

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN BIBLIOTECARIA DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO Y FOMENTO DE LA LECTURA

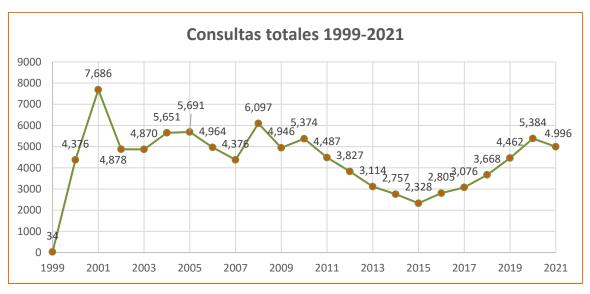


ÍNDICE

1. Datos globales: Pregunte por años (1999-2021)	2
2. Pregunte en 2021. Panorámica anual	3
3. Datos de visibilidad	5
4. Pregunte por correo electrónico	6
4.1. Consultas recibidas por meses	6
4.2. Consultas recibidas por lenguas	6
4.3. Consultas respondidas en plazo	7
4.4. Consultas respondidas por materias	7
4.5. Consultas respondidas por edad	9
4.6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes	9
4.7. Consultas recibidas por ámbito geográfico	. 11
4.8. Número de encuestas recibidas	. 11
5. Pregunte por chat	. 14
5.1. Consultas recibidas por meses	. 14
5.2. Consultas respondidas por materias	. 15
5.3. Número de encuestas recibidas	. 16
6. Conclusiones	. 19

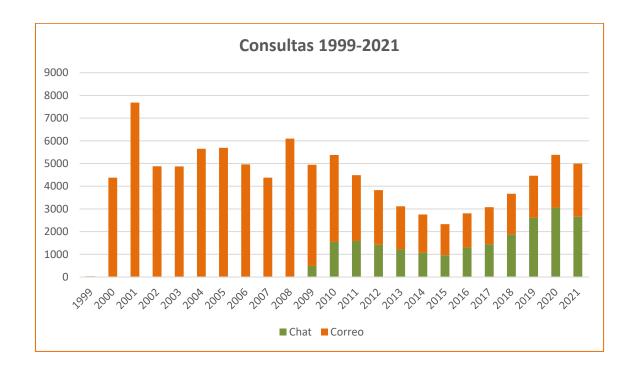
1. Datos globales: Pregunte por años (1999-2021)

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* ha recibido un total de **99.847 consultas** entre los años 1999 y 2021.



Como se puede observar en el gráfico, el número de consultas ha crecido progresivamente desde 2015 hasta 2020, viéndose un ligero descenso en 2021.

En el siguiente gráfico se puede analizar la evolución del número de consultas totales recibidas en estos años en ambas modalidades de consulta:



De un total de 99.847 consultas recibidas, 78.601 se han formulado a través de la modalidad de correo electrónico. En la modalidad de chat (mensajería instantánea), se han atendido 21.246

preguntas en el mismo periodo de tiempo. La gran diferencia existente entre ambas categorías de consulta se justifica porque la modalidad de chat no se implementó hasta el año 2009.

Se observa un ligero incremento desde 2018 de las consultas de chat con respecto a las consultas por correo.

2. Pregunte en 2021. Panorámica anual

En 2021 se recibieron un total de **4.996 consultas.** Esta cifra supone un descenso del 7,19% de preguntas recibidas con respecto al año anterior, lo que se traduce en 388 consultas menos que en el año 2020.

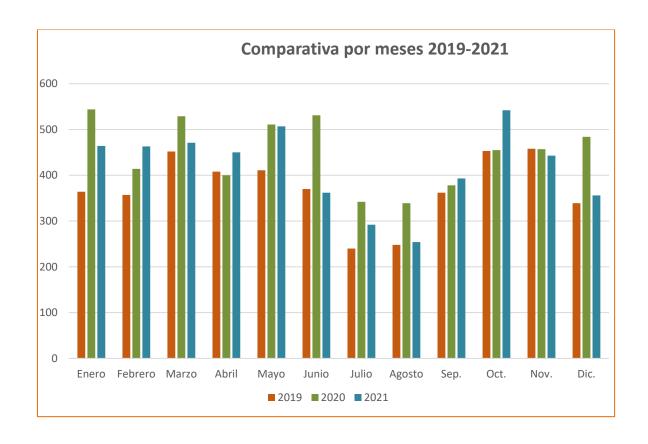
Del conjunto de estas consultas, 2.338 se formularon a través de la modalidad de correo electrónico y 2.658 a través de la modalidad de chat, lo cual supone que, por cuarto año consecutivo, los usuarios del servicio optaron por la modalidad de consulta a través de chat frente a la modalidad de correo electrónico.

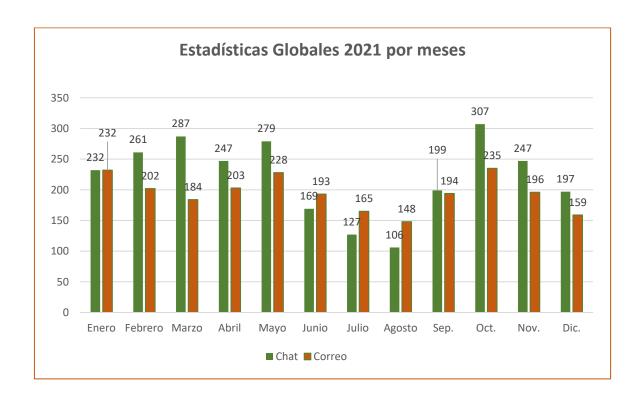
El descenso en el número de consultas recibidas se debe al menor número de preguntas en la modalidad de chat (400 consultas menos que en 2020) mientras que en la modalidad de correo electrónico, ese número permaneció estable.

Dado que el año 2020 fue un año excepcional debido a la pandemia de Covid 19, se ha considerado necesario comparar el global de consultas recibidas en ambas modalidades, con respecto a 2019 y en este caso, sí se aprecia un aumento total de 534 consultas.



El análisis del uso del servicio por meses refleja un crecimiento de consultas en todos ellos con respecto al año 2019 (a excepción de noviembre). En estos tres años, la mayor parte de las consultas se realizaron de enero a mayo y en el último trimestre del año, disminuyendo notablemente durante el periodo estival.





Desglosando las consultas por meses en ambas modalidades, se observa un aumento de consultas durante los meses de febrero a mayo, especialmente en la modalidad de chat así como durante los meses de octubre y noviembre. En periodo estival (junio, julio y agosto), se redujo el número de consultas tanto en la modalidad de chat como de correo en comparación con el

resto de meses, siendo más notable en la modalidad de chat. Esto se puede explicar, por un lado por la coincidencia con el periodo vacacional de los usuarios y por otro lado, con la reducción del horario habitual de chat que desde el 14 de junio hasta el 17 de septiembre de 2021, solo se atendió en horario de mañana de 10:00 a 14:30. Este horario especial vino motivado por la adaptación del servicio al horario estival de las bibliotecas participantes y a la reducción de la plantilla de estas bibliotecas por vacaciones.

3. Datos de visibilidad

Los usuarios realizan sus consultas a través de la página web: https://www.pregunte.es

En 2021 una media de 25,65 usuarios visitó esta página cada mes. El 82,51%, lo hizo desde España, mientras que el acceso desde otros países corresponde a un 31,38 %.

Las horas del día en las que más se visitó la página abarcaron los tramos de 10:00 a 14:00 h y de 16:00 a 20:00 h., concentrándose el mayor número de accesos en las horas centrales de esos tramos (11:00 - 13:00 h y 17:00 - 19:00 h).

Respecto al dispositivo que emplearon para entrar a la página, la mayoría (58,59%) utilizó ordenador, el 38,31 % accedió a través de sus teléfonos inteligentes y el 3,14 %, desde tabletas.

La mayor parte de los usuarios (77,21 %) accedieron al servicio desde diferentes buscadores en internet. Del porcentaje restante de usuarios, una mayoría entraron directamente desde la URL o a través de favoritos, siendo una minoría los que lo hicieron a través de redes sociales o enlaces web.

El navegador más utilizado fue Google Chrome con un 76,71%, seguido de otros navegadores como Firefox, Safari o Edge, con un porcentaje bastante menor de uso.

Los usuarios que utilizaron las redes sociales para acceder al servicio prefirieron Twitter, con 1.817 usuarios, seguido de Facebook con 966 usuarios. Otras redes sociales menos utilizadas fueron Instagram y Blogger.

La mayor parte de las consultas, se realizaron desde España (68,63%), seguida de México con aproximadamente un 10% de las consultas.

En 2021, se llevaron a cabo dos líneas actuación para la difusión del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*:

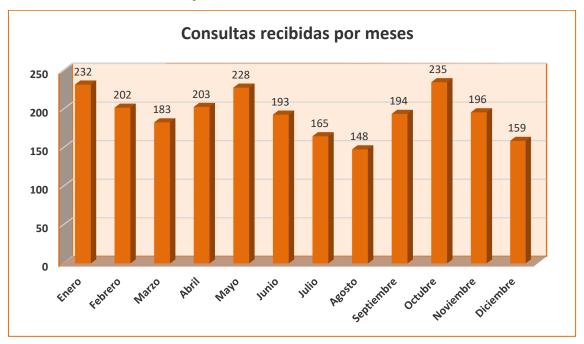
- En noviembre de 2021, se realizó un vídeo promocional que se envió a las bibliotecas participantes en el servicio, se distribuyó a través del canal de YouTube del Ministerio de Cultura y Deporte, así como a través de las redes sociales del Ministerio como Facebook, Instagram y Twitter.
- Se llevaron a cabo distintas publicaciones sobre el servicio a través de las redes sociales del Ministerio de Cultura y Deporte, siendo Twitter la red en la que más publicaciones se realizan con una media de una publicación cada dos semanas.

4. Pregunte por correo electrónico

En 2021 se recibieron **2.338 preguntas**, realizadas por 1.769 usuarios distintos, de las cuales un 4,02% provenían del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue de 6,41 consultas.

Se respondieron un total de 2.340 preguntas, 2.337 fueron solicitadas del 1 de enero de 2021 al 31 de enero de 2021 y las tres restantes eran consultas que se solicitaron los últimos tres días de diciembre de 2020 y se resolvieron en 2021 debido a que, en la modalidad de correo, los bibliotecarios disponen de dos días laborables para solucionarlas. En enero de 2022 se respondió a una pregunta solicitada en 2021, por el mismo motivo.

4.1. Consultas recibidas por meses



El número de consultas recibidas cada mes es más o menos estable, moviéndose en un rango de 150 a 230 preguntas, destacando el mes de octubre como el mes con mayor número de preguntas recibidas (235) y el mes de agosto como el mes con menor número de consultas (148), correspondiendo con el mes de vacaciones estivales, más habitual.

4.2. Consultas recibidas por lenguas

Pregunte: las bibliotecas responden atiende las consultas en la modalidad de correo electrónico en cuatro lenguas oficiales del Estado. En 2021 la mayor parte de las consultas se realizaron en castellano (97,22%) siguiendo la tendencia de años anteriores. El catalán fue la segunda lengua más utilizada (1,54%) y en porcentajes muy inferiores le siguen el gallego con un 0,94% de las consultas y el euskera con 0,34% de las consultas.



4.3. Consultas respondidas en plazo

Del total de respuestas dadas, 14 se realizaron fuera de plazo, es decir, un 0,60%. Aunque es un porcentaje bajo con respecto al total, se observa una ligera subida con respecto al año 2020, ya que durante este año solo se resolvieron 2 preguntas fuera de plazo

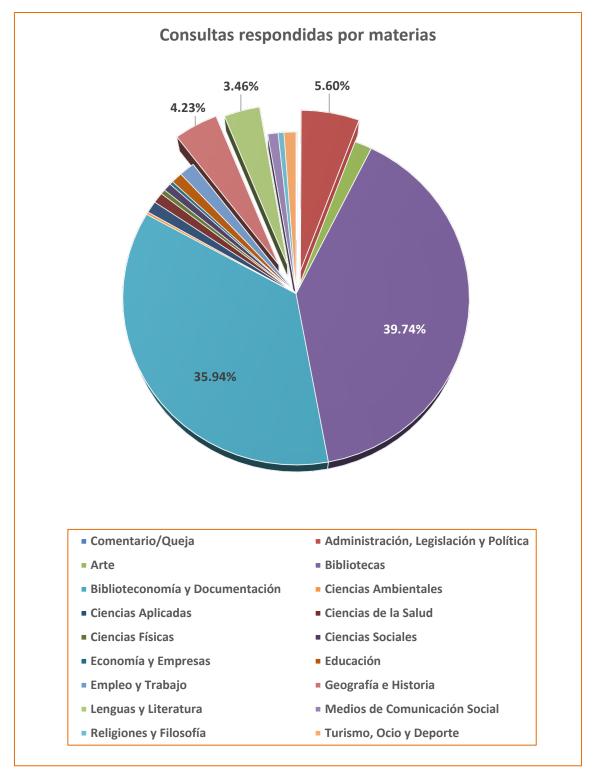


4.4. Consultas respondidas por materias

La tendencia se mantiene igual que en el año 2020, la mayor parte de las preguntas se concentraron en las materias de *Bibliotecas* (39,74%) y *Biblioteconomía y Documentación* (35,94%), aunque con variaciones con respecto al pasado año, ya que aumentaron las consultas de *Biblioteconomía y Documentación* lo que se puede explicar por el aumento de las convocatorias de oposiciones en el ámbito bibliotecario en 2021. En lo que respecta a la materia de *Bibliotecas* se aprecia una disminución considerable en comparación con 2020 (han pasado de un 63,10% en 2020, a un 39,74% en 2021) que se puede explicar por una normalización en la prestación de los servicios bibliotecarios presenciales durante 2021 que han dado lugar a una menor consulta por parte de los usuarios acerca de estos servicios.

El resto de materias, más o menos se mantienen en la misma línea que en el año 2020, siendo las materias más consultadas después de *Biblioteconomía y Documentación* y *Bibliotecas*,

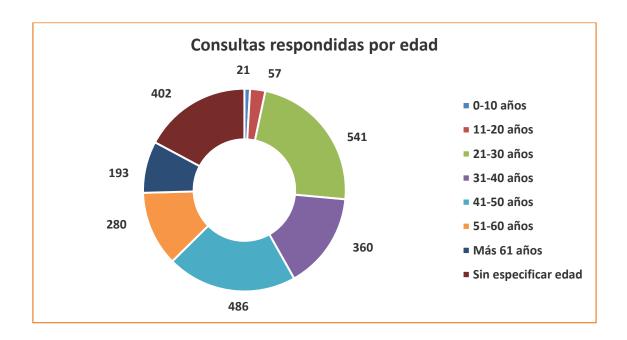
Administración, Legislación y Política (5,60%), Geografía e Historia (4,23%) y Lenguas y Literatura (3,46%). El menor porcentaje de consultas realizadas corresponden a la materia Ciencias Ambientales (0, 26%) situándose las materias restantes en porcentajes que oscilan entre 1,50% y 0,50% aproximadamente.



4.5. Consultas respondidas por edad

El formulario de consulta del servicio en esta modalidad incluye un campo de edad que, aunque no es obligatorio, sí nos permite definir un perfil de usuario medio del servicio. No obstante, un importante número de los usuarios (402), decidieron no aportar este dato.

De los usuarios que sí dejaron constancia de la edad, es mayoritario el uso en personas cuya edad oscila entre 21 y 50 años siendo el rango de edad de 21-30 años con 541 usuarios, el que más utilizó este servicio. Entre los rangos de edad que menos accedieron al servicio *Pregunte:* las bibliotecas responden, están los menores de edad y los mayores de 61 años.



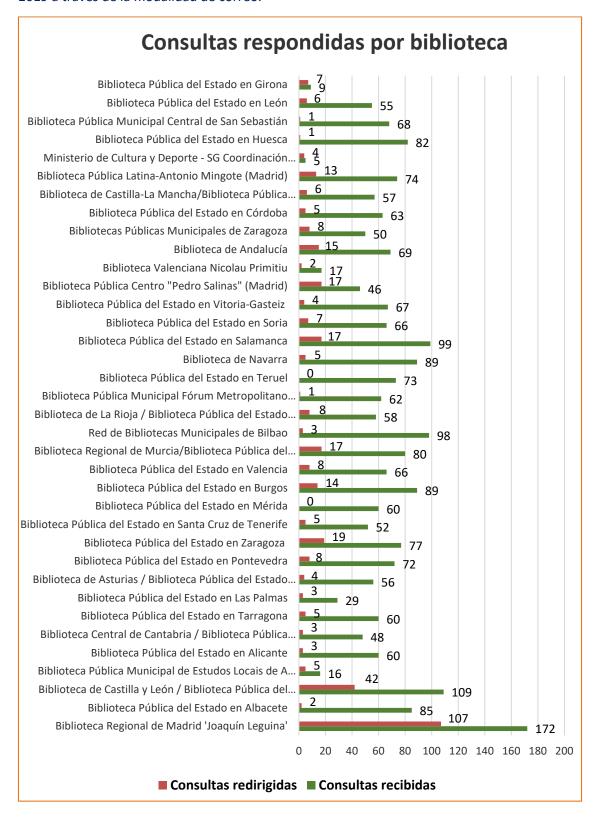
4.6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes

La Biblioteca Regional de Madrid, fue la Biblioteca que más consultas recibió (172 consultas) de las cuales una gran mayoría fueron redirigidas por otras bibliotecas, en total 107 preguntas redirigidas. Le sigue la Biblioteca Regional de Castilla y León/ Biblioteca Pública del Estado en Valladolid con 109 consultas de las cuales, 42 son redirecciones de otras bibliotecas. El gran número de redirecciones observadas en estas bibliotecas, sobre todo en la Biblioteca Regional de Madrid, se puede explicar en base al gran número de usuarios de bibliotecas en estas dos capitales que requieren información sobre servicios bibliotecarios.

La Biblioteca Pública del Estado en Salamanca se sitúa en tercer lugar en cuanto a número de preguntas respondidas (99), seguida de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao y la Biblioteca Pública del Estado en Burgos con 98 y 89 consultas respectivamente.

Aunque la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura y Deporte coordina el servicio y no es una biblioteca participante más que atienda consultas, en 2021 respondió un total de 5 preguntas de usuarios. La mayor parte de esas consultas (4) fueron preguntas de usuarios que otras bibliotecas le redirigieron, ya que la temática de estas hacía referencia a proyectos o información específica del Ministerio. La pregunta restante, fue una *Queja/Comentario* que la Biblioteca Pública del Estado en Albacete redirigió a la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, en la que un usuario reclamaba la eliminación de los

datos personales de una consulta que realizó al servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* en 2019 a través de la modalidad de correo.



4.7. Consultas recibidas por ámbito geográfico

En 2021 se recibieron un total de 2.244 consultas procedentes de nuestro país y 94 consultas desde el extranjero.

El módulo de gestión estadístico permite conocer las provincias desde las cuales los usuarios han realizado las consultas, pero no es posible conocer los países desde los que se realizaron las consultas fuera del territorio nacional, siendo recuperados por el sistema bajo el epígrafe "Fuera de España". Sí se pueden obtener datos de las visitas que se realizaron al servicio *Pregunte: las bibliotecas responden,* realizasen consulta o no, desde varios países, entre ellos, México, Argentina, Estados Unidos, Ecuador, Colombia, Perú, Ucrania, Alemania y Chile.

En España, las provincias desde las que se han realizado un mayor número de preguntas son Madrid, Valladolid y Zaragoza, destacando Madrid con 880 consultas. Por el contrario, las provincias con menor número de consultas son las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla con una consulta cada una y la provincia de Lleida que recoge 2 consultas. No hay ninguna provincia desde la que no se hayan realizado consultas.



4.8. Número de encuestas recibidas

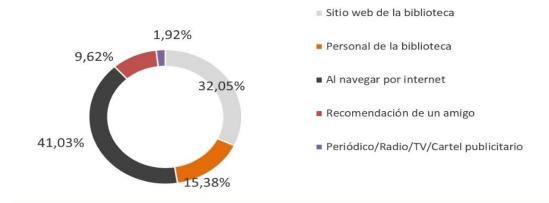
Las encuestas son un formulario que los usuarios responden de manera voluntaria al finalizar su consulta. Este instrumento de valoración ofrece una información muy valiosa puesto que muestran cómo se ha conocido el servicio y el grado de satisfacción tras utilizarlo.

En 2021 se respondieron un total de 312 encuestas, 6 más que el año anterior, de las cuales se obtienen los siguientes datos:

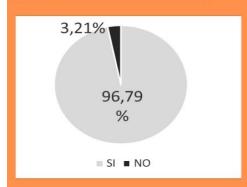


¿Cómo supo de la existencia de este servicio?

- La mayor parte de los usuarios, conocieron el servicio a través de internet (41,03%) o de la página web de la biblioteca.
- En menor medida a través de personal de biblioteca (15,38%) y recomendación de un amigo (9,62%)
- Apenas un 1,92% de los usuarios conocieron el servicio a través de los medios de comunicación tradicionales (prensa, radio, televisión)



¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?



302 usuarios (96,79%) afirman que han obtenido una respuesta a sus consultas en un tiempo acorde a sus necesidades informativas, frente a un 3,21% que opina lo contrario.

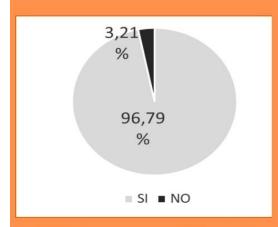
¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida?

1, poco satisfecho- 5, muy satisfecho)



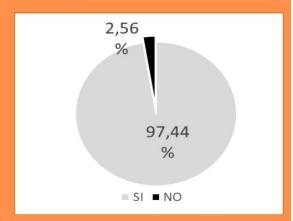
Un 75% de los usuarios (234), aseguran estar satisfechos con la respuesta obtenida. Un 5,45%, es decir, 17 ususarios están poco satisfechos con la respuesta dada.

¿Volvería a usar este servicio?



Un 96,79% de los usuarios (302), volverían a utilizar el servicio, frente a un 3,21% (10) que no volverían a recurrir a él

¿Recomendaría este servicio a un conocido?



En el caso de recomendar el servicio a un conocido, los porcentajes son similares, 97,44% (304 usuarios), sí lo recomendarían y un 2,56% (8 usuarios), no lo harían

Analizando los datos, se puede apreciar una fidelización de usuarios del servicio ya que, casi la mitad de ellos (46,79%), no era la primera vez que lo utilizaba frente al 27,45% del año 2020.

La mayor parte de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio y lo volverían a utilizar (96,79%), con un porcentaje bastante similar (97,44%), los usuarios que lo recomendarían.

La mayoría de los usuarios, conocieron el servicio a través de internet, ya sea a través de la web de su biblioteca (32,05%) o navegando por la red (41,03%).

5. Pregunte por chat

En 2021, la modalidad de mensajería instantánea o chat se atendió por 27 bibliotecas en horario de 10:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a viernes no festivos mediante un sistema de turnos de dos horas y cuarto de duración, reduciendo el horario de atención en los periodos vacacionales de verano (del 14 de junio al 17 de septiembre) y Navidad (del 27 de diciembre al 7 de enero), de 10:00 a 14:30 horas.

La Biblioteca Pública Municipal José Saramago de Madrid, se dio de baja del servicio en septiembre de 2021, siendo sustituida por la Biblioteca Pública Municipal de Madrid Mario Vargas Llosa.

A lo largo de 2021 se recibieron un total de 2.658 preguntas (441 preguntas menos que en 2020), de las cuales se respondieron **2.546.**

Del total de preguntas recibidas, un 4,21% fueron llamadas perdidas, es decir, consultas en las que el usuario se desconecta antes de que un bibliotecario reclame su consulta para atenderla.

Es importante destacar el porcentaje de preguntas respondidas *Sin consulta* (5,66%) en las que el bibliotecario sí ha respondido al usuario, pero este se ha desconectado sin llegar a formular la pregunta. Un 0,59% de las consultas realizadas por los usuarios, se han clasificado como *Consulta Inadecuada* por parte de los bibliotecarios, considerando este tipo de consultas aquellas que puedan causar malestar a los bibliotecarios u otros usuarios o que conlleven algún tipo de perjuicio a estos o al funcionamiento del servicio, también serían aquellas consultas que no se adecúan a las finalidades del servicio.

La media de consultas diaria a lo largo del año fue de 7,30 preguntas, aproximadamente un punto más que la media de consultas por correo y casi la mitad de media de consultas diarias que se respondieron en la modalidad de chat, en 2020 (12,03).

El tiempo medio de cada sesión fue de 12 minutos y 20 segundos.

5.1. Consultas recibidas por meses

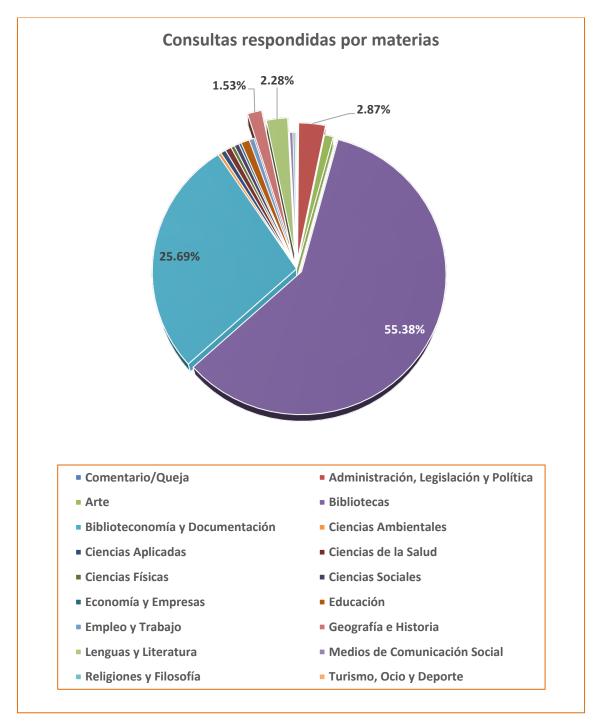
Como sucede con la modalidad de correo electrónico, las consultas por chat se mantienen más o menos estables durante todo el año, descendiendo notablemente durante el periodo estival de una forma más acusada que en la modalidad de correo electrónico. Destacó al igual que en la modalidad de correo, el mes de octubre como el mes con más preguntas recibidas (294).



5.2. Consultas respondidas por materias

La materia más consultada en la modalidad de chat fue con diferencia, *Bibliotecas* con un 55,38% de las consultas respondidas. La segunda materia que más consultas recibe es *Biblioteconomía* y *Documentación*, que aumentó con respecto al año anterior en 10 puntos el porcentaje de preguntas de esta materia (pasa de un 15,01% a un 25,69%). Este aumento en las consultas de la materia de *Biblioteconomía* y *Documentación* puede estar ligado al aumento de los procesos selectivos en el ámbito bibliotecario.

El resto de materias, se situaron en porcentajes por debajo de 1,50% salvo las materias de *Administración, Legislación y Política* y *Lenguas y Literatura* con porcentajes de 2,87% y 2,28% respectivamente.

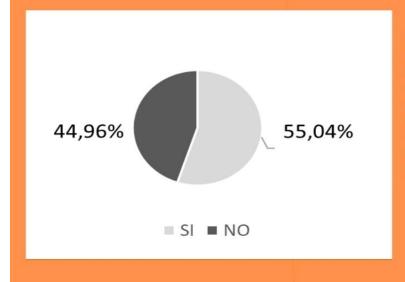


5.3. Número de encuestas recibidas

En la modalidad de chat en 2021 se recibieron un total de 238 encuestas, 74 encuestas menos que en la modalidad de correo, es decir un 2,37% menos

Las preguntas y respuestas que se han recogido en las encuestas de la modalidad de chat reflejan los siguientes datos:

¿Es la primera vez que utiliza el servicio?



De las 238 encuestas recibidas, un 55,04% de los usuarios afirman que es la primera vez que utilizan el servicio, frente a un 44,96% que ya han hecho uso del mismo alguna vez.

¿Cómo supo de la existencia de este servicio?

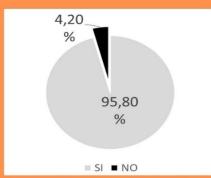
- Los usuarios de Chat del servicio "Pregunte: las bibliotecas responden", conocieron el servicio en porcentajes similares tanto a través de la página web de su biblioteca (36,13%) como navegando por internet (33,61%).
- En menor medida, a través del personal de biblioteca y por recomendación de un amigo/conocido con un porcentaje igual en ambos casos de 13,87%
- Los medios de comunicación tradicionales, son la vía por la que menos usuarios acceden al servicio, apenas un 2,52%



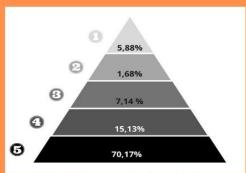
¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus respuesta obtenida? necesidades informativas?

¿Está satisfecho/a con la

1, poco satisfecho- 5, muy satisfecho)

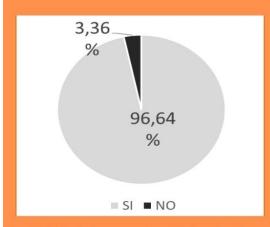


La mayor parte de los usuarios (95,80%) les parece adecuado el tiempo invertido en solucionar sus necesidades informativas. Diez de los usuarios encuestados, considera que el tiempo empleado no es acorde con la consulta realizada



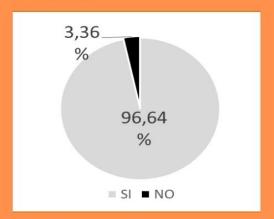
Un porcentaje bastante alto de usuarios (85,30%) han valorado positivamente la respuesta obtenida (le han dado un valor de 4 o 5). El porcentaje de usuarios que no están nada satisfechos con la respuesta dada se sitúa en un 5,88%.

¿Volvería a usar este servicio?



Un 96,64% de los usuarios (230), volverían a utilizar el servicio, frente a un 3,36% (8) que no volverían a recurrir a él

¿Recomendaría este servicio a un conocido?



Los mismos porcentajes nos encontramos a la hora de recomendar el servicio a un conocido, un 96,64% sí lo recomendarían y un 3,36%, no

Los datos obtenidos con las encuestas recibidas en la modalidad de chat son muy similares a los que se extrapolan de las encuestas realizadas por los usuarios en la modalidad de correo electrónico. Se observan porcentajes muy próximos entre los usuarios que utilizan por primera vez el servicio (55,04%), frente a los que ya han hecho uso de este servicio (44,96%), por lo que se percibe también esa fidelización de usuarios que se comentó en la modalidad de correo electrónico.

La mayor parte de estos usuarios, conocieron el servicio a través de la página web de la biblioteca (36,13%) o navegando por internet (33,61%).

Casi la totalidad de los usuarios, volverían a utilizar el servicio y lo recomendarían a un conocido (96,64% en ambos casos).

6. Conclusiones

Los datos estadísticos obtenidos en el año 2021 sobre el uso del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* muestran un descenso en la utilización del servicio con respecto a 2020, debido al menor número de preguntas recibidas en la modalidad de chat, ya que en la modalidad de correo electrónico han tenido un ligero ascenso con respecto a 2020 (12 consultas más). En lo referente al servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* se puede justificar el descenso en su utilización en la modalidad de chat con respecto a 2020 debido a dos hechos relevantes:

- 1) Cierre de los servicios presenciales de las bibliotecas como consecuencia de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, que derivó en una utilización mayor de servicios bibliotecarios virtuales como el préstamo de libros electrónicos, para lo que los usuarios solicitaron información a través de *Pregunte: las bibliotecas responden* sobre como logarse en estos servicios, como darse de alta, etc. e información de carácter inmediato que precisaba de respuestas rápidas a través de modalidades de mensajería instantánea. Posteriormente, con la progresiva apertura de los servicios bibliotecarios presenciales, los usuarios solicitaron información sobre el horario de dichos servicios, así como las limitaciones a la hora de acceder a ellos, para lo cual volvieron a solicitar información a través de *Pregunte: las bibliotecas responden*. Una vez finalizado el estado de alarma y con la progresiva apertura de servicios bibliotecarios presenciales, estos usuarios comenzaron a hacer un menor uso de los servicios virtuales.
- 2) El Estado de Alarma declarado por el mismo motivo sanitario, llevó al confinamiento obligatorio de la ciudadanía durante un periodo de tiempo, originando un mayor uso de los servicios de referencia virtual como *Pregunte: las bibliotecas responden,* ya que al estar en su domicilio podían dedicar tiempo a solucionar sus requerimientos informativos de una forma inmediata en línea.

Por estos motivos, se ha creído conveniente comparar los datos estadísticos de 2021 no solo con los datos de 2020, sino también con los de 2019, para que se muestre una visión más real de la evolución del uso del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden*. Al realizarlo, se comprueba un claro aumento en la utilización del servicio en 2021 con respecto a 2019 en un 11,97%.

La media de consultas diarias en ambas modalidades ha sido muy similar; unas 6,41 consultas de media por día mediante correo electrónico y un 7,30 de media diaria en mensajería instantánea (chat). Comparando los datos con los dos años anteriores, se observa un ligero aumento en la modalidad de correo frente a un descenso en la modalidad de chat, en consonancia con esa disminución de consultas totales con respecto a 2020.



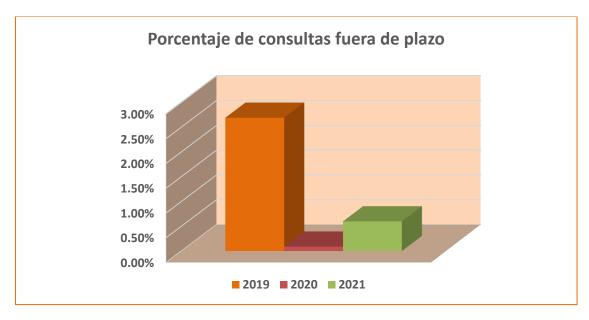
Algo que se mantiene constante con respecto a 2020, es el aumento por cuarto año consecutivo de las consultas desde la modalidad de chat, frente a las preguntas recibidas a través de correo electrónico, lo que refleja la necesidad de los usuarios de una inmediatez en las respuestas a sus necesidades informativas, habituados también a dispositivos y aplicaciones que facilitan la agilidad en la búsqueda de información.

En la modalidad de correo electrónico la lengua predominante en la que se reciben y se contestan las preguntas es el castellano, seguida muy de lejos por el catalán. Siendo minoritarias el resto de las lenguas oficiales del Estado.

En esta misma modalidad, la edad de la mayor parte de los usuarios oscila entre los 21 y los 50 años, siendo el grupo de 21-30 años el más numeroso.

En 2021 es necesario destacar en la modalidad de correo electrónico, una queja que llegó redirigida a la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria en febrero de 2021, por parte de un usuario que reclamaba la eliminación de sus datos personales en una pregunta que realizó a través de esta modalidad en 2019 y que apareció a través de una búsqueda en Google. Esto ha planteado la necesidad de realizar una revisión retrospectiva de la base de datos de *Pregunte: las bibliotecas responden* y así poder eliminar estos datos, ya que las consultas a través de la modalidad de correo electrónico se hacen públicas en la página web del servicio. De este modo, también se podrá a la vez clasificar correctamente las preguntas acorde a la actual clasificación por materias. Otra medida necesaria a llevar a cabo para evitar que los datos personales se hagan públicos es la notificación por parte de las bibliotecas participantes a la Subdirección de Coordinación Bibliotecaria, de la aparición de datos sensibles o personales en las preguntas que les llegan a través de esta modalidad.

El porcentaje de consultas respondidas fuera de plazo subió con respecto a 2020, pasando de un 0,09% a un 0,60% en 2021. No se ha alcanzado el porcentaje de 2019 (2,69%), pero se debe realizar un esfuerzo en su reducción, intentando lograr un porcentaje lo más cercano posible a 0%, motivo por el cuál se sugiere a las bibliotecas participantes que se hagan cargo de las consultas recibidas en sus respectivos turnos lo antes posible desde su recepción.



La mayor parte de las visitas al servicio se realizan desde España, siendo los usuarios de la Comunidad de Madrid los que realizan un mayor uso. Este hecho sin embargo, no justifica el grado de redirecciones que recibe la Biblioteca Regional de Madrid, dado que de las 172 consultas de la modalidad de correo respondidas por esta biblioteca, 107 han sido redirigidas por otras. En este sentido, se recomienda a las bibliotecas participantes que redireccionen preguntas solo cuando sea necesario y para ello, se aconseja la revisión de la infografía realizada por el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual accesible en la sección "Documentación" de la plataforma de gestión interna del servicio.

Las visitas a *Pregunte* se realizan preferentemente a través de los distintos buscadores en internet, siendo el buscador mayoritario Google. Las redes sociales no son un canal habitual para acceder a este servicio, siendo Twitter, no obstante, la red social más utilizada por parte de los usuarios que acceden a través de ellas.

Los dispositivos más usados para acceder al servicio han sido el ordenador y el teléfono móvil.

Las materias más consultadas en ambas modalidades son *Bibliotecas* y *Biblioteconomía y Documentación*, seguidas por la materia *Legislación*, *Administración y Política*. Con estos datos, se interpreta que la mayor parte de las consultas proceden de usuarios de bibliotecas que en muchas ocasiones creen estar en contacto con su biblioteca de referencia y de opositores a los cuerpos de Archivos y Bibliotecas, que se incrementan con respecto al año 2020 debido al aumento de convocatorias y procesos selectivos en 2021. En cuanto a los usuarios de bibliotecas, se vuelve a incidir en la necesidad de las bibliotecas públicas de implementar un servicio de referencia mediante chat para informar a sus usuarios sobre consultas relacionadas con servicios y funcionamiento de la propia biblioteca. En lo que respecta a los usuarios opositores, se ha detectado un uso no adecuado del servicio por parte de alguno de estos usuarios, lo que plantea la necesidad de normalizar el tipo de respuesta que se debe dar ante ciertos tipos de preguntas relacionadas con exámenes de oposición o de elaboración de temarios.

El porcentaje de usuarios que enviaron encuestas es relativamente bajo y se sitúa en un 13,34% para los usuarios de correo y en un 9,34% para los de chat. En esta última modalidad, el porcentaje de encuestas es menor, pudiendo estar motivada por la propia filosofía de la utilización de la mensajería instantánea, una vía rápida para conseguir una respuesta igualmente ágil donde, una vez obtenida, el usuario no suele perder tiempo en responder a la encuesta.

Para aumentar el número de usuarios que completen las encuestas en ambas modalidades, se recomienda a las bibliotecas participantes, invitar al usuario a que rellene la encuesta una vez hayan resuelto la consulta, a través de un mensaje tipo similar a éste: "Por favor, rellene la encuesta para ayudarnos a mejorar la calidad del servicio".

La mayor parte de los usuarios que respondieron a las encuestas se encuentra satisfecho con la respuesta obtenida tanto en tiempo como en contenido y valora positivamente el servicio, observando un aumento de usuarios que han utilizado el servicio más de una vez, pudiendo interpretar estos datos como una fidelización de usuarios con respecto a la utilización del servicio en 2021.

Informe elaborado por el Área de Planificación Bibliotecaria de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Coordinadora General del servicio Pregunte: las bibliotecas responden.

MINISTERIO DE CULTURA Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO Y FOMENTO DE LA LECTURA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN BIBLIOTECARIA

