enorme cantidad de instituciones y recursos relacionados con el ámbito bibliotecario y de la referencia virtual en los Estados Unidos, destacamos uno de ellos: el servicio *Ask a Librarian* de la Library of Congress. Se ofrecen distintas vías para hacer llegar las cuestiones bibliográficas. Una de ellas es el formulario en línea, en el cual se informa que se ofrecerá respuesta en un plazo máximo de cinco días laborables. Para las consultas sobre algunas materias (caso de colecciones digitales o publicaciones periódicas) se ofrece la posibilidad de hacer llegar las cuestiones a través de chat (de lunes a viernes de 14:00 a 16:00 horas).

Además, existe un nutrido conjunto de recursos que el usuario podría utilizar previamente a su consulta, como las preguntas frecuentes sobre el servicio de referencia *on line*, recursos en línea seleccionados sobre distintas materias, guías, bibliografías e información sobre los distintos servicios enfocados hacia la referencia e investigación de la Library of Congress.

País: Estados Unidos

Nombre: *Ask Us 24/7* (Empire State Library Network)

Dirección: <http://www.askus247.org/>

Servicios: Chat

Se trata de un servicio del Western New York Library Resources Council, en el que participan de forma colaborativa distintas bibliotecas del Estado de Nueva York. Está disponible 24 horas, 7 días a la semana, y enlaza usuarios con bibliotecarios referencistas. En función de la disponibilidad, puede darse la circunstancia de que no se relacione directamente a un usuario con un bibliotecario de su comunidad, sino con aquel que se encuentre libre.

En la página del servicio se ofrece información sobre las bibliotecas participantes, las políticas de privacidad, un lis-

tado de preguntas frecuentes, un directorio de bibliotecas y recursos para las bibliotecas participantes. De forma individual, cada una de las bibliotecas integra el servicio de chat en sus respectivas páginas web.

País: Finlandia

Nombre: *Kysy.fy*

Dirección: <http://www.kysy.fi/en>

Servicios: Formulario

El servicio de referencia virtual de las bibliotecas del área metropolitana de Helsinki se presta en tres idiomas: finlandés, sueco e inglés. La plataforma permite al usuario introducir su consulta en un cajetín de consulta único. Una vez que el usuario ha introducido su consulta, el buscador devuelve al usuario otras preguntas de temática similar, ya contestadas. A la hora de acceder a las preguntas ya resueltas, se ofrecen categorías temáticas, palabras clave, año de publicación, formato (texto o vídeo) e incluso, el nombre de la persona que respondió las preguntas para filtrar los resultados.

En la plataforma se informa de que la respuesta ofrecida será publicada *on line* y, por tanto, será visible para otros miembros de la comunidad. Igualmente, se indica que las consultas serán respondidas generalmente por personal bibliotecario, pero también los usuarios registrados podrían contestar.

El usuario también puede acceder directamente a las distintas categorías temáticas de la plataforma: Sociedad e Historia, Ciencia, Tecnologías, Cultura y Entretenimiento, *Hobbies* y tiempo libre, Vida, Helsinki y Trivial. A su vez, se definen distintas subcategorías temáticas dentro de cada una de ellas.

País: Hungría

Nombre: *LIBINFO*

Dirección: http://www.oszk.hu/en/ask_the_librarian

Servicios: Formulario

Libinfo es el servicio colaborativo de información *on line* de las bibliotecas húngaras, mantenido y coordinado por la National Széchényi Library y gestionado por un amplio consorcio de bibliotecas, instituciones académicas y de investigación e incluso particulares. Las preguntas se pueden remitir mediante un formulario en línea y son respondidas en un plazo máximo de 48 horas por un bibliotecario referencista de alguna de las bibliotecas participantes en el consorcio.

En la página web del servicio se informa de que este es gratuito y de que no hace falta ser un usuario registrado en la National Széchényi Library.

País: Países Bajos

Nombre: *Contact us*

Dirección: <https://www.kb.nl/en/services/contact-us>

Servicios: Formulario

Si bien algunas bibliotecas universitarias disponen de un servicio *Pregúntenos* al uso (Leiden, Amsterdam, Radboud, etc.), en el caso de la National Library of the Netherlands el servicio queda reducido a un formulario de contacto en el que únicamente se solicita un correo electrónico, la pregunta en cuestión y aquellas fuentes que ya hayan sido consultadas. Se indica que el plazo de respuesta es de 24 horas.

Respecto al portal de recursos bibliotecarios *bibliotheek.nl* que se mencionaba en el informe «El servicio de referencia en línea *Pregunte: las bibliotecas responden (2004)*», no dispone ahora de un servicio de referencia virtual al uso. Sí ofrece acceso a formularios de contacto, pero enfocados a los propios servicios y colecciones a los que da acceso el portal.

País: Reino Unido

Nombre: *Ask the reference Enquiry Team*

Dirección: <https://www.bl.uk/reshelp/inrooms/stp/refteam/refteam/refcontacts.html>

Servicios: Formulario / Chat

La British Library dispone de un servicio de referencia virtual que cuenta con chat, formularios en línea y una base de datos de preguntas frecuentes. Respecto al chat, el horario es de 10:00 a 16:00 h., de lunes a viernes y está especialmente enfocado a preguntas sencillas. Por otro lado, se ofrece la posibilidad de realizar búsquedas por temas en una base de datos alojada por la OCLC y que administra el grupo de trabajo de referencia de la British. Este grupo ha elaborado la base de datos tomando como referencia las preguntas frecuentes planteadas por los usuarios y las respuestas ofrecidas.

Por otro lado, se ofrece la posibilidad de contactar mediante un formulario con los distintos equipos de referencia de la biblioteca especializados en Humanidades, Manuscritos, Mapas, Música, Raros, etc. En este formulario se solicita información sobre las fuentes ya consultadas, sobre cómo se tuvo noticia de este servicio de referencia, la finalidad de la investigación, así como el código postal y país, todos ellos campos obligatorios.

Respecto al servicio *Ask a Librarian*, mencionado en el informe «El servicio de referencia en línea *Pregunte: las bibliotecas responden (2004)*», dejó de funcionar. Parece que la tendencia se dirige hacia una prestación individualizada del servicio de referencia virtual por parte de las distintas instituciones bibliotecarias.

País: Suecia

Nombre: *Biblan Svarar*

Dirección: <http://bibblansvarar.se/>

Servicios: Formulario

El servicio de referencia virtual *Fråga Biblioteket*, del cual se daba cuenta en el informe de 2004, se suspendió definitivamente en 2011. En su lugar, hoy en día se presta el servicio *Biblan Svarar*, un servicio gratuito de información bibliográfica mediante formulario. El *software* utilizado, *Biblan*, permite adjuntar archivos a la pregunta, así como buscar en un archivo donde se recopilan preguntas realizadas y contestadas por este servicio. Se ofrece un formulario personalizado en árabe, inglés, español, persa, finés, francés, polaco, ruso y sueco. Además, es posible contactar directamente con los bibliotecarios que colaboran en este servicio y que hablan nuestro idioma.

9

**CONCLUSIONES:
ANÁLISIS DE
RESULTADOS
Y SUGERENCIAS
DE MEJORA**

9.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos de este estudio se presentan siguiendo el orden de los capítulos y a continuación se exponen numéricamente.

9.1.1. El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*

1. *Pregunte: las bibliotecas responden* se sigue manifestando como un servicio de información general de utilidad pública, que proporciona información tanto de temas sencillos como de temas complejos, y cuyo primer objetivo es ser útil a los ciudadanos en sus demandas de información cotidiana.
2. Sigue siendo uno de los ejemplos más representativos de cooperación bibliotecaria en España, reforzando vínculos entre las diferentes administraciones implicadas (estatal, autonómica y local) y las bibliotecas públicas participantes. Además, contribuye a dar visibilidad a bibliotecas que no suelen tener oportunidad de participar en servicios cooperativos de ámbito nacional, como las bibliotecas públicas municipales.
3. El servicio demuestra la fuerza de la cooperación bibliotecaria, habiendo contestado a más de 78 000 consultas en 17 años de vida.
4. *Pregunte* es un servicio vivo en constante proceso de actualización y transformación: revisión semestral de recursos en línea, actualización de los manuales de procedimiento, implementación de nuevas modalidades de respuesta, modernización de su imagen, contenidos o prestaciones del portal web y actualización a nuevos dispositivos de consulta.
5. El servicio ha implementado gran parte de las propuestas recogidas en el último informe de análisis de *Pregunte* de 2004, como la incorporación de recursos en línea accesibles para los usuarios, la introducción de encuestas de valoración del servicio para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, la reducción del tiempo de respuesta a 48 horas (días laborables) y la habilitación de la modalidad de respuesta inmediata vía chat.
6. Sin embargo, ni la adaptación de estas mejoras técnicas, ni las organizativas (incorporación de nuevas bibliotecas, ampliación del horario ininterrumpido de atención en la modalidad de chat de 10:00 a 19:00 horas, etc.) han conseguido un aumento del uso del servicio. Las estadísticas muestran como este se mantiene alto entre los años 2000-2003 y a partir de entonces, se va produciendo un descenso progresivo de consultas.
7. La última asamblea convocada por el MECED que reunió a directores de las bibliotecas participantes y a los bibliotecarios que atienden el servicio en las mismas, se produjo el 17 de mayo de 2007.
8. La única base de datos a la que se mantiene suscrito el servicio es Westlaw Aranzadi. Desde el año 2010 no se ha vuelto a suscribir a ninguna otra base de datos especializada o recurso informativo que apoye el trabajo que los bibliotecarios referencistas realizan en *Pregunte*.
9. Los usuarios recurren al servicio tras consultar en internet por su cuenta, cuando sus capacidades de búsqueda o las herramientas utilizadas no han sido suficientes para satisfacer su consulta.
10. *Pregunte* sigue siendo un servicio prácticamente desconocido para la mayor parte de la ciudadanía a pesar de su longevidad, resultado de la escasez de iniciativas de difusión y de campañas a lo largo de diecisiete años. La única promoción del servicio se llevó a cabo en 2008. Se realizó una campaña impresa en bibliotecas (distribución de carteles, marcapáginas, folletos, alfombrillas de ratón y bolsas), dirigida a usuarios que utilizaban presencialmente las bibliotecas públicas, y otra campaña orientada a usuarios potenciales, a través de un *megabanner* en uno de los periódicos nacionales de mayor tirada.
11. El número de consultas aumenta cuando se realizan campañas de difusión del servicio (cartelería en bibliotecas y publicidad en medios de comunicación).

9.1.2. Organización del servicio por modalidades

9.1.2.1 Correo electrónico

1. Las consultas en lenguas cooficiales apenas tienen representación en el servicio, especialmente en euskera (que supone tan solo el 1% del total de consultas recibidas a lo largo de 17 años).
2. Las bibliotecas siguen contestando las consultas de los ciudadanos en la modalidad de correo electrónico en un plazo medio de un día y medio desde el año 2000.
3. El diseño de la web del servicio sigue sin solucionar el problema de confusión del usuario a la hora de diferenciar si envía su consulta a su biblioteca de origen o al servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*. Una gran parte de los usuarios no percibe que se trata de un servicio cooperativo y lo utiliza pensando que entra en contacto directo con la biblioteca de su localidad.

9.1.2.2 Chat

1. La modalidad *Pregunte* por chat, que lleva en funcionamiento desde 2009, cumple su cometido de agilizar la versión *Pregunte* por correo electrónico.
2. El desarrollo del servicio de chat para conseguir unos horarios amplios se ha llevado a cabo con la implicación de un mayor número de bibliotecas, incluyendo bi-

blotecas universitarias primero y bibliotecas públicas municipales, posteriormente. Ha demostrado ser un instrumento que amplía la cooperación bibliotecaria.

3. Para desarrollar el servicio, fue seleccionada la herramienta QuestionPoint entre las diversas que había evaluado el MECD. QuestionPoint permite la gestión, administración y almacenamiento de preguntas y respuestas, ofreciendo como valor añadido el acceso a las bases de datos de conocimiento global y local.
4. A pesar del aumento de licencias en el chat y de la implementación de un horario ininterrumpido de servicio, la afluencia de preguntas disminuye progresivamente desde 2011, con un tendencia a la baja muy marcada en 2015, para obtener un aumento en 2016.
5. Se aprecia una mejora técnica en el servicio, que ha disminuido notablemente el porcentaje de llamadas perdidas en 2016; sin embargo, la mayoría de usuarios del chat no se identifica con su correo electrónico como ocurría al principio, sino que son usuarios anónimos y, por tanto, en muchas ocasiones no se les puede ampliar la respuesta.
6. Como ocurre con la modalidad de correo electrónico, la temática que destaca en la modalidad de chat es «Bibliotecas y Documentación». Ello se debe a que las bibliotecas incorporan en sus páginas web el logo y enlace al servicio *Pregunte* y la mayoría de estas consultas se refieren al funcionamiento de los servicios de alguna biblioteca en concreto, dado que el usuario cree estar comunicándose directamente con la biblioteca a través de la que ha enlazado al servicio y no percibe su carácter cooperativo.
7. En 2016 se ha incorporado una encuesta de satisfacción sobre el servicio de chat, que se ofrece a los usuarios tras finalizar la conversación. Los resultados de esta encuesta nos indican que los usuarios están satisfechos con el servicio, que más de la mitad lo utilizan por primera vez, que la manera de llegar al servicio es a través de la web de la biblioteca (34,38 % en 2016), seguida por la recomendación de un amigo (26,04 % en 2016) o de la búsqueda del propio usuario navegando por internet (20,83 % en 2016).
8. Los bibliotecarios que trabajan con QuestionPoint valoran la herramienta como adecuada, aunque de sus contestaciones se infiere que no conocen en profundidad todas sus prestaciones, como el acceso a las bases de datos de conocimiento global y local, ni la forma de incorporar consultas modelo a las citadas bases. Esta falta de uso puede deberse a la tendencia generalizada entre los bibliotecarios a no considerar suficientemente completas o exhaustivas las respuestas elaboradas, en comparación a las ya existentes en dichas bases de datos. También se infrutiliza la herramienta de mensajería instantánea que permite la comunicación entre los bibliotecarios conectados durante la sesión.

9. A pesar de la escasa participación de los bibliotecarios en la encuesta enviada para este estudio, observamos que aunque el 49,53 % de ellos lleva colaborando en *Pregunte* entre 5 y 16 años, destaca el desconocimiento generalizado que expresan tener de la herramienta QuestionPoint. Esto puede deberse a que muchos de los que contestaron a la encuesta, no participan directamente en esta modalidad o por falta de formación en profundidad de la herramienta.
10. De la encuesta respondida por los bibliotecarios se desprende que la larga permanencia de algunos ellos en *Pregunte*, por un lado, y el alto índice de los que llevan dos o menos años en el servicio (34,29 %), explica la falta de homogeneidad en las respuestas. Los hábitos adquiridos por unos y la falta de formación de otros, podrían explicar esta disparidad.
11. Las licencias de uso de QuestionPoint son la segunda mayor inversión que ha realizado el MECD en el devenir de *Pregunte* y el gasto por sector más elevado que tiene el servicio en la actualidad. Más bibliotecas que cubran un mayor horario de atención en la modalidad de chat y el establecimiento de turnos dobles que permitan a las bibliotecas atender las posibles consultas múltiples de los usuarios, supondrían un aumento del uso de licencias.
12. El análisis de las respuestas ofrecidas por los bibliotecarios a través de chat revela que su estilo y estructura se realizan de una manera correcta. Esta corrección se ha visto facilitada por la actualización de los manuales de procedimiento y por el uso generalizado de los guiones compartidos.

9.1.3. El servicio en cifras

1. A partir de los datos analizados, se observa que el número de consultas en ambas modalidades ha descendido de forma continuada en los últimos años hasta 2015. Después de esta fecha, asistimos a un cambio de tendencia al haber aumentado el número de consultas en 2016.
2. El usuario medio realizó la consulta en castellano y se encuentra en la franja de edad de 21 a 40 años (usuario medio entre 2000-2016).
3. Madrid, Barcelona y Valencia son las provincias de donde proceden el mayor número de consultas de la modalidad de correo electrónico.
4. Las consultas sobre el tema de «Bibliotecas y Documentación» es superior en ambas modalidades, con mayor diferencia en el caso del chat.
5. No se han realizado cambios en la clasificación temática del servicio desde el año 2002.
6. Dentro del tema «Bibliotecas y Documentación», el grupo de consultas sobre la subtema «Bibliotecas» es superior en ambas modalidades, con mayor diferencia en el caso del chat.

7. En el resto de los temas, las consultas más numerosas son las de la tipología de información bibliográfica frente a las consultas de información de respuesta rápida, siendo esta diferencia más acusada en el caso del chat.
8. Casi la totalidad de las consultas se responden dentro de plazo.
9. En los últimos años, se ha experimentado una mejora en diferentes aspectos relacionados con la calidad del servicio (consultas fuera de plazo, incompletas, no apropiadas o rechazadas y sin tema asociado), gracias al trabajo de coordinación por parte de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
10. En cuanto a las visitas a la sección «Recursos en línea» de la página web, la mayoría son visitas a la página de inicio. Los recursos más consultados son los de la materia «Bibliotecas y Documentación».
11. La participación de la mayoría de bibliotecas que cooperan se ha mantenido a lo largo del tiempo, con un aumento progresivo de nuevas incorporaciones en ambas modalidades.
12. A pesar de la escasa muestra de cuestionarios de valoración recibidos, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios están muy satisfechos con la respuesta obtenida en ambas modalidades y que volverían a usar el servicio o lo recomendarían.

9.1.4. Difusión y formación

1. La repercusión que las campañas de difusión del servicio tienen sobre el número de visitas y consultas ha sido claramente positiva. Tras una campaña de promoción se observa que el número de consultas aumenta considerablemente (Véase *Figura 1* y *Tabla 1 del apartado «El servicio en cifras»*. Páginas 135 y 136).
2. Si se analiza el comportamiento de los datos, se observa que el servicio nace con un nivel de consultas que asciende a 4375 en el año 2000, aumenta a 7686 en 2001 (año de mayor número de consultas recibidas en toda la historia del servicio) y desciende progresivamente hasta volver a situarse en el umbral de partida en el año 2007, con 4376 consultas recibidas. Solo se consigue remontar en el año 2008, coincidiendo con la única campaña de difusión realizada en *Pregunte*.
3. Las cifras de consultas de 2015, las más bajas obtenidas por el servicio a lo largo de su historia, supondrán un nuevo punto de inflexión para retomar las campañas de difusión. En 2016 se actualiza el diseño de la página web del servicio, se adapta su consulta a dispositivos móviles, se elabora un folleto virtual que se distribuye entre todas las bibliotecas públicas españolas y se potencia la visibilidad de *Pregunte* a través de enlaces en la CNIIE y redes sociales. El esfuerzo realizado se refleja en las estadísticas de ese año, que

ofrecen un ligero repunte del uso del servicio después de 5 años en descenso progresivo.

4. Las campañas de difusión en los medios impresos y digitales realizadas por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, la producción bibliográfica de los profesionales con sus contribuciones en congresos, encuentros y revistas profesionales y la presencia del servicio en las redes sociales, han sido y son herramientas muy importantes en la difusión del servicio, objetivo que habría que potenciar con una mejor y mayor difusión de *Pregunte* desde las propias bibliotecas de manera continuada.
5. La formación presencial y en línea ofrecida a lo largo de los años de vida del servicio ha sido discontinua, llegando a desaparecer completamente durante los años 2012 y 2013. A partir del año 2014, se recupera la formación anual en línea. En total, se han realizado 10 cursos de formación en 17 años: 7 cursos presenciales (Toledo: 2001 [2 ediciones], 2003, 2005 y 2006; Madrid: 2007, 2008 y 2009) y 3 cursos en línea (2011, 2015 y 2016).

9.1.5. Evaluación del servicio

9.1.5.1 Encuestas a usuarios

1. Mayoritariamente los usuarios que han respondido a la encuesta enviada para este estudio (es decir, usuarios que han utilizado *Pregunte* a lo largo de 2015 y 2016) tienen un nivel de estudios alto, una edad comprendida entre los 36 y 50 años, residen en una ciudad grande y han formulado más de dos preguntas en el último año. Gran parte de los que utilizan *Pregunte* repiten pero, antes de recurrir al servicio, tratan de encontrar la información por sus propios medios.
2. Internet es el medio por el que la mayoría de los usuarios conocen *Pregunte: las bibliotecas responden*. Tratándose de un servicio en línea es normal que la mayoría de la gente lo conozca navegando por internet.
3. Dentro de los motivos por los que los usuarios utilizan el servicio, la formación académica cada vez está menos representada. El ocio y los motivos personales son los principales estímulos para usar *Pregunte: las bibliotecas responden*.
4. La página web del servicio cada vez da menos problemas de conexión y la selección de recursos es conocida, utilizada y apreciada por los usuarios.
5. En el informe de 2004, se advertía de la necesidad de crear una base de datos de recursos de internet para que los propios usuarios pudieran buscar la información por sí mismos con la ayuda de la página web del servicio. El 86 % de los encuestados reconoce que esta nueva sección de la página web es «Útil» o

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

- «Muy útil», frente al 12 % que considera la selección de recursos «Poco útil» y al 2 % que no la ha usado nunca.
6. La existencia de una pregunta abierta en la encuesta permite conocer numerosas propuestas de mejora planteadas por los usuarios. Gran parte de los encuestados no cambiaría nada del servicio, están plenamente satisfechos, pero es preocupante encontrar a usuarios que declaran no haber recibido respuesta o que la respuesta obtenida no se ajustaba a sus expectativas. La calidad de las respuestas es la clave de nuestro servicio.
 7. Valoración de las respuestas. Tanto la utilidad de las respuestas como el tiempo de respuesta se valoran muy positivamente. Solo el 8 % valora el tiempo como excesivo.
 8. Valoración general del servicio. El 93 % de los encuestados califican el servicio como «Útil» (43 %) o «Muy útil» (50 %). La utilidad del servicio es incontestable, dada la buena opinión de los usuarios.
 7. Es evidente que la autosuficiencia del usuario actual en la búsqueda de información disminuye la utilidad del servicio, pero en general los profesionales coinciden en que el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* sigue siendo útil y de alta calidad. Sin embargo, es poco conocido fuera de la profesión.
 8. Se insiste en la necesidad de una campaña de promoción a nivel nacional. La mayoría de bibliotecas realizan difusión del servicio de forma ocasional y como medio, en general, se utiliza el enlace a través de su propia página web.
 9. Las bibliotecas participantes hacen escaso uso de la herramienta de comunicación «foros» para comunicación interna.
 10. La mayoría piensa que el número de bibliotecas participantes en el proyecto es adecuado.
 11. Se considera bueno el sistema informático actual en la modalidad de correo. El servidor empleado tiene un funcionamiento correcto y la adaptación de *Pregunte* a dispositivos móviles se valora como útil.

9.1.5.2 Encuestas a bibliotecarios

1. La mayoría de los bibliotecarios que han respondido a la encuesta para este estudio pertenece a la categoría profesional Grupo A2 (antiguo B), lleva entre 10 y 16 años en el servicio, su responsabilidad es de resolución de preguntas y se ocupa habitualmente de la modalidad de correo electrónico.
2. Los profesionales manifiestan haber participado en cursos de formación relacionados con *Pregunte*, pero aun así, dicen necesitar más formación en fuentes de información y proponen la modalidad en línea como la más adecuada para estos cursos.
3. Aunque valoran como buena la documentación de que se dispone y los recursos de información puestos a disposición de los usuarios, emplean principalmente internet como fuente para la resolución de consultas, no los recursos recomendados. Se van abandonando también las fuentes tradicionales impresas.
4. Lo que se considera más adecuado es un espacio común en el aplicativo del MECD donde cada biblioteca fuera incorporando sus recursos y favoritos para el uso compartido por parte de las bibliotecas participantes en el servicio.
5. Los bibliotecarios están de acuerdo con los contenidos de las encuestas de valoración a los usuarios y consideran oportunas las limitaciones a las preguntas que no se admiten (de tipo legal, médico, etc.).
6. Todos perciben positivamente la coordinación desde el MECD, así como la actividad del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual. Además indican que están «satisfechos» con su participación en el servicio. La mayoría de los participantes, lo hace en apoyo a los servicios cooperativos bibliotecarios.
12. Ocasionalmente, se derivan consultas a otras bibliotecas implicadas en la respuesta y existe una mayoría de profesionales que no saben o no tienen en cuenta que existe la posibilidad de avisar previamente a la biblioteca implicada. También se consulta a otras bibliotecas que pueden ayudar en la respuesta, independientemente de que participen en *Pregunte*. Pocas veces se consulta el histórico de consultas ya realizadas.
13. La herramienta QuestionPoint para gestión de consultas/respuestas vía chat es mayoritariamente aceptada, aunque no se conoce a fondo, ya que hay un porcentaje alto de profesionales que no saben de la existencia de la base de conocimientos global/local que ofrece dicha herramienta; de hecho, nunca se incorporan consultas modelo a dicha base.

9.1.5.3 Análisis de respuestas

1. En las respuestas a preguntas recibidas por correo electrónico no se emplea una estructura adecuada (saludo, respuesta, agradecimiento, despedida y campos de fuentes de información utilizada y fuentes para ampliar), que se pueda calificar de estándar o que se use de forma homogénea en todas las respuestas. El lenguaje se utiliza correctamente y se usa el tratamiento de usted, excepto con niños o jóvenes.
2. Se considera adecuado el tiempo de respuesta previsto para la modalidad de correo (48 horas) y mayoritariamente se emplea menos de una hora como media para elaborar y enviar la respuesta.
3. Una gran parte de los bibliotecarios no utilizan los campos específicos del formulario de respuesta para consignar las fuentes utilizadas en la respuesta y las fuentes para que el usuario amplíe la información re-

cibida. En lugar de utilizarlos, suelen incluirlos en el propio cuerpo de texto libre de respuesta. Como resultado de ello, se detecta una falta de homogeneidad en la estructura de las respuestas dadas.

4. En ocasiones, se citan las fuentes de información de forma incorrecta de acuerdo con la normativa internacional. Asimismo, a veces se mencionan lugares como bibliotecas, librerías, museos, etc. sin proporcionar la información completa (dirección, teléfono, correo electrónico, página web, etc.).
5. En la modalidad de atención por chat, de forma mayoritaria se sigue un protocolo de atención o esquema de diálogo correcto y homogéneo (saludo, respuesta, fuentes de información y despedida). El lenguaje utilizado es correcto y el tratamiento al usuario es amable. Se utilizan correctamente los mensajes de espera y despedida de los guiones compartidos. Es habitual despedirse agradeciendo el uso del servicio.
6. Cuando, atendiendo por chat, se informa al usuario de que la búsqueda puede llevar cierto tiempo, en ocasiones se redirige al usuario a la modalidad de correo electrónico o se le pide su dirección de correo, indicando que se le dará una respuesta en el plazo máximo de dos días.
7. A diferencia de las respuestas de correo electrónico, en el chat se va reconduciendo la pregunta y las informaciones pueden ser más precisas, exactas y ajustadas a lo que el usuario está buscando.
8. En general se priorizan las fuentes de información en línea, aunque en ocasiones no es posible o el usuario solicita referencias bibliográficas.

9.1.5.4 Análisis de clasificación

1. La materia más consultada en las modalidades de correo electrónico, chat y recursos en línea es «Bibliotecas y Documentación», submateria «Bibliotecas», seguida de «Administración, Legislación, Política» y «Lenguas y Literatura».
2. La materia menos consultada en las tres modalidades es «Pensamiento y Religiones», seguida de «Empleo y Trabajo» y «Salud, Medicina».
3. En la modalidad de chat, destaca un alto porcentaje de consultas sin tema asociado, debido a que los bibliotecarios no asignan una materia del cuadro de clasificación temática utilizada por el servicio a las consultas respondidas después de cerrarlas en el sistema.
4. Destaca el mínimo porcentaje de comentarios y quejas recibidas en la modalidad de chat.

9.1.6. Estudio de costes

1. El coste medio por pregunta es de 11,49 euros y la inversión media anual en el proyecto es de 117 236 euros. Gran parte de este gasto se destina al pago de

licencias de uso de la aplicación QuestionPoint. Por parte del Ministerio se ha realizado una inversión baja en formación y difusión, en detrimento de otros sectores donde se ha invertido más desde el inicio del proyecto.

2. Un 69 % del total de la inversión realizada en *Pregunte: las bibliotecas responden* (1 382 667,59 €) se corresponde con gastos en formación, contratación de bases de datos de referencia como Ocenet o Aranzadi y adquisición de colecciones de referencia para las bibliotecas públicas del Estado. Estas inversiones han contribuido no solo a mejorar la calidad y la atención proporcionada a los usuarios de *Pregunte*, sino a apoyar y mejorar a los propios servicios de referencia de las bibliotecas participantes.
3. *Pregunte, las bibliotecas responden* ofrece un servicio de calidad a los ciudadanos, a un coste no muy elevado. Según el «Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra» del año 2016, la inversión en los servicios bibliotecarios de asesoramiento en la Comunidad de Navarra es de 5 millones de euros anuales, un presupuesto mucho mayor a los 117 236 euros de media que cuesta *Pregunte: las bibliotecas responden*, que además es un servicio dirigido a todo el Estado.

9.1.7. Servicios públicos de referencia virtual

9.1.7.1 Servicios públicos de referencia virtual en España

1. En España, no existen demasiados ejemplos de servicios de referencia virtual que funcionen de manera colaborativa. Tan solo las bibliotecas universitarias y el servicio «La biblioteca responde», ofrecido por la Biblioteca de Andalucía en colaboración con las bibliotecas públicas del Estado y las bibliotecas públicas municipales andaluzas.
2. En el caso de las bibliotecas universitarias, no existe un modelo organizativo predominante del servicio de referencia virtual, pues algunas de ellas optan por un modelo centralizado, en el que un servicio central se encarga de la recepción y distribución de las consultas, mientras que otras se inclinan por el modelo descentralizado.
3. La percepción de los bibliotecarios y de los autores que han publicado artículos relacionados con los servicios de referencia es que, si bien el uso de dichos servicios está descendiendo, las cuestiones planteadas por los usuarios son cada vez de mayor nivel y complejidad.
4. Las herramientas más utilizadas para proporcionar el servicio de referencia virtual son, por este orden, formulario web, chat y Whatsapp.

5. Las herramientas de chat y Whatsapp están especialmente presentes en los servicios de referencia de las bibliotecas universitarias, lo cual estaría en clara relación con el tipo de usuario al que estas atienden.

9.1.7.2 Servicios públicos de referencia virtual en el extranjero

1. La disminución en el uso de los servicios de referencia virtual se da también, de forma prácticamente generalizada, en los servicios ofrecidos por bibliotecas extranjeras.
2. La tendencia parece dirigirse hacia una prestación individualizada del servicio de referencia virtual por parte de las distintas instituciones bibliotecarias.
3. Existen algunos ejemplos de servicios de referencia de pago, como el ofrecido por la Biblioteca Nacional de Alemania, si bien únicamente afecta a aquellas consultas de especial complejidad que requieren de una gran cantidad de recursos.
4. Respecto a los canales de consulta, si bien el formulario es la herramienta predominante, el uso del chat parece estar algo más extendido que en España, donde queda prácticamente limitado a las bibliotecas universitarias.
5. Es bastante común la presentación de recursos de información complementarios que podrían ser de interés para el usuario, aparte de la propia prestación del servicio de referencia virtual. Así, algunas de estas bibliotecas ofrecen listados de preguntas frecuentes planteadas por los usuarios, listas de recursos de información organizadas por temática o guías de investigación.

9.2. PROPUESTAS DE MEJORA

Se presentan las propuestas extraídas del análisis anterior, organizadas en función de diferentes categorías:

1. SERVICIO

Utilidad, alcance, orientación, participantes, etc.

- El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* debe mantenerse porque los usuarios expresan que están satisfechos o muy satisfechos con él, porque es un instrumento de cooperación bibliotecaria consolidado a nivel estatal y un servicio de acceso a la información de calidad, universal y gratuito. Sin embargo, el servicio debería evolucionar para ser más accesible e inmediato, adaptándose a las nuevas tecnologías y medios que los usuarios utilizan en la actualidad para comunicarse y obtener información.
- Es necesario reducir lo máximo posible la media de tiempo de respuesta en la modalidad de correo electrónico, aunque se mantenga el compromiso ante los

usuarios de responder en un máximo de dos días laborables, plazo necesario para preguntas más complejas o que requieren ser redireccionadas. El usuario actual, acostumbrado a la inmediatez de internet, precisa de respuestas ágiles y más reducidas en el tiempo para cubrir sus necesidades informativas. Por ello es necesario también potenciar más el chat, aumentando el número de bibliotecarios que lo atienden, diseñando cursos específicos, etc.

- Introducir nuevas modalidades de respuesta a través de redes sociales, en concreto evaluar la posibilidad de respuesta a través de Whatsapp. Los usuarios, debido al impacto del desarrollo de las nuevas tecnologías en la sociedad y en su vida cotidiana, demandan servicios más directos e inmediatos en el tiempo para cubrir sus necesidades informativas y obtener respuesta. Conviene explorar la posibilidad de renovar el servicio en este sentido y tratar de adaptarlo a las necesidades cotidianas del público que lo utiliza, así como las opciones de compartir la información a través de redes sociales (Facebook, Google+, Twitter, Pinterest, Instagram, etc.).
- Los enlaces a *Pregunte* en las páginas web de las bibliotecas públicas le dan difusión y visibilidad al servicio, pero provocan confusión entre los usuarios, que creen estar consultando a la biblioteca de su localidad. Esta dificultad se ha tratado de superar durante años con distintas iniciativas, pero con poco éxito. Los bibliotecarios que atienden el servicio deben continuar contando con ello, y tratar de soslayar el problema utilizando las herramientas que la cooperación bibliotecaria pone a su alcance, haciendo llegar al usuario la información que necesite, sea cual sea su biblioteca.

No obstante, con el fin de evitar la confusión del usuario a la hora de enviar una consulta a su biblioteca concreta se propone:

- Un mensaje emergente cuando el usuario vaya a formular su pregunta, que le indique qué biblioteca va a responderle.
- Identificar claramente *Pregunte* como servicio independiente de una biblioteca concreta.
- Proponer una presentación o breve explicación del servicio para las páginas web de las bibliotecas que incluyen un enlace al servicio.
- Elaborar un *mashup* de las bibliotecas participantes y su localización en un mapa, destacando visualmente las bibliotecas que atienden el servicio en el día e incluyendo una leyenda informativa.
- Se plantea como reto fidelizar a los usuarios reales y atraer a los usuarios potenciales. La base de este reto es ofrecer un servicio de referencia de calidad, con posibilidad de acceso a contenidos culturales, porque la mayoría de estos usuarios poseen estudios universitarios y tienen un alto nivel académico.

2. ORGANIZACIÓN

Coordinación, turnos, procedimientos, etc.

- Proceder a la reestructuración de algunos grupos de la clasificación temática de las preguntas, sobre todo el de «Bibliotecas y Documentación», donde se considera necesario desglosar las preguntas relacionadas con el funcionamiento y servicios de las bibliotecas, de aquellas que versan sobre temas de Biblioteconomía y Documentación como disciplinas.
- Establecer criterios, con ejemplos concretos, que ayuden a los bibliotecarios a clasificar de forma adecuada las preguntas, a fin de conseguir una mayor uniformidad en su clasificación.
- Incluir en la clasificación la tipología de la consulta, si requiere una respuesta rápida o una información bibliográfica o más detallada, para así poder obtener datos para futuros estudios o evaluaciones del servicio.
- Procurar que las respuestas que se ofrecen a los usuarios sean lo más homogéneas posible. Para ello se propone insistir en el respeto de los protocolos establecidos para las respuestas, y recordar periódicamente a los bibliotecarios que atienden el servicio, que sigan siempre las normas de uso y las buenas prácticas de *Pregunte: las bibliotecas responden*, así como habilitar mecanismos para que consultas similares se contesten de la misma forma. También conviene establecer pautas para la cita de los recursos bibliográficos y electrónicos en la modalidad de correo electrónico, para así contribuir a dar uniformidad a las respuestas.

Se sugiere la elaboración de tutoriales de autoformación que recojan ejemplos ilustrativos de prácticas erróneas y de buenas prácticas, y que estén disponibles junto con el resto de la documentación del servicio.

- Mantener la coordinación del servicio por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para un mejor control de la calidad, y crear la figura del coordinador de equipo en aquellas bibliotecas que no la tengan. Este ha de evaluar y controlar la calidad de las respuestas proporcionadas por su centro.
- Realizar un seguimiento de las diversas medidas adoptadas a raíz de este informe, para verificar si revierten en un aumento del número de preguntas de los usuarios y en la calidad y homogeneidad de las respuestas.
- Efectuar una evaluación anual de satisfacción a los bibliotecarios participantes que complemente los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios, y así poder conocer la realidad del estado y funcionamiento del servicio desde ambas partes.
- Evaluar el servicio a medio plazo, 3 años después de la realización de este estudio, para valorar si las medidas adoptadas han sido efectivas y suficientes o si es necesaria una reestructuración más profunda del mismo.

3. PROFESIONALES

Perfil, formación, dedicación, etc.

- Presentar el estudio del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual a la totalidad de las bibliotecas participantes en el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*, con la finalidad de consensuar con ellas los cambios o mejoras a realizar en base a sus propuestas y las conclusiones obtenidas en este estudio.
- Difundir de manera precisa y clara el estudio del Grupo de Trabajo entre los bibliotecarios que participan activamente en el servicio, como instrumento de reconocimiento de la labor realizada.
- Informar de la labor del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual entre los profesionales que atienden el servicio, fomentando su participación e invitándoles a formular al Grupo sugerencias derivadas de su experiencia para la mejora del servicio, manteniéndoles informados puntualmente de los trabajos que se estén llevando a cabo.
- Mejorar la cooperación y comunicación entre las bibliotecas participantes. Para ello sería conveniente la realización de asambleas periódicas, que podrían ser de carácter bianual, para mejorar la comunicación y compartir experiencias, así como fomentar el uso de la mensajería instantánea (IM) en la modalidad de chat y el foro interno del servicio, accesible a través del aplicativo de gestión de la modalidad de correo electrónico, a la que tienen acceso el conjunto de los bibliotecarios.
- Potenciar la figura del coordinador del servicio en las bibliotecas participantes, como responsable de las siguientes funciones:
 - Análisis de la calidad de la respuesta que se da a los usuarios desde su biblioteca.
 - Controlar que los equipos contesten las consultas en plazo y que se conecten puntualmente al chat.
 - Formación inicial para el personal de nuevo ingreso.
 - Informar al Ministerio de incidencias durante sus respectivos turnos.
 - Transmitir las mejoras que su equipo detecte y considere oportunas.

Se propone realizar cursos de liderazgo y de refuerzo de protocolo de actuación dirigidos específicamente a los coordinadores de equipo de cada biblioteca participante en el servicio.

- Aumentar la inversión en formación dirigida a los bibliotecarios que atienden *Pregunte*. En los últimos años se han convocado cursos de formación en línea, pero se deberían organizar también los cursos presenciales que se convocaban en los primeros años de funcionamiento del servicio.

- La formación continuada es una reclamación que pervive entre los bibliotecarios que se ocupan de *Pregunte*. Por lo tanto, es imprescindible incidir en la importancia de la formación específica y continua, presencial y en línea, de los profesionales que atienden el servicio. Dicha formación debe incluir técnicas de búsqueda, utilización de herramientas web y fuentes de información, manejo de bases de datos y de los recursos de *Pregunte* y QuestionPoint, en particular las bases de datos de consultas y respuestas en ambas modalidades, al considerarse la mayor herramienta de referencia viva del servicio.
- La formación ha de estar encaminada a extender el uso de las buenas prácticas en la atención al servicio, tratar de homogeneizar las respuestas, utilizar el redireccionamiento solo cuando sea imprescindible y elaborar respuestas más concretas.
- Crear una acción formativa permanente en línea y vídeotutoriales para los bibliotecarios de nueva incorporación en la atención del servicio en ambas modalidades (correo electrónico y chat).
- Con respecto al chat, sería necesaria una formación presencial sobre atención y resolución de este tipo de respuestas inmediatas. De esta manera los profesionales que atienden esta modalidad conocerían en persona al compañero con el que comparte turno. Recordemos que el servicio de chat se contesta desde realidades profesionales diversas y el conocimiento de estas favorecería un desarrollo más fluido del servicio.
- Intentar que más bibliotecarios de los que ya atienden el servicio por correo electrónico se incorporen a la atención del servicio por chat, pues ya cuentan con formación y experiencia en las respuestas a los usuarios, sobre todo para reforzar el servicio en el turno de tarde y poder disminuir el tiempo de atención de cada biblioteca o bien para ampliar el horario de atención al público.

4. RECURSOS Y DOCUMENTACIÓN

Materiales de trabajo, normativa, medios, fuentes de información, etc.

- Crear un espacio común en el aplicativo del Ministerio donde cada biblioteca fuera incorporando sus recursos y favoritos para el uso común de las bibliotecas participantes en el servicio, ya que los recursos de información puestos a disposición de los usuarios son poco utilizados por los propios profesionales.
- Actualización de manuales y documentación de trabajo del módulo del bibliotecario a la par que se implementan mejoras en el servicio.
- Se deben reforzar y especializar los recursos de referencia electrónica que permitan a los bibliotecarios contestar a preguntas y a los usuarios ser autosuficientes en la búsqueda de información, recurriendo al servicio propiamente dicho cuando sus capacidades al respecto y herramientas aportadas no sean suficientes para satisfacer su consulta.
- Revisión pormenorizada y evaluación completa de la clasificación temática en las modalidades de correo electrónico, chat y recursos en línea del servicio, con objeto de eliminar submaterias duplicadas y homogeneizar términos demasiado amplios o específicos que desvirtúan los datos estadísticos por materia.
- Ampliar los recursos de información para los usuarios (guías temáticas, documentos, etc.) en la página web.
- Los recursos en línea son demasiado generales y se requiere la aportación de otros más especializados, así como la suscripción a bases de datos especializadas y adquisición de recursos electrónicos en línea que puedan utilizar todas las bibliotecas participantes, independientemente de su titularidad.
- Si los recursos en línea no se pueden mejorar para conseguir que sean más utilizados por parte de los usuarios, de modo que se justifique el esfuerzo de su mantenimiento, hay que valorar si son necesarios y si hay que seguir invirtiendo tiempo y esfuerzo en actualizarlos, o bien si es más conveniente dedicar ese trabajo a otras tareas más demandadas.
- Si se decide mantener los recursos en línea, conviene mejorar su visualización. Las materias y submaterias de la clasificación deben ser revisada para evitar duplicidades y lagunas.
- Se debe incorporar al aplicativo de la modalidad de correo electrónico la posibilidad de adjuntar documentos y/o imágenes a los usuarios e incluir enlaces activos en el mensaje de respuesta.
- En la modalidad de correo electrónico se debe conseguir que los bibliotecarios utilicen los campos «Fuentes de información utilizadas» y «Fuentes para ampliar». Para ello se sugiere reforzar el protocolo de los manuales de procedimiento a través de cursos de formación e incorporando una alerta en el aplicativo que recuerde al bibliotecario que debe rellenar estos campos antes de enviar el mensaje al usuario.
- Intentar recuperar la conavegación del chat si fuese posible, pues aportaba un valor añadido que permitía enseñar al usuario cómo se localiza y se accede a la información. Actualmente solo se diferencia del correo en la inmediatez de respuesta a las preguntas que no son complejas y en la posibilidad de poder dialogar con el usuario para delimitar su demanda de información.
- Evaluar el coste de la base de datos Aranzadi Digital y el uso que se hace de ella. Es un recurso de calidad que interesa mantener, pero valorando si se puede ajustar más el número de licencias.
- Valorar la utilización de *software* libre para la plataforma de chat, con el fin de reducir costes, dado que el

mantenimiento de licencias a QuestionPoint supone el mayor coste económico actual del servicio. Evaluar las plataformas que están utilizando otras bibliotecas que dan este servicio y el nivel de satisfacción con su funcionamiento. Estudiar si existe en la actualidad alguna herramienta de chat que realice las funciones básicas de QuestionPoint con un menor coste, ya que esta es una herramienta muy potente que no es aprovechada en su totalidad.

- Hacer un seguimiento de la visibilidad del servicio en internet para valorar la accesibilidad de los cambios de diseño web realizados en 2016.
- Sería interesante que el Ministerio buscara la colaboración con otras instituciones (REBIUN, BNE, CSIC, etc.), que permitiese el acceso de las bibliotecas participantes en *Pregunte: las bibliotecas responden* a recursos especializados de otras instituciones y mejorar así la difusión del servicio en sus ámbitos de actuación, páginas web, etc.

5. DIFUSIÓN

Actividades de promoción del servicio

- Realizar actividades anuales de difusión del servicio. Comenzar con una campaña de difusión a nivel nacional tanto para usuarios de bibliotecas como para usuarios potenciales. Mantener el impacto con actividades periódicas.
- Establecer un día de *Pregunte: las bibliotecas responden* en el calendario para dar una difusión al unísono por parte de todas las bibliotecas participantes (#PregunteBibliotecasResponden).
- Difundir y promocionar el servicio de forma continuada a través de canales audiovisuales y otros medios

de comunicación a nivel nacional, con el fin de llegar a una mayoría de usuarios y también de profesionales que, hoy por hoy, desconocen su existencia. Entre otras medidas, sería interesante tener presencia, mediante carteles, en las ferias del libro de las distintas localidades además de en las bibliotecas, así como implicarse en su difusión en foros bibliotecarios y educativos o acudir a las facultades o escuelas de Biblioteconomía a explicar a los futuros bibliotecarios el servicio *Pregunte*.

- Reforzar la presencia en internet, mejorando el posicionamiento de la página web y promocionando el servicio con publicidad en la web. Utilizar las páginas web oficiales del MECD para insertar un *banner* de acceso al servicio y enlazar al mismo desde las páginas web y redes sociales de las bibliotecas.
- La difusión debe ser continua desde las bibliotecas participantes con el apoyo del Ministerio y de las comunidades autónomas. Se trata de promocionar el servicio a través de cartelería, situar enlaces al mismo en sus páginas web y redes sociales, así como darlo a conocer a través de los programas de formación de usuarios jóvenes y adultos, en los que se explique el servicio, las especificidades de sus modalidades y la utilidad de los recursos seleccionados.
- Fomentar el uso del servicio a través de campañas dirigidas a grupos específicos de ciudadanos (jóvenes, estudiantes, personas mayores, etc.), en función del sector de población al que se quiere llegar en cada momento.
- Aumentar las campañas de difusión del servicio, tanto a través de material gráfico impreso como a través de distintas iniciativas de *marketing* en línea.

10

BIBLIOGRAFÍA

El informe se completa con distintos materiales que podrían ser de utilidad para aquellos que están implicados en la coordinación u organización de *Pregunte: las bibliotecas responden*, así como para todos aquellos interesados, de una manera u otra, en los servicios de referencia virtual en bibliotecas.

Así, se ha procedido a revisar la producción científica publicada desde 2005 a 2017 relacionada con la referencia virtual. Con anterioridad a ese periodo, se dispone de la bibliografía recogida en el informe «El servicio de referencia en línea *Pregunte: las bibliotecas responden*», de José Antonio Merlo Vega, publicado en septiembre de 2004. Como fuentes principales de información se han tomado las bases de datos DIALNET e ISOC Biblioteconomía y Documentación (CSIC), a través de las cuales se han recabado la mayor parte de las referencias publicadas a nivel nacional, y Emerald Insight para el caso de publicaciones extranjeras. A la hora de realizar las búsquedas, se utilizaron descriptores tales como servicios de referencia (*reference services*), entorno virtual, servicios virtuales y bibliotecas (*libraries*).

Normas

- IFLA. *Reference Work Section*
Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital:
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>
Junio 2004
- American Library Association (ALA)
Reference and User Services Association (RUSA)
Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (2013):
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Guidelines for Business Information Responses (2013):
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/business>
- Guidelines for Cooperative Reference Services (2006):
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative>
- Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (2017):
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>
- Health and Medical Reference Guidelines (2015):
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical>

Bibliografía sobre servicios de referencia en línea (nacional e internacional)

- Arendt**, Julie; Graves, Stephanie J. (2011): «Virtual question changes: reference in evolving environments», *Reference Services Review*, Vol. 39, n.º 2, pp. 187-205, DOI: 10.1108/00907321111135448.
- Arndt**, Theresa S. (2010): «Reference service without the desk», *Reference Services Review*, Vol. 38, n.º 1, pp. 71-80, 2010. DOI: 10.1108/00907321011020734.
- Arriola Navarrete**, Óscar (2007): «Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas». Biblioteca Universitaria: *Revista de la Dirección de Bibliotecas de la UNAM*, ISSN 0187-750X, Vol. 10 (n.º 2), pp. 138-152 (julio-diciembre).
- Ayuso García**, María Dolores; Martínez Navarro, Victoria (2006): «Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: guía de buenas prácticas». *Anales de Documentación*, ISSN 1575-2437, 2006, (9): pp. 17-42. Disponible en <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1841>.
- Bergman**, Elaine M. Lasda; Holden, Irina I. (2010): User satisfaction with electronic reference: a systematic review, *Reference Services Review*, Vol. 38, n.º 3, pp. 493-509. DOI: 10.1108/00907321011084789.
- Bertota**, John Carlo; McClurea, Charles R.; Jaeger, Paul T. (2008): «Las bibliotecas públicas en Internet en el 2007: problemas, consecuencias y expectativas». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, año 23, n.º 92-93. ISSN 0213-6333, pp. 123-150. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3027294>.
- Borrel**, Marina; Maciel, Evangelina (2009): «Implementación de un servicio de referencia virtual por chat en una biblioteca universitaria argentina». *Revista Española de Documentación Científica*, ISSN 0210-0614, Vol. 32, n.º 4, pp. 133-143. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3094964>.
- Borrel Saburit**, Arellys; Tarragó Montalvo, Consuelo (2016): «Estrategia para la gestión de información del Directorio de Instituciones en Salud». *Bibliotecas. Anales de Investigación*, ISSN-e 1683-8947, ISSN 0006-176X, Vol. 12, n.º 2. (Ejemplar dedicado a: Bibliotecas. Anales de Investigación), pp. 271-276. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5819679>.
- Brubaker Imler**, Bonnie; García, Kathryn Rebecca; Clemnts, Nina: «Are reference pop-up widgets welcome or annoying? A usability study», *Reference Services Review*, Vol. 44, n.º 3, pp. 282-291. DOI: 10.1108/RSR-11-2015-0049.
- Burns**, C. Sean; Bossaller, Jenny (2012): «Communication overload: a phenomenological inquiry into academic reference librarianship», *Journal of Documentation*, Vol. 68, n.º 5, pp. 597-617. DOI: 10.1108/00220411211255996.
- Cabral Vargas**, Brenda (2008): «Un acercamiento a los servicios de información y colecciones de las bibliotecas digitales en México». *Revista Interamericana de Bibliotecología*, ISSN 0120-0976, Vol. 31, n.º 2 (JUL-DIC), pp. 119-139. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4291257>.
- Cervera Farré**, Albert (et al.) (2015): «Hacia el liaison librarian. Transformación de servicios bibliotecarios para dar apoyo a la docencia en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)». *El profesional de la información*, ISSN 1386-6710,

- Vol. 24 (n.º 2) (ejemplar dedicado a servicios bibliotecarios), pp. 121-130. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2015.mar.05>.
- Crofts**, Sarah: «An Introduction to Reference Services in Academic Libraries», *Program*, Vol. 42, n.º 1, pp. 78-79. DOI: 10.1108/00330330810851627.
- Cuadrado Fernández**, María Isabel; Rivera Díaz, Eva (2009): «Pregunte: las bibliotecas responden: servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas». *El profesional de la información*, Vol. 18, n.º 6, pp. 642-648. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3102219>.
- Choi**, Youngok (2006): «Reference services in digital collections and projects», *Reference Services Review*, Vol. 34, n.º 1, pp.129-147. DOI: 10.1108/00907320610648815.
- Duckett**, Bob (2009): «Assessing Reference and User Services in a Digital Age», *Library Review*, Vol. 58, n.º 4, pp. 326-327. DOI: 10.1108/00242530910952909.
- Ferrada Cubillos**, Mariela (2005): «La satisfacción del usuario remoto de la biblioteca». *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, ISSN-e 1562-4730, n.º 21. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1281414>.
- Fox**, Robert (2010): «Reference redivivus», *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*, Vol. 26, n.º 3, pp. 156-161. DOI: 10.1108/10650751011073599.
- Frantz**, Paul; Tucker-Raymond, Caleb (2011): «Integrating text messaging into reference services», *Library Hi Tech News*, Vol. 28, n.º 5, pp. 8-9. DOI: 10.1108/07419051111163839.
- Gadsby**, Joanna; Qian, Shu (2012): «Using an iPad to redefine roving reference service in an academic library», *Library Hi Tech News*, Vol. 29, n.º 4, pp. 1-5. DOI: 10.1108/07419051211249446.
- Ginés-Huertas**, Francisca (2009): «InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación al desarrollo». *El profesional de la información*, 18 (6): pp. 649-653.
- Gold**, Naomi (2011). «Less is more: essential web resources that eliminate clutter and enhance service», *Reference Reviews*, Vol. 25, n.º 4, pp. 4-11. DOI: 10.1108/09504121111140361.
- González Fernández-Villavicencio**, Nieves (2011): «Abriendo ventanas: los servicios de referencia virtual de las bibliotecas». En: Verónica Juan Quilis (Comp.), *Bibliosalud 2011: XIV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*, ISBN 978-84-614-9522-1, p. 24.
- González Fernández-Villavicencio**, Nieves; Barrera Gómez, Juan A.; Gómez Fernández, María José (2009): «Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva». *El profesional de la información*, ISSN 1386-6710, Vol. 18, n.º 6, pp. 633-641.
- González Fernández-Villavicencio**, Nieves; Cánovas-Álvarez, Encarnación; Arahal Junco, Consuelo (2014): «Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla.» *Revista española de documentación científica*, ISSN 0210-0614, Vol. 37, n.º 2 (abril-junio 2012). Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5197520>.
- González Fernández-Villavicencio**, Nieves (2012): «Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing». *El profesional de la información*, ISSN 1386-6710, Vol. 21, n.º 6 (ejemplar dedicado a bibliotecas universitarias), pp. 567-576.
- Gross**, Melissa; Mac Clure, Charles; Lankes, R. David (2001): *Assessing quality in digital reference services: overview of key literature on digital reference*. Florida: School of Information Studies.
- Hanlon**, Gillian (2010): «Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction», *Library Review*, Vol. 59, n.º 8, pp. 643-644. DOI: 10.1108/00242531011073191.
- Harpur**, Isolde (2008): «The Virtual Reference Handbook: Interview and Information Delivery Techniques for the Chat and E-mail Environments», *Library Review*, Vol. 57, pp. 398-399. DOI: 10.1108/00242530810875203.
- Hendricks**, Arthur; Buchanan, Sherry (2013). «From exhaustion to exhilaration: assessing librarian job satisfaction with virtual reference», *Library Hi Tech*, Vol. 31, n.º 1, pp. 42-63. DOI: 10.1108/07378831311303921.
- Henry**, Cynthia; Vardeman, Kimberly K.; Syma, Carrye K. (2012): «Reaching out: connecting students to their personal librarian», *Reference Services Review*, Vol. 40, n.º 3, pp. 396-407. DOI: 10.1108/00907321211254661.
- Hermosilla Martínez**, Antonia Dolores; Peñalver Martínez, Ángel (2006): «¿Bibliotecarios respondiendo a bibliotecarios? Las consultas y fuentes de información sobre bibliotecas y documentación en "Pregunte, las bibliotecas responden"». *Actas del III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: La Biblioteca Pública, espacio ciudadano*, pp. 430-441. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3142634>.
- Jay**, Margaret (2006): *The Virtual Reference Desk: Creating a Reference Future*, *Program*, Vol. 40, n.º 4, pp. 397-400. DOI: 10.1108/00330330610708006.
- Koltay**, Tibor (2008): «An Introduction to Reference Services in Academic Libraries», *Journal of Documentation*, Vol. 64, n.º 3, pp. 469-470. DOI: 10.1108/00220410810867669.
- Kwon**, Nahyun (2005-2006): «User satisfaction with referrals at a collaborative virtual reference service». *Information Research*, ISSN-e 1368-1613, Vol.11, n.º 2. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1442392>.
- Lloret Romero**, Nuria (et al.) (2009): «Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca:

- experiencias basadas en Koha». *El profesional de la información*, ISSN: 1386-6710, 18 (6): pp. 654-659. Disponible en <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/09.pdf>.
- Luo**, Lili; Bell, Lori (2010): «Text 4 answers: a collaborative service model, *Reference Services Review*», Vol. 38, n.º 2, pp. 274-283. DOI: 10.1108/00907321011045034.
- Luo**, Lili (2008): «Chat reference evaluation: a framework of perspectives and measures», *Reference Services Review*, Vol. 36, n.º 1, pp. 71-85. DOI: 10.1108/00907320810852041.
- Malik**, Amara; Mahmood, Khalid (2013): «Infrastructure needed for digital reference service (DRS) in university libraries: An exploratory survey in the Punjab, Pakistan», *Library Review*, Vol. 62, 6.ª y n.º 7, pp. 420-428. DOI: 10.1108/LR-12-2012-0129.
- Manso Rodríguez**, Ramón Alberto; Granados García, Gisell (2011): «Alfabetización informacional desde el servicio de referencia virtual: acciones para su integración en la biblioteca de la Universidad Central de Las Villas, Cuba». En: Concha Mateos Martín (coord.), Alberto Isaac Ardèvol Abreu, Samuel Toledano Buendía: *La comunicación pública, secuestrada por el mercado*, ISBN 978-84-939337-5-3, pp. 116-117. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5282409>.
- Manso Rodríguez**, Ramón Alberto (2010): *Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0*. (Tesis doctoral) Universidad de Granada. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63088>.
- Manso Rodríguez**, Ramón Alberto (2008): «Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo». *Revista Española de Documentación Científica*, ISSN 0210-0614, 31 (1), pp. 39-51. Disponible en <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411>.
- Martins Damian**, Leda Pelogia; Marcia Regina da Silva (2014): «Análise estratégica o serviço de referência virtual». *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación = journal of information and documentation systems*, ISSN 1888-0967, n.º 8, pp. 125-130. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5413993>.
- McLaughlin**, Jean E. (2011): «Reference transaction assessment: Survey of a multiple perspectives approach, 2001 to 2010», *Reference Services Review*, Vol. 39, n.º 4, pp. 536-550. DOI: 10.1108/00907321111186631.
- Menéndez Echevarría**, Alfredo Luis; Tinoco Alfaro, Jorge Alexander (2009): «Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana». *Signo y pensamiento*, ISSN 0120-4823, Vol. 28, n.º 54 (dedicado a convergencia digital: mutaciones, hibridaciones y desafíos), pp. 318-329. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3185073>.
- Merlo Vega**, José Antonio (2008): «La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital», (Tesis doctoral), Universidad de Salamanca. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=18465>.
- Merlo Vega**, José Antonio (2009): «Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información», *El profesional de la información*, ISSN 1386-6710, Vol. 18, n.º 6, pp. 589-600.
- Meza Pérez**, José Pablo (2013): «¿Cómo brindar servicios de Diseminación Selectiva de la Información (DSI) a través de las Plataformas de Aprendizaje Virtuales (PAV)?» e-Ciencias de la información, Vol. 3, n.º 2, p. 10. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5511033>.
- Notario Urango**, Juan (2007): «La Biblioteca de Castilla-La Mancha colaborará con la Biblioteca Central y Regional de Berlín en la prestación de servicios multilingües de referencia virtual». *Anaquel: boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha*, ISSN 1885-0855, n.º 39, p. 26. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2903176>.
- Palmer**, Richard. M-Libraries 2: «A Virtual Library in Everyone's Pocket», *Library Review*, Vol. 59, n.º 9, pp. 725-726, 2010. DOI: 10.1108/00242531011087097.
- Park**, Jung-ran; Li, Guisu; Burguer, Amy (2010): «Opening and closing rituals of the virtual reference service of the Internet Public Library», *Journal of Documentation*, Vol. 66, n.º 6, pp. 807-823. DOI: 10.1108/00220411011087823.
- Parra Valero**, Pablo (2016): *La biblioteca integrada como modelo de convergencia educativa en alfabetización en información*. (Tesis doctoral). Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=77288>.
- Parry**, Frank (2010): «The Desk and beyond: Next Generation Reference Services», *Library Hi Tech*, Vol. 28, n.º 2, pp. 334-335. DOI: 10.1108/07378831011047802.
- Peñalver Martínez**, Ángel (2004): «Gestión de recursos de información para servicios de referencia digital: una mirada desde "Pregunte, las bibliotecas responden"». II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas [Recurso electrónico]: La Biblioteca Pública: compromiso de futuro, pp. 443-454. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3139999>.
- Petrauskiene**, Zibute (2008): «Assessing Reference and User Services in a Digital Age», *Journal of Documentation*, Vol. 64, n.º 4, pp. 632-634. DOI: 10.1108/00220410810884147.
- Pinto Molina**, María; Manso Rodríguez, Ramón Alberto (2012): «El uso de mapas conceptuales para la evaluación de los servicios de referencia virtual de las bibliotecas universitarias: una experiencia práctica». *Investigación bibliotecológica*, ISSN-e 0187-358X, Vol. 26, n.º 57, pp. 249-269. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5817113>.

- Pinto Molina**, María; Manso Rodríguez, Ramón Alberto (2012): «Virtual references services: defining the criteria and indicators to evaluate them», *The Electronic Library*, Vol. 30, n.º 1, pp. 51-69, 2012. DOI: 10.1108/02640471211204060.
- Pope**, Kitty; Peters, Tom; Bell, Lori (2009): «InfoQuest: using text messaging to answer reference questions», *Library Hi Tech News*, Vol. 26, n.º 8, pp. 12-13. DOI: 10.1108/07419050911000571.
- Pun**, Raymond (2015): «WeChat in the library: promoting a new virtual reference service using a mobile app», *Library Hi Tech News*, Vol. 32, n.º 6, pp. 9-11, DOI: 10.1108/LHTN-03-2015-0017.
- Quinn**, Sherrey (2012): «Reference and Information Services in the Twenty-first Century: an Introduction» (2ª edición revisada), *Library Management*, Vol. 33, n.º 6 y 7, pp. 436-437. DOI: 10.1108/01435121211266429.
- Ramos**, Marian S.; Abrigo, Christine M. (2012): «Reference 2.0. in action: an evaluation of the digital reference services in selected Philippine academic libraries», *Library Hi Tech News*, Vol. 29, n.º 1, pp. 8-20. DOI: 10.1108/07419051211223426.
- Romero Ortiz**, María Dolores (2012): *Diseño, desarrollo y evaluación de una meloteca virtual* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Saar**, Michael; Arthur-Okor, Helena (2013): «Reference services for the deaf and hard of hearing», *Reference Services Review*, Vol. 41 n.º 3, pp. 434-452. DOI: 10.1108/RSR-12-2012-0083.
- Santana Arroyo**, S.; González Rivero, M. C.; González Pagés, C. (2016): «Diseminación selectiva de la información en salud». *Los boletines de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba*. Palabra Clave (La Plata), ISSN-e 1853-9912, Vol. 6, n.º 1, p. 12. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5724299>.
- Sayers**, Richard (2005): «Virtual Reference Training: The Complete Guide to Providing Anytime, Anywhere Answers». *Library Management*, Vol. 26, n.º 8 y 9, pp. 547-548.
- Smith**, Alastair G. (2008): «The Evaluation of Worldwide Digital Reference Services in Libraries», *The Electronic Library*, Vol. 26, n.º 3, pp. 424-425. DOI: 10.1108/02640470810880877.
- Sobrido Prieto**, María (et al.) (2009): «Bibliosaúde: la biblioteca virtual del sistema sanitario público gallego». *Galicia Clínica*, ISSN 1989-3922, Vol. 70, n.º 4, pp. 33-36. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4345077>.
- Vakkari**, Pertti (2011): «Comparing Google to a digital reference service for answering factual and topical requests by keyword and question queries», *Online Information Review*, Vol. 35, n.º 6, pp. 928-941. DOI: 10.1108/14684521111193201.
- Varela Pardo**, Carmen (2008): «Proyecto de un servicio virtual de información y aprendizaje para una biblioteca universitaria temática». *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación = journal of information and documentation systems*, ISSN 1888-0967, n.º 2, (ejemplar dedicado avances y perspectivas en sistemas de información y documentación, 2), pp. 231-240. Disponible en <http://www.ibernid.eu/ojs/index.php/ibernid/article/view/2241>.
- Weak**, Emily; Luo, Lili (2014): «Collaborative Virtual Reference Service: Lessons from the Past Decade». En Anne Woodsworth, W. David Penniman (Ed.): *Mergers and Alliances: The Operational View and Cases (Advances in Librarianship, Volume 37*, Emerald Group Publishing Limited, pp. 81-112.
- Weaver**, Jan (2008): «Medical Librarian 2.0: Use of Web Technologies in Reference Services», *Library Management*, Vol. 29, n.º 6 y 7, pp. 630-631. DOI: 10.1108/01435120810894644.

Otra bibliografía consultada

Epígrafe 3.1. Correo electrónico

- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2002): *Pregunte: las bibliotecas responden. Cuadro de materias utilizado en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2007): *Pregunte: las bibliotecas responden. Documento de seguridad. Fichero del sistema Pregunte*. Madrid: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Tecnologías y Sistemas de Información.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2008): *Pregunte: las bibliotecas responden. Publicación del servicio: procedimiento de trabajo de las bibliotecas*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2015): *Pregunte: las bibliotecas responden. Manual de procedimiento de Pregunte*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2015): *Pregunte: las bibliotecas responden. Manual de usuario*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2017): *Pregunte: las bibliotecas responden. Documento de Seguridad. Fichero del sistema Pregunte. Anexo sobre Medidas de Seguridad*. Madrid: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** (2017): *Pregunte: las bibliotecas responden*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Epígrafe 3.2. Chat

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2015): *Manual del chat del servicio Pregunte: las bibliotecas responden*. Realizado por el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2015): *Pregunte: las bibliotecas responden*. Manual de usuario. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016): *Pautas para la atención del chat Pregunte. Guía rápida de actuación y respuesta*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

QuestionPoint. *Flash chat Quick reference*. (2009). Dublin, Ohio. OCLC.

QuestionPoint. *Seguimiento de chat: Guía del bibliotecario*. (2009). Dublin, Ohio. OCLC.

QuestionPoint. *IM y Transferencia en Chat: Guía del bibliotecario*. (2009). Dublin, Ohio. OCLC.

QuestionPoint. *Informes: Referencia rápida*. (2013). OCLC. Dublin, Ohio. OCLC.

Introducción a QuestionPoint. (2013). Dublin, Ohio. OCLC. Recuperado de: <http://www.oclc.org/support/services/questionpoint/documentation/documentation-sp.en.html>.

Epígrafe 7.6. Apéndice: detalle de inversión por año. Concepto y cuantía económica

Consejo de Cooperación Bibliotecaria, G. d. (2016): *El valor de las bibliotecas. Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra*. Gobierno de Navarra. http://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/info_elvalor_Navarra.pdf.

Merlo Vega, J. A. (2004): *El servicio de referencia en línea, Pregunte: las bibliotecas responden: análisis de su funcionamiento y propuesta de mejora: informe*. Salamanca: Cícero, S. L.

11

**ANEXO: DATOS
ESTADÍSTICOS 2017**

11.1. PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN. MODALIDAD CORREO ELECTRÓNICO. ESTADÍSTICA ANUAL 2017

Análisis de consultas recibidas		
Consultas recibidas		
- Total consultas recibidas	1.627	
- Media diaria de consultas	4,46	
- Respondidas	1.622 (99,69 %)	
- Pendientes	5 (0,31 %)	
- Total de usuarios que enviaron las consultas	1.294	
Consultas en cada idioma		
- Castellano	1.561 (95,94 %)	
- Catalán	48 (2,95 %)	
- Euskera	2 (0,12 %)	
- Gallego	16 (0,98 %)	
¿Desde dónde se consulta?		
- La Rioja	21 (1,29 %)	
- Valladolid	37 (2,27 %)	
- Burgos	21 (1,29 %)	
- Barcelona	122 (7,50 %)	
- Almería	12 (0,74 %)	
- Toledo	7 (0,43 %)	
- Madrid	538 (33,07 %)	
- Illes Balears	23 (1,41 %)	
- Girona	5 (0,31 %)	
- Zaragoza	40 (2,46 %)	
- Bizkaia	27 (1,66 %)	
- Fuera de España	81 (4,98 %)	
- Ciudad Real	10 (0,61 %)	
- Araba / Álava	11 (0,68 %)	
- Granada	16 (0,98 %)	
- Cádiz	30 (1,84 %)	
- Castellón / Castelló	16 (0,98 %)	
- Huelva	7 (0,43 %)	
- Asturias	62 (3,81 %)	
- Málaga	18 (1,11 %)	
- Navarra	19 (1,17 %)	
- Zamora	4 (0,25 %)	
- Teruel	8 (0,49 %)	
- Cuenca	4 (0,25 %)	
- Gipuzkoa	5 (0,31 %)	
- Huesca	7 (0,43 %)	
- Guadalajara	1 (0,06 %)	
- Pontevedra	25 (1,54 %)	
- Cáceres	26 (1,60 %)	
- Alicante / Alacant	34 (2,09 %)	
- Albacete	17 (1,04 %)	
- Ourense	19 (1,17 %)	
- Lleida	4 (0,25 %)	
- Ávila	5 (0,31 %)	
- Tarragona	17 (1,04 %)	
- Soria	2 (0,12 %)	
- Cantabria	16 (0,98 %)	
- Sta Cruz de Tenerife	31 (1,91 %)	
- Valencia / València	39 (2,40 %)	
- Salamanca	11 (0,68 %)	
- Coruña (A)	20 (1,23 %)	
- Córdoba	11 (0,68 %)	
- Melilla	1 (0,06 %)	
- Sevilla	22 (1,35 %)	
- León	48 (2,95 %)	
- Badajoz	17 (1,04 %)	
- Lugo	3 (0,18 %)	
- Segovia	9 (0,55 %)	
- Palencia	9 (0,55 %)	
- Murcia	63 (3,87 %)	
- Jaén	11 (0,68 %)	
- Las Palmas	15 (0,92 %)	
Total consultas especificando provincia	1.627 (100 %)	
¿Edad del solicitante? (Dato opcional)		
- 0-10	17 (1,04 %)	
- 11-20	80 (4,92 %)	
- 21-30	221 (13,58 %)	
- 31-40	318 (19,55 %)	
- 41-50	350 (21,51 %)	
- 51-60	231 (14,20 %)	
- +61	134 (8,24 %)	
Total consultas especificando edad	1.351 (83,04 %)	

Análisis de consultas respondidas	
Consultas respondidas en este periodo	
- Total consultas respondidas	1.629
- Consultas respondidas dentro de plazo	1.586 (97,36 %)
- Consultas respondidas fuera de plazo	43 (2,64 %)
- Consultas perdidas dentro de plazo	0 (0,00 %)
- Consultas perdidas fuera de plazo	0 (0,00 %)
- Tiempo medio de respuesta	0 días 23 horas (23 horas)
Temas de las consultas respondidas	
- Bibliotecas y documentación	1.201 (73,73 %)
- Lenguas y literatura	69 (4,24 %)
- Administración, legislación, política	53 (3,25 %)
- Lugares y gentes	45 (2,76 %)
- Educación	37 (2,27 %)
- Arte	32 (1,96 %)
- Historia	32 (1,96 %)
- Ciencias sociales	30 (1,84 %)
Tipo de respuesta	
- Respondida como apropiada y completa	1.533 (94,11 %)
- Respondida como no apropiada o rechazada	51 (3,13 %)
- Respondida sin respuesta	29 (1,78 %)
- Respondida con respuesta incompleta	16 (0,98 %)

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN (CONT.). Periodo 01/01/2017 - 31/12/2017

11.2. EL SERVICIO PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN EN 2017. MODALIDADES CORREO ELECTRÓNICO Y CHAT COMENTADAS

PREGUNTE por correo electrónico

En 2017 se han recibido un total de 1627 preguntas (se eliminaron dos consultas duplicadas), realizadas por 1294 usuarios distintos, de las cuales un 4,98 % provienen del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue de 4,46 %.

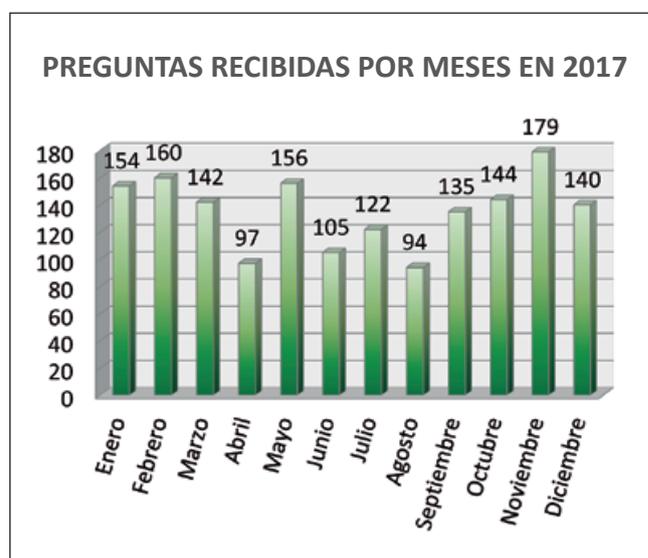
A continuación se muestran las estadísticas pormenorizadas según distintos aspectos:

1. Preguntas recibidas por meses en 2017

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

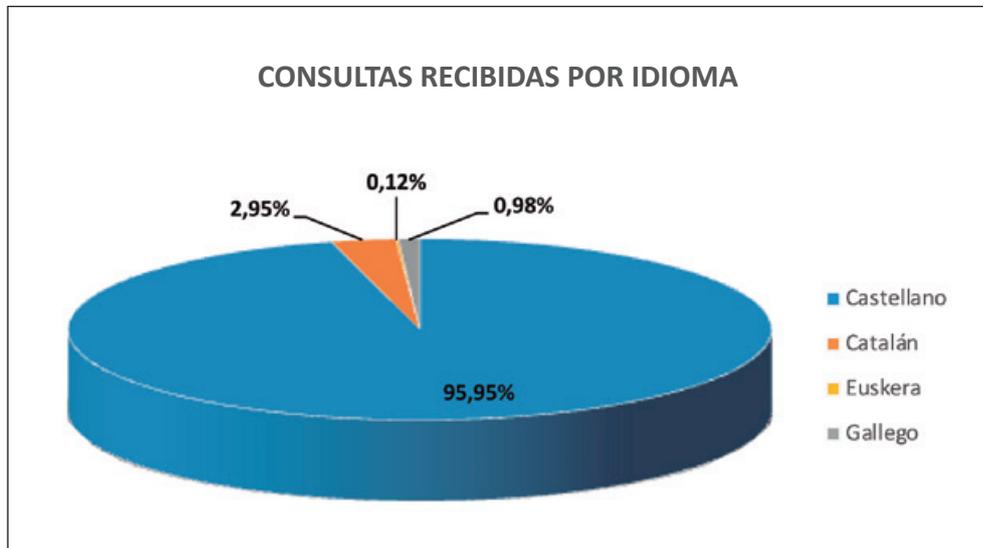
El segundo repunte del año coincidió con la primera campaña de difusión, realizada entre el 23 de abril y el 8 de mayo de 2017 en la edición digital del diario *El País*.

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



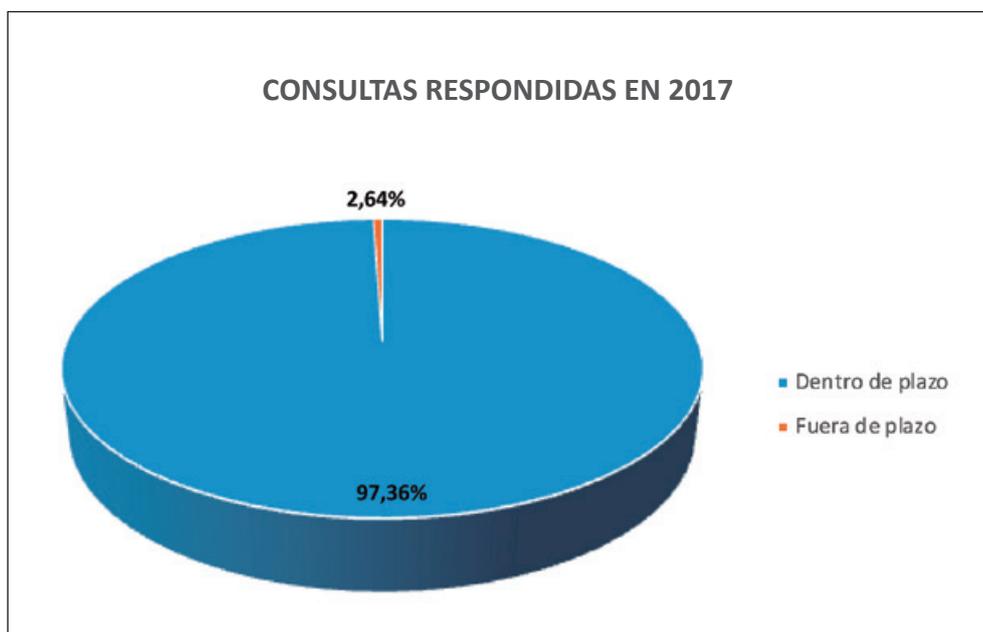
2. Preguntas recibidas por idioma

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

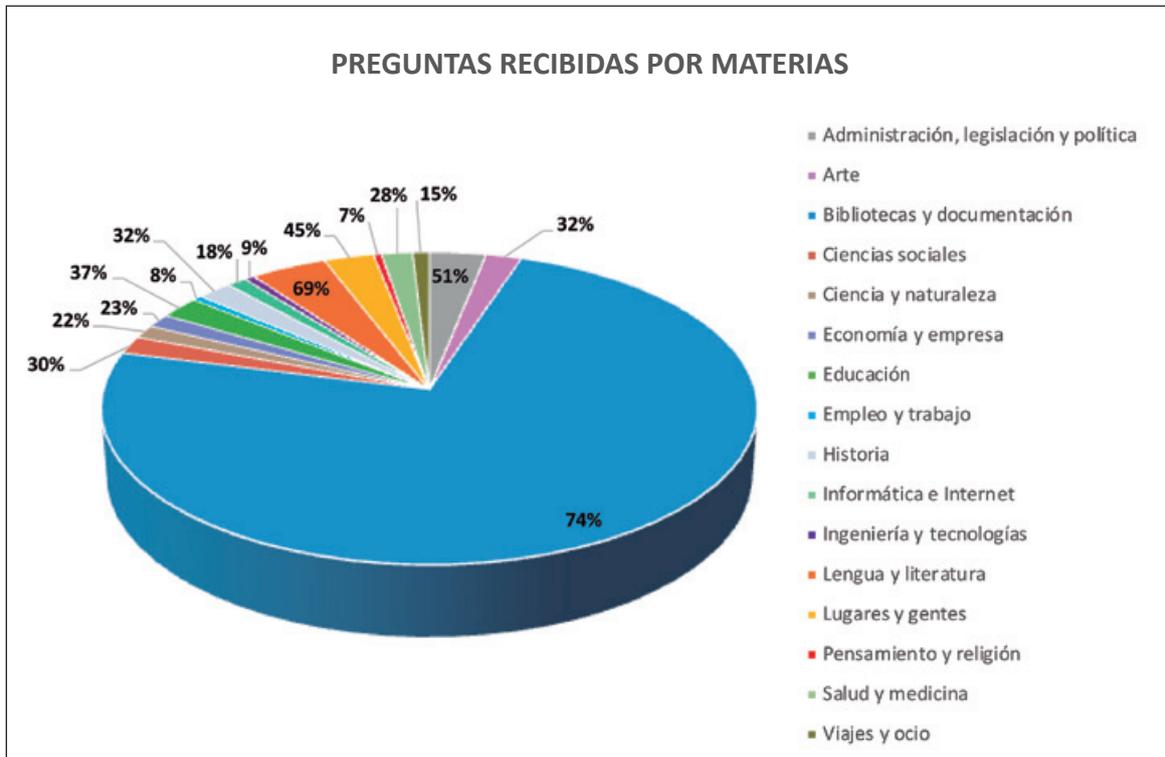


PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

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

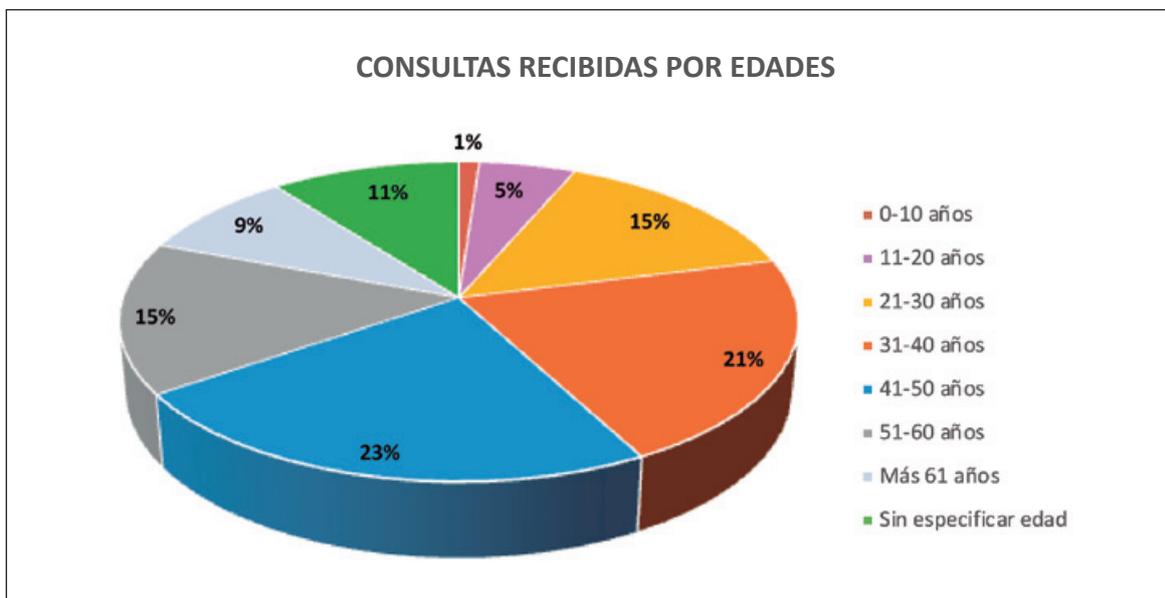
y Literatura» (4,24 %). La gráfica también señala que las preguntas recibidas han sido adecuadamente clasificadas y ninguna pregunta se ha quedado sin identificar.



5. Consultas recibidas por edad del usuario

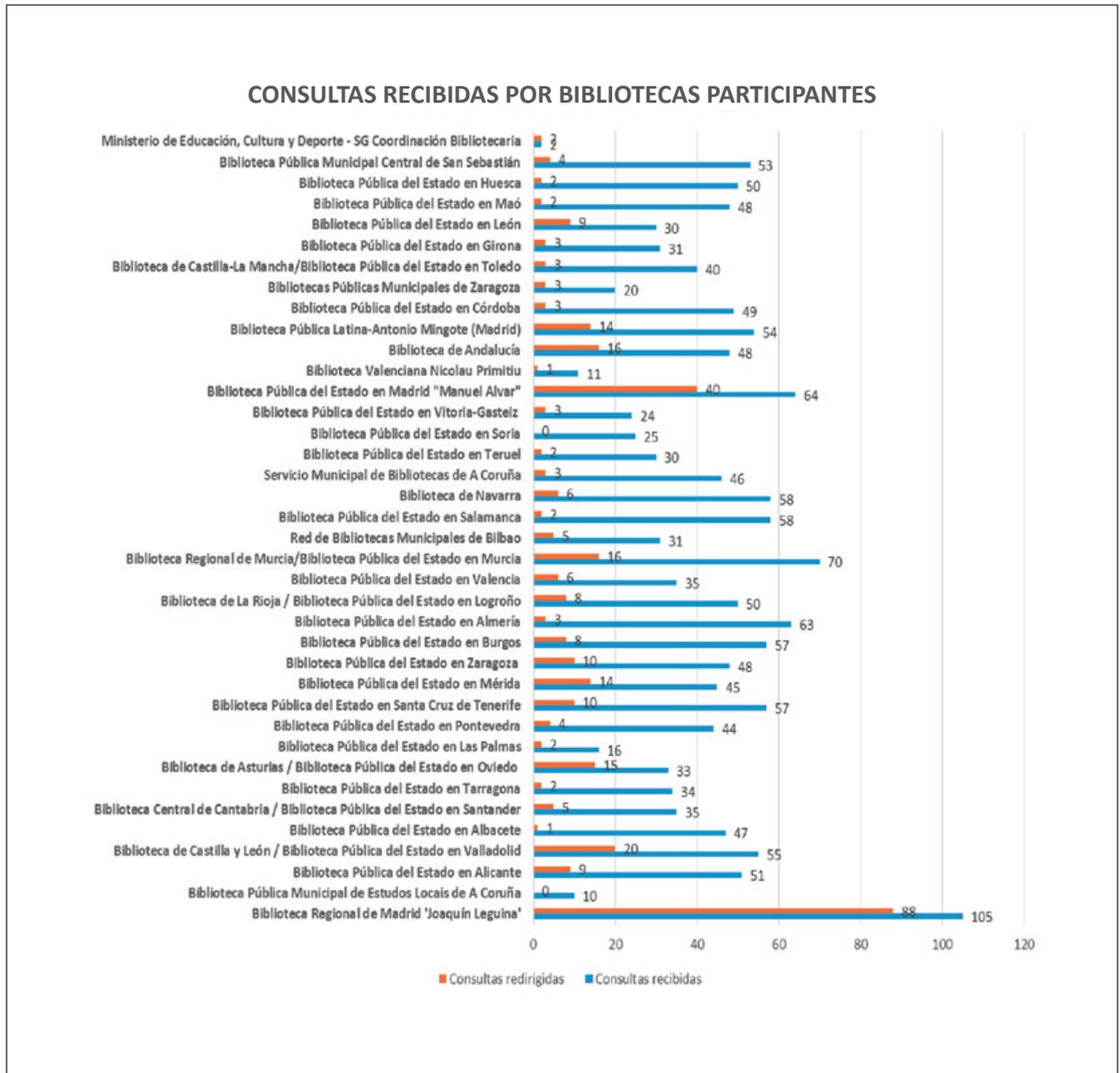
En este gráfico se muestran los datos relativos a la edad de los solicitantes, si bien no es un dato concluyente, ya que en el formulario de consulta la edad no es un campo obligatorio. Como

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 y los 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

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: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

Número 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 %)

NÚMERO DE ENCUESTAS RECIBIDAS. MODALIDAD CORREO ELECTRÓNICO. Periodo 01/01/2017 - 31/12/2017

PREGUNTE en línea (chat)

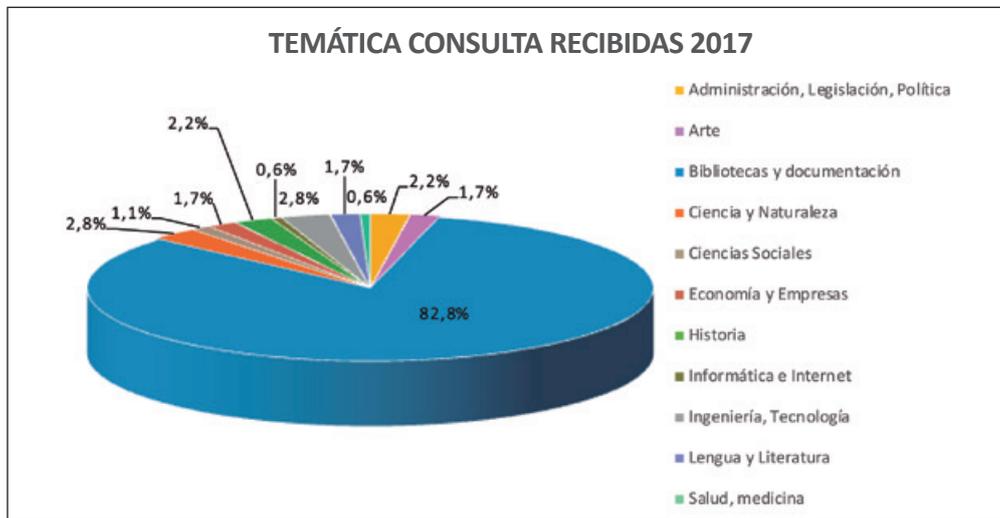
En 2017 se recibieron un total de 1487 preguntas, de las cuales se han respondido un total de 1449. El 8 % han sido llamadas perdidas (consultas recibidas fuera del horario de atención). Se han recibido una media de 4,07 % consultas al día.

Durante 2017, el servicio ha sido atendido por un total de 26 bibliotecas 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:



Número total de encuestas recibidas	121/1449 (12,28 %)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
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 plazo acorde a sus necesidades informativas?	
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 %)

NÚMERO DE ENCUESTAS RECIBIDAS. MODALIDAD CHAT. Periodo 01/01/2017 - 31/12/2017

PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

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. Solo 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, 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 ligeramente el número de consultas al servicio. Los datos correspondientes al año 1999, son consultas entre bibliotecas participantes (34), resultado del periodo de pruebas previo a la implementación del servicio. Por este motivo, aunque queden reflejados en el gráfico, los datos de 1999 no se han tenido en cuenta en este estudio.

Altas y bajas de bibliotecas participantes en 2017

En 2017 solo se produjeron altas y bajas de bibliotecas participantes en la modalidad de respuesta a través de chat:

BAJAS: 1

- Biblioteca Pública Municipal de Don Benito (19/01/2017)

ALTAS: 5

- Biblioteca Pública del Estado en Córdoba (27/01/2017)
- Biblioteca Pública del Estado en Girona «Carles Rahola» (27/01/2017)
- Biblioteca Pública del Estado en Guadalajara (27/01/2017)
- Biblioteca Pública del Estado en Madrid «Manuel Alvar» (27/01/2017)
- Biblioteca Pública del Estado en Orihuela (27/01/2017)

En diciembre de 2017, el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* estaba atendido por un total de 50 bibliotecas. De ellas, 24 atendían el servicio solo en modalidad de correo electrónico, 13 únicamente en modalidad chat y otras 13 en ambas modalidades. Así pues, en 2017 el servicio contaba con un total de 37 bibliotecas atendiendo la modalidad de correo electrónico y un total de 26 atendiendo la modalidad chat.

