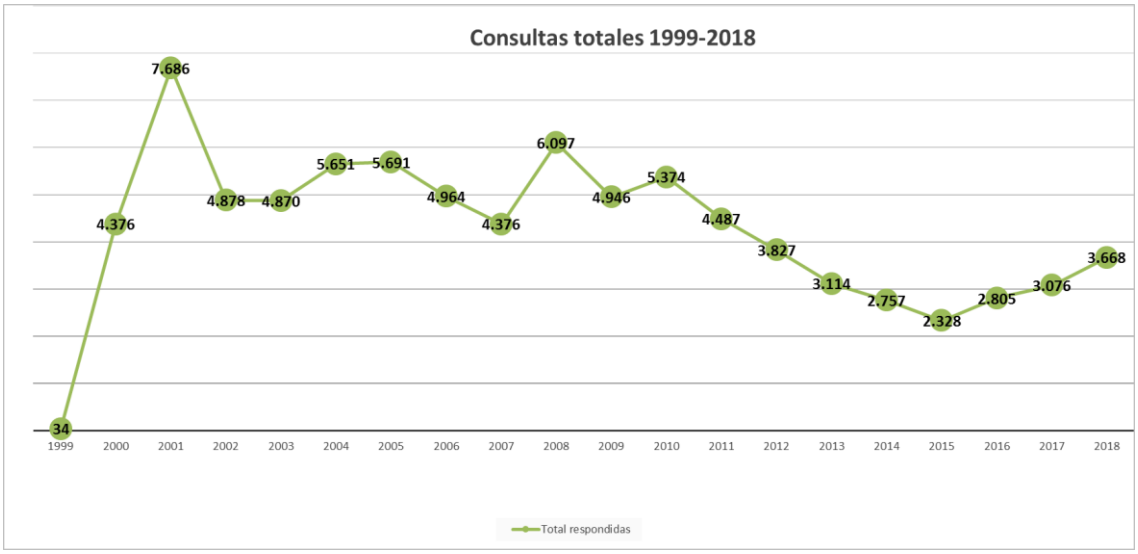
@PREGUNTE
LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN

ESTADÍSTICAS ANUALES 2018

1. *Pregunte* por años (1999-2018). Número de consultas totales

Pregunte: las bibliotecas responden, es un servicio de referencia virtual atendido en la actualidad por 50 bibliotecas de diferentes Comunidades Autónomas y coordinado por la Dirección General del Libro y Fomento del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Es un servicio gratuito, que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos.

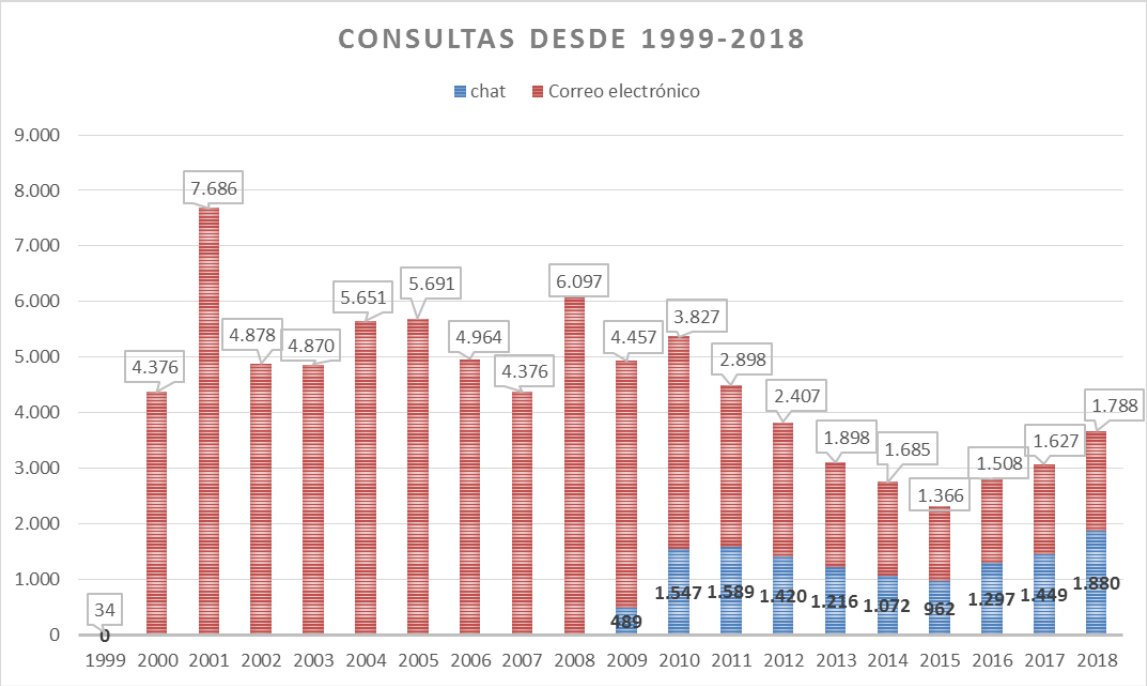
El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* ha recibido un total de **85.005 consultas** entre los años 1999 y 2018.



De ese total, 72.084 consultas se han recibido a través de la modalidad de correo electrónico y 12.921, a través de la modalidad de chat. En este sentido, se debe recordar que la modalidad de mensajería instantánea (chat), se implementa en el año 2009, frente a la modalidad de correo electrónico, que funciona y se mantiene desde la puesta a disposición del servicio a los ciudadanos, en el año 2000.

Por tanto, las consultas recibidas en 1999, se corresponden con preguntas de prueba realizadas por las primeras bibliotecas participantes en el proyecto, previas al funcionamiento real del servicio a través de internet.

En el siguiente gráfico, se muestra el número de consultas que han entrado en el sistema a través de sus dos modalidades de consulta:



2. *Pregunte* en 2018

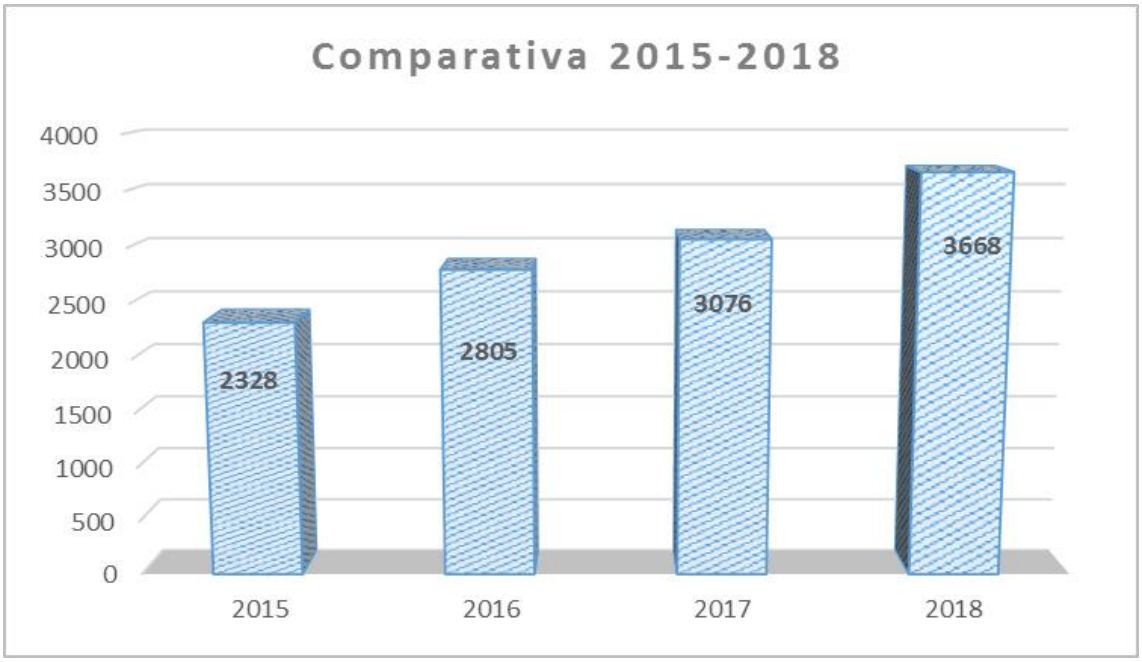
En 2018, el servicio ha recibido un total de **3.668 consultas.** Ello supone un incremento del 19,24% de preguntas recibidas con respecto al año anterior, con un aumento de 592 consultas más que en 2017.

Del conjunto de estas consultas, 1.788 se han formulado a través de la modalidad de correo electrónico y 1.880 a través de la modalidad de chat, lo cual supone que, por primera vez en la historia del servicio, se produce un aumento de consultas respondidas a través de mensajería instantánea (chat), frente a la modalidad de correo electrónico (con 92 preguntas más).

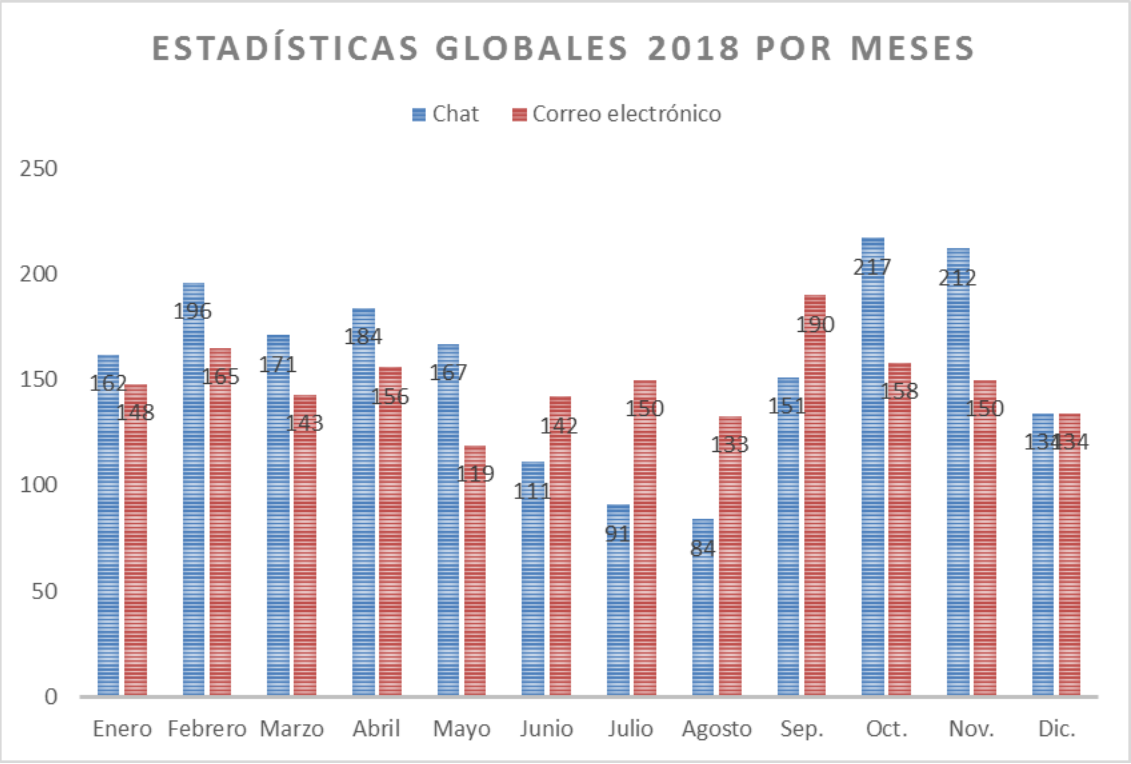
Si esta tendencia se mantiene en el futuro, cabría evaluar la necesidad de reducir el tiempo de respuesta establecido actualmente para la modalidad de correo electrónico, que parece resultar insuficiente para atender a usuarios habituados a obtener información sin esperas, debido a la inmediatez que proporcionan hoy en día las nuevas tecnologías y las redes sociales.

La tendencia de recepción de consultas a *Pregunte* se ha mantenido constante a lo largo del año y se ha producido un aumento de consultas con respecto al año 2017, lo que supone que el servicio mantiene usuarios ya fidelizados, así como nuevos usuarios que han conocido el servicio a través de su biblioteca, navegando por internet o a través de medios de comunicación.

El aumento de consultas en 2018 confirma por tercer año consecutivo el creciente interés público del servicio, que alcanzó su cota más baja de uso en el año 2015. Desde esa fecha, se ha producido un crecimiento anual estable de consultas del 25% de media, que sin embargo, resulta exponencial si comparamos los datos de crecimiento anual consecutivo tomando como referencia el año 2015 (con un 20,48 % más de uso en 2016, un 32,13 % en 2017 y un 57,56 % en 2018).



Si se analiza el uso del servicio por meses, se confirma que los usuarios han realizado un mayor número de consultas en los meses de octubre y noviembre, descendiendo su uso durante los periodos vacacionales y festivos (verano y fin de año). Por otro lado, el gráfico refleja el aumento de las consultas recibidas a lo largo del año a través de chat frente a las de correo electrónico, a excepción de los meses de verano, momento que coincide no sólo con el periodo vacacional de la mayor parte de los usuarios, sino con la reducción del horario habitual de chat (de 10:00 a 14:30 horas, entre el 15 de junio y el 15 de septiembre de 2018). En menor medida, esto mismo ocurre en los días festivos navideños.



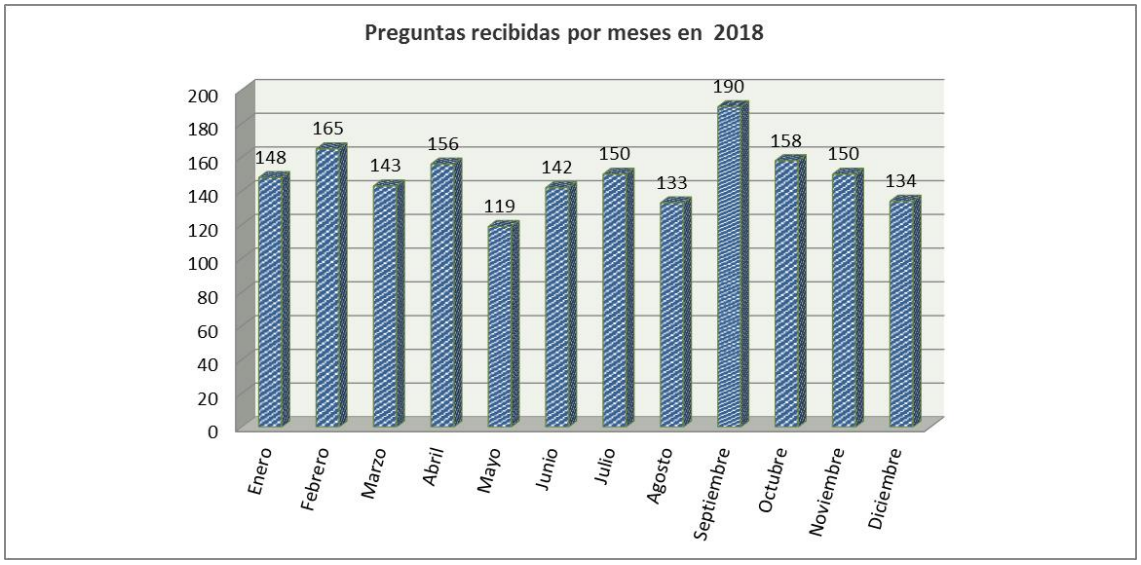
3. *Pregunte* por correo electrónico

En 2018 se han recibido un total de **1.788 preguntas**, realizadas por 1.400 usuarios distintos, de las cuales un 3,69 % provienen del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue del 4,90 %.

De las preguntas recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se han respondido un total de 1.778 preguntas. Diez de ellas entraron en el sistema entre el 28 y el 31 de diciembre y fueron respondidas en los primeros días no festivos del mes de enero de 2019 (dado que el tiempo máximo de respuesta en esta modalidad es de dos días laborables desde el momento de su envío).

3.1. Consultas recibidas por meses

Las consultas recibidas a través de esta modalidad han sido constantes a lo largo del año, siendo las más destacables las de los meses de febrero y septiembre.



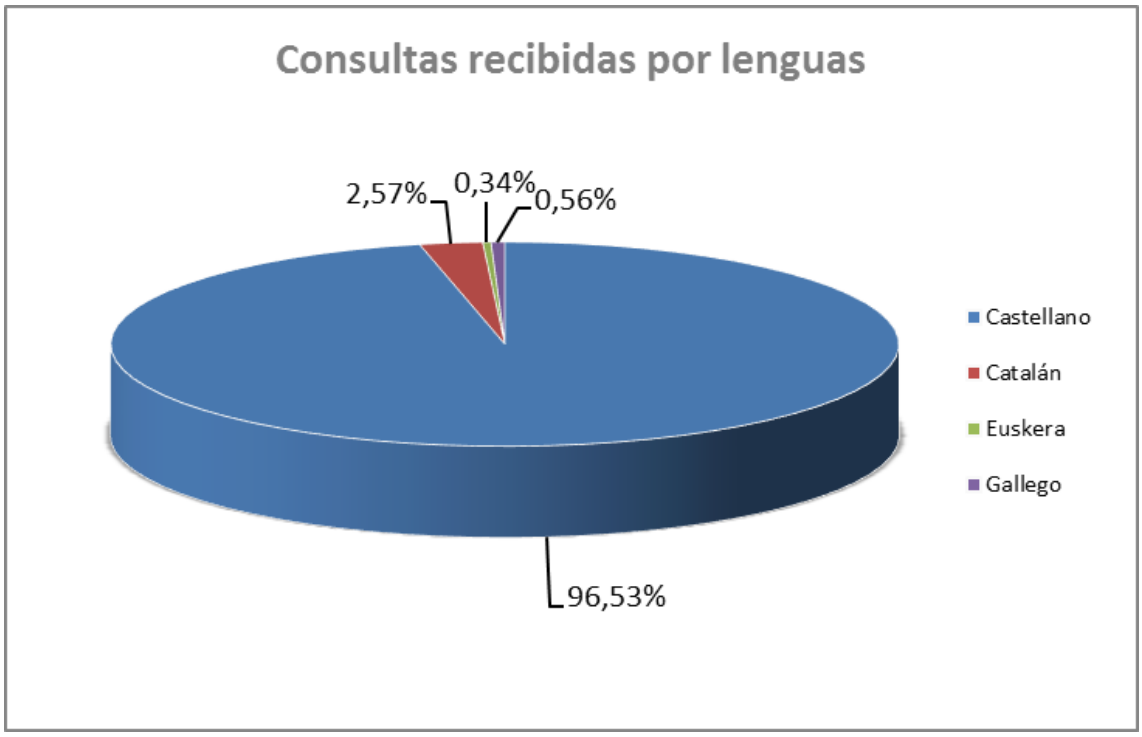
3.2. Consultas recibidas por lenguas

El castellano sigue siendo la lengua mayoritaria de consulta del servicio, con un 96% de uso frente al resto de las lenguas oficiales del Estado.

En este sentido, se debe recordar que *Pregunte: las bibliotecas responden,* en la modalidad de correo electrónico, atiende consultas tanto de usuarios nacionales como extranjeros, siempre y cuando éstas se realicen en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado o en español, en caso de tratarse de ciudadanos de cualquier otra nacionalidad.

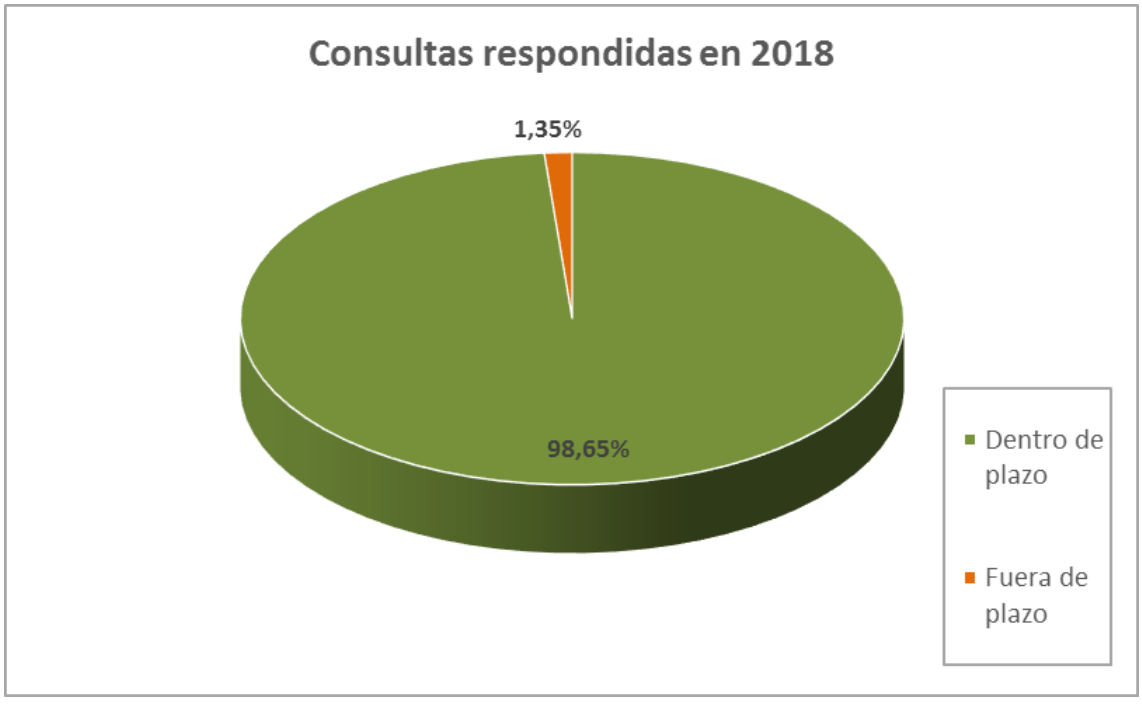
A pesar de ello, la gran mayoría de los usuarios del servicio son ciudadanos españoles que realizan sus preguntas en castellano, destacando el bajo uso de las lenguas gallega (0,56 % en 2018) y vasca (0,34% de consultas atendidas en euskera a lo largo de 2018).

El catalán, es la segunda lengua de consulta en esta modalidad, resultando igualmente minoritario su uso (2,57% en 2018).



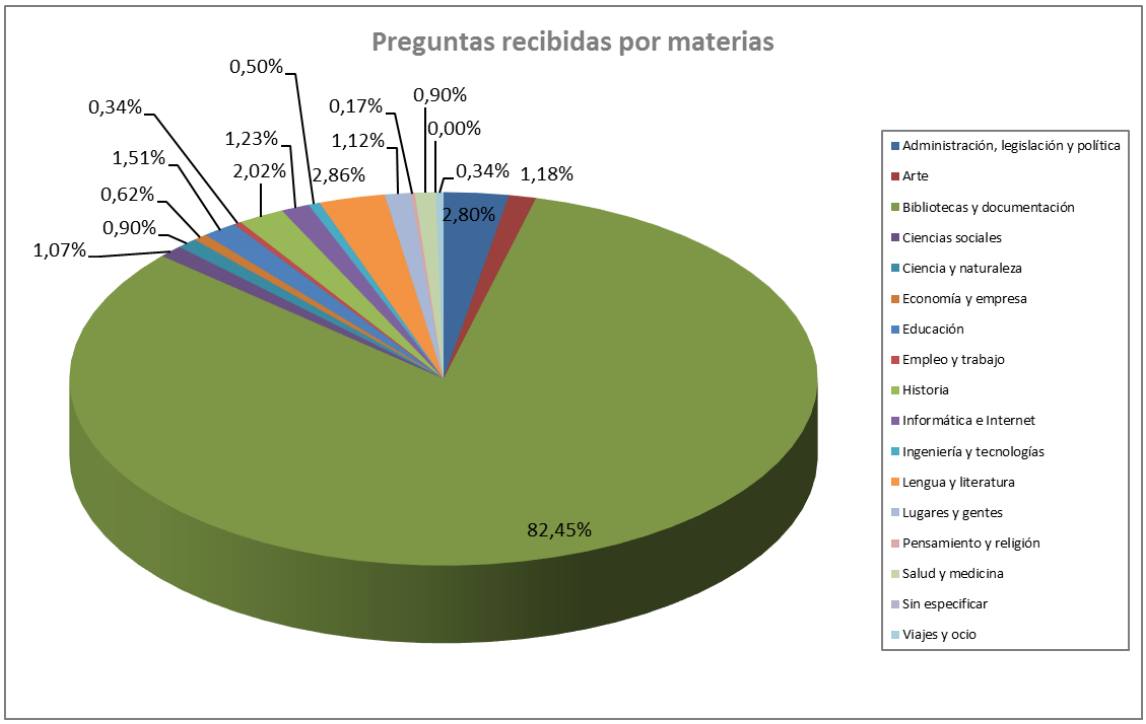
3.3. Consultas respondidas en plazo

Mayoritariamente, las consultas recibidas se han contestado dentro del plazo establecido de 2 días laborables a partir de su recepción y se han reducido las respuestas fuera de plazo con respecto al año 2017, aunque se debe seguir trabajando en este aspecto hasta conseguir cumplir íntegramente con el compromiso del servicio hacia sus usuarios.



3.4. Consultas respondidas por materias

Como en años anteriores, “Bibliotecas y Documentación” representa la materia o temática sobre las que más consultan los usuarios (82,45%), seguida muy de lejos, por “Administración, Legislación y Política” (2,80%) y “Lengua y Literatura” (2,86%). El resto de materias sólo alcanza un interés por debajo del 1% de los usuarios que utilizan el servicio. Destaca la reducción significativa de consultas que no especifican el tema de la consulta.



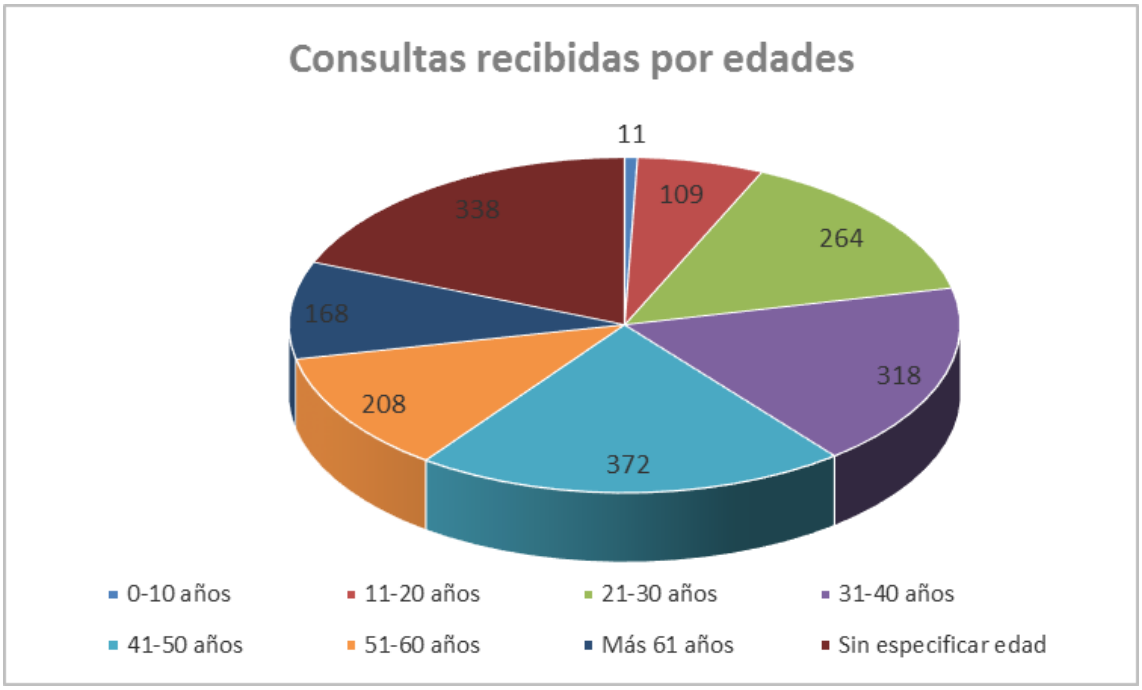
3.5. Consultas respondidas por edad

Del conjunto de usuarios que dejaron constancia de su edad en el formulario de consulta (dado que no es un campo obligatorio), se confirma que el servicio ha sido utilizado mayoritariamente en esta modalidad por personas de un rango de edad comprendida entre los 31 y los 50 años, seguido por una franja de 21 a 30, lo cual indica que *Pregunte* sigue siendo una herramienta útil para la población más joven.

Aunque se trata de datos parciales, dada la no obligatoriedad de aportación de este dato para realizar una consulta, el perfil medio de usuario que ha utilizado *Pregunte* en 2018 sería de una persona entre 41 y 50 años.

La no obligatoriedad de aportar datos sobre sexo o nivel de estudios, impide definir con mayor detalle el perfil del usuario medio del servicio a nivel estadístico, pero agiliza el procedimiento de completar el cuestionario de consulta por su parte e impide que el usuario desista en su uso al verse obligado a rellenar una gran cantidad información de datos ajenos a su interés principal; es decir, realizar una consulta de forma ágil.

A pesar de ello, tal y como se muestra en el gráfico, el número de usuarios que no especifican su edad se ha reducido con respecto al año anterior y no supone un porcentaje muy alto dentro del conjunto de datos recogidos.



3.6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes

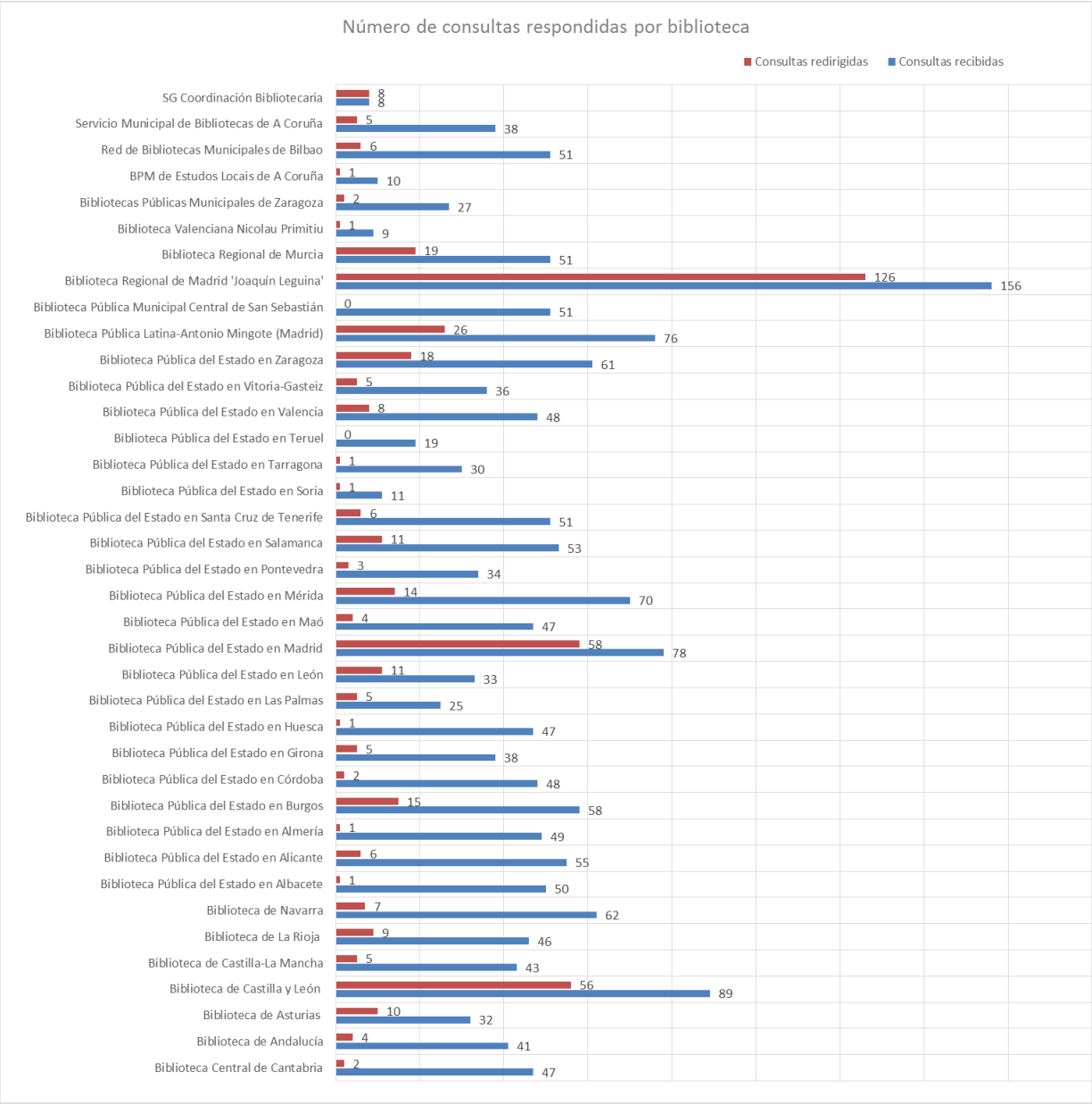
Un año más, la Biblioteca Regional de Madrid fue la biblioteca que más consultas recibió en la modalidad de correo electrónico (126 consultas), seguida por la Biblioteca de Castilla y León (89 consultas) y la Biblioteca Pública del Estado en Madrid (78 consultas).

Tal y como se ha mostrado en los datos estadísticos de consulta por materia, ello probablemente es debido a que los usuarios de *Pregunte* en 2018 realizaron consultas relacionadas con "Bibliotecas y Documentación" desde la ciudad de Madrid o la Comunidad Autónoma de Madrid y muchas de ellas, a pesar de haber sido recibidas por otras bibliotecas en turno, fueron redirigidas a las bibliotecas madrileñas participantes en el servicio (Biblioteca Regional de Madrid [156 consultas], Biblioteca Pública del Estado en Madrid "Manuel Alvar" [78] y Biblioteca Pública Municipal Latina "Antonio Mingote" [76 consultas].

Destaca el uso del servicio por parte de usuarios de la provincia de Valladolid (*ver 3.7. Consultas por ámbito geográfico)*, lo que explicaría que la Biblioteca de Castilla y León/Biblioteca Pública del Estado en Valladolid, sea la segunda biblioteca que más consultas ha recibido en 2018, tras la Biblioteca Regional de Madrid.

Le siguen las Bibliotecas Públicas del Estado en Mérida (70 consultas), la Biblioteca de Navarra (62), la Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza (61) y la Biblioteca Pública del Estado en Burgos (58).

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 2018, las bibliotecas redirigieron un total de 8 preguntas de usuarios a esta Unidad, debido a que la temática de las mismas se refería a proyectos o información específica del Ministerio.

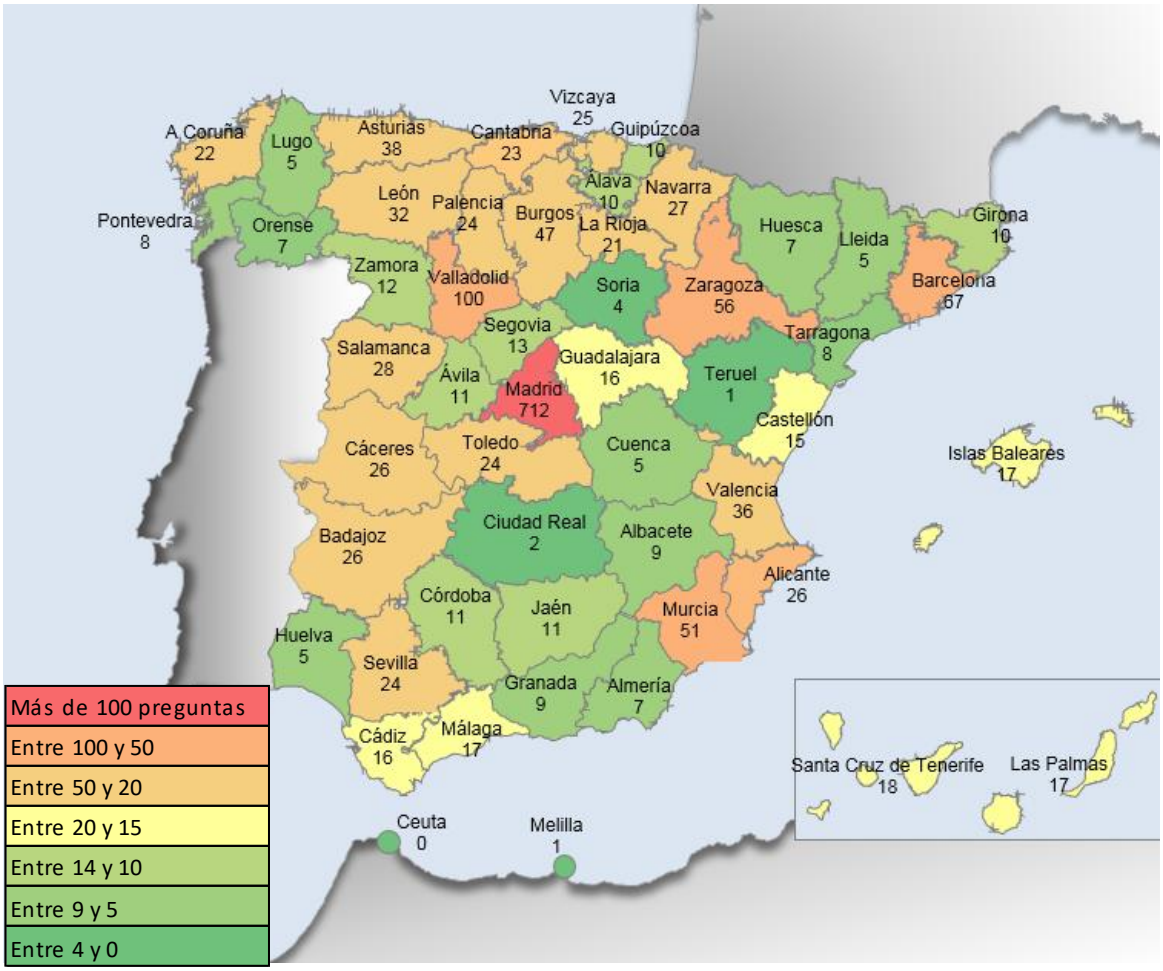


3.7. Consultas recibidas por ámbito geográfico

En 2018, se han recibido un total de 1.722 consultas procedentes de nuestro país y 66 consultas desde el extranjero. El módulo de gestión estadística del servicio en esta modalidad no nos permite conocer los países desde los que se realizaron dichas consultas, siendo recuperados por el sistema bajo el epígrafe “Fuera de España”.

Dado que el servicio ha sido mayoritariamente utilizado por ciudadanos españoles, en el siguiente mapa se ofrece el número de consultas recibidas a través de correo electrónico desde las distintas provincias de España.

En él se refleja el uso desigual de *Pregunte* entre provincias pertenecientes a una misma Comunidad Autónoma (véase a modo de ejemplo, Castilla-La Mancha o Aragón, entre otras), así como la escasa o nula recepción de consultas por parte de usuarios de las Ciudades Autónomas.



Dentro de nuestro país, los usuarios de la Comunidad Autónoma de Madrid formularon el 41,34% de las consultas que se recibieron a través de correo electrónico, seguidos de las provincias de Valladolid, Barcelona, Zaragoza y Murcia. Por el contrario, las provincias cuyos usuarios realizaron un menor número de preguntas fueron Soria, Ciudad Real y Teruel, seguidas de las Ciudades Autónomas de Melilla y Ceuta.

3.8. Número de encuestas recibidas

Se han recibido un total de 222 encuestas de valoración por parte de los usuarios, de los cuales, un 64,86% utilizaron por primera vez el servicio. Los usuarios conocieron *Pregunte* mayoritariamente a través de la página web de su biblioteca (43,69%), seguido de la navegación a través de internet (31,08%) y por medio del personal de la biblioteca (16,67%).

El envío de encuestas por parte de los usuarios es totalmente voluntario y ello explica el bajo índice de recepción. Una vez obtenida la respuesta, el usuario no suele dedicar unos minutos a valorar el servicio y la respuesta obtenida.

El conocimiento y uso del servicio a través de la biblioteca, ya sea a través de su página web o de su personal, ha supuesto un 60,36% en 2018, lo que nos indica el afianzamiento de *Pregunte* en las bibliotecas públicas españolas.

Nº total de encuestas recibidas	222/1778 (12,49 %)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	144 (64,86 %)
- No:	78 (35,14 %)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	97 (43,69 %)
- Personal de la biblioteca:	37 (16,67%)
- Al navegar por internet:	69 (31,08 %)
- Recomendación de un amigo:	16 (7,21 %)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	3 (1,35 %)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	217 (97,75 %)
- No:	5 (2,25 %)
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:	21 (9,46 %)
- 2:	5 (2,25 %)
- 3:	12 (5,41 %)
- 4:	22 (9,91 %)
- 5:	162 (72,97%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	206 (92,79 %)
- No:	16 (7,21 %)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	206 (92,79 %)
- No:	16 (7,21 %)

En contraposición, sólo un 1,35% de los usuarios conocieron el servicio a través de medios de comunicación. Teniendo en cuenta que en 2018 no se ha realizado ninguna campaña de difusión a través de estos medios, podría tratarse de usuarios que conocieron el servicio mediante las campañas realizadas en 2017 y que repiten en el uso del servicio.

En cuanto a la satisfacción del servicio, un 72,97% de los usuarios manifiesta estar muy satisfecho con la respuesta obtenida, frente a un 9,46% que declara estar muy poco satisfecho.

El 92,79% de los usuarios volvería a utilizar el servicio y se lo recomendaría a un conocido y tan sólo un 7,21% no volvería ni a usarlo ni a recomendarlo.

Una vez analizadas las consultas recibidas a través de la modalidad de correo electrónico, a continuación se muestran las realizadas mediante la modalidad de chat. La información para esta modalidad ha sido extraída a través del módulo de gestión interna de la herramienta *QuestionPoint* de OCLC (*Online Computer Library Center)*, que permite recuperar menor información desglosada que el aplicativo de gestión estadística interno desarrollado por el Ministerio de Cultura para la modalidad de correo electrónico.

Por ese motivo, sólo se muestran los datos de consultas recibidas por meses, materia y encuestas de valoración enviadas por los usuarios.

4. *Pregunte* por chat

A lo largo de 2018 se recibieron un total **de 1.913 preguntas**, de las cuales, se respondieron 1.880 (las 33 consultas restantes se corresponden con preguntas inadecuadas o realizadas por los bibliotecarios en la cola de prácticas que no se contabilizan estadísticamente).

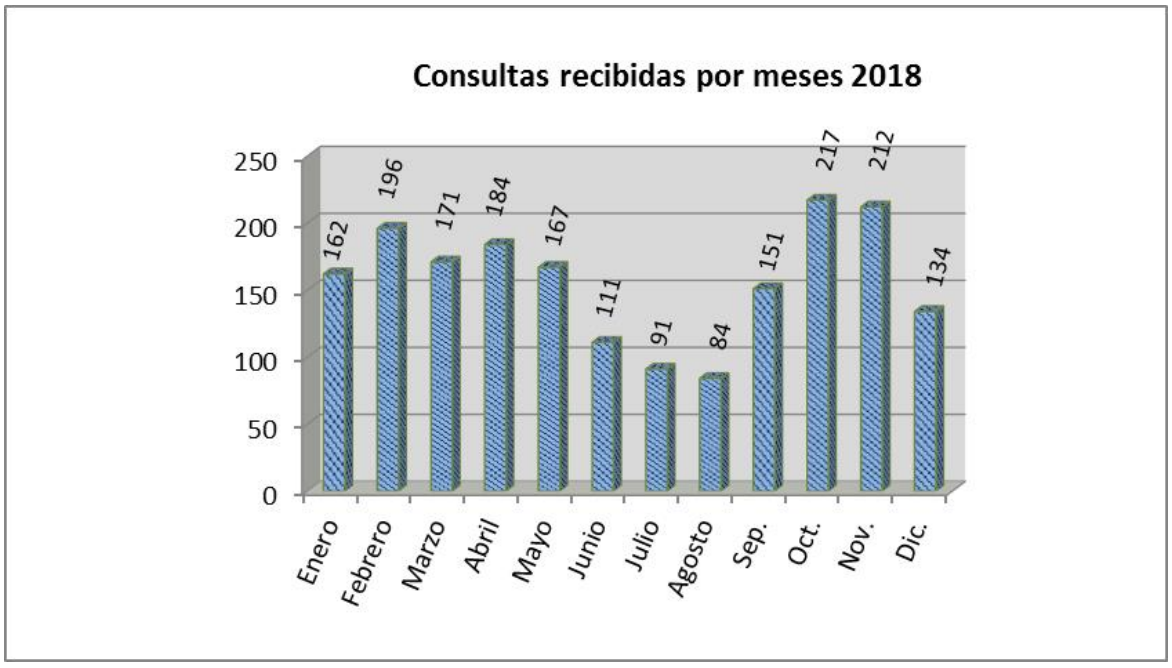
Un 11,99% de dichas consultas fueron lo que el módulo de gestión denomina "llamadas perdidas", es decir, consultas recibidas fuera del horario de atención al público.

La media de consultas diaria a lo largo del año fue de 5,15 preguntas.

La modalidad de mensajería instantánea o chat fue atendida por 26 bibliotecas, en horario de 10:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a viernes no festivos.

4.1. Consultas recibidas por meses

En consonancia con la modalidad de correo electrónico, la modalidad de chat ha recibido consultas de forma constante a lo largo del año, destacando los meses de octubre y noviembre y produciéndose un descenso significativo durante los meses de verano (menos usuarios y horario reducido de atención).

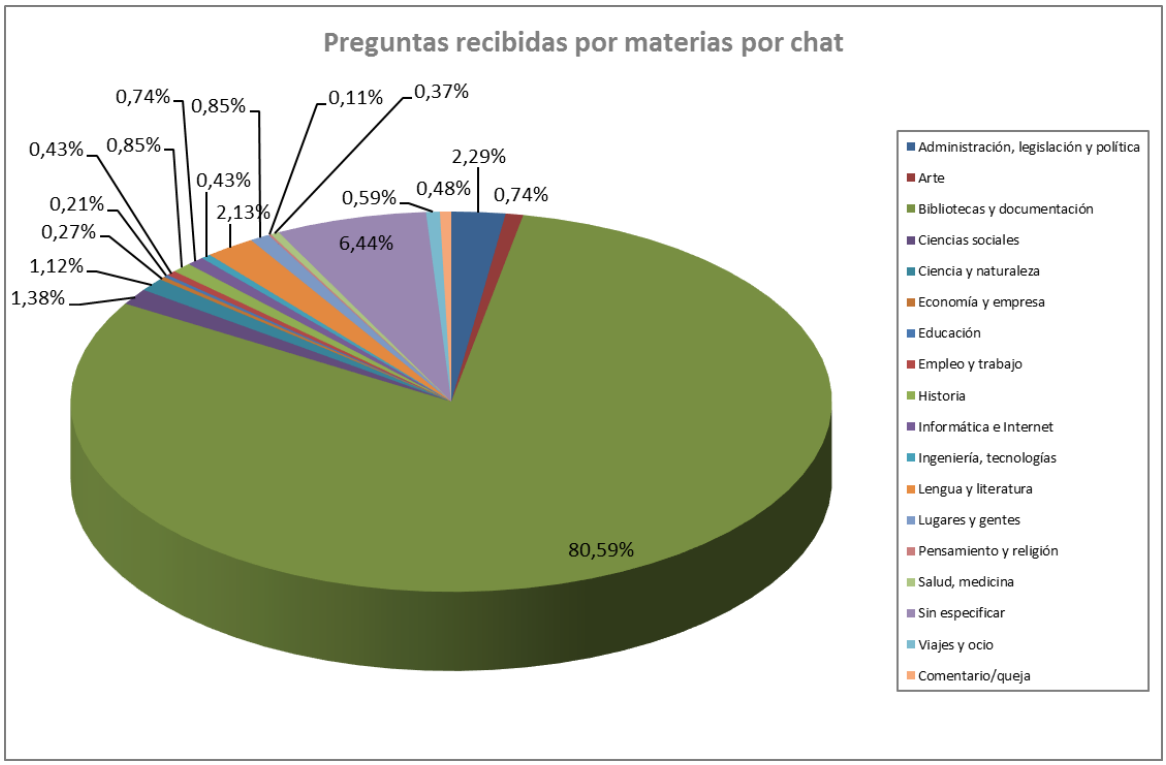


4.2. Consultas respondidas por materias

En cuanto a la temática, al igual que ocurre en las consultas recibidas por correo electrónico, la mayoría corresponden a "Bibliotecas y Documentación" (80,59 %). El resto de las materias apenas tienen representación, a excepción de "Administración, Legislación y Política", con un 2,29 %.

Resulta llamativo que un 6,44 % de las consultas se encuentren sin especificar, lo que significa que los bibliotecarios que atienden esta modalidad, olvidan a veces clasificarlas tras

responderlas. Se seguirá trabajando en este aspecto para conseguir reducir este dato y ayudar con ello a mejorar los datos estadísticos.



4.2. Número de encuestas recibidas

En la modalidad chat, en 2018 se recibieron un total de 147 encuestas (7,81 %), una proporción inferior al año pasado. De los usuarios que rellenaron la encuesta, un 60,54 % usaban el servicio por primera vez.

Los usuarios han conocido la existencia del servicio a través de la página web de su biblioteca (34,69%), al navegar por internet (28,57%), mediante el personal de su biblioteca (16,33%) o a través de la recomendación de un conocido (14,97%).

Siguen siendo minoría aquellos que conocieron la página a través de medios de comunicación (5,54%), fruto de la escasa difusión que se ha realizado a través de ellos a lo largo de la historia del servicio.

En cuanto a la satisfacción del servicio, un 92,52% de los usuarios lo recomendaría a un conocido y el 92,52% considera que la respuesta recibida se produjo en un plazo acorde a sus necesidades informativas.

El 69,39 % se encuentra muy satisfecho con la respuesta obtenida, aumentando un 2,45 % con respecto al año anterior (un 66,94% en 2017) y un 19,39% desde el año 2016. Únicamente un porcentaje de usuarios del 9,09 % ha respondido estar muy poco satisfecho con la respuesta recibida.

Nº total de encuestas recibidas	147/1880 (7,81 %)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	89 (60,54 %)
- No:	58 (39,46 %)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	51 (34,69 %)
- Personal de la biblioteca:	24 (16,33 %)
- Al navegar por internet:	42 (28,57 %)
- Recomendación de un amigo:	22 (14,97 %)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	8 (5,44 %)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	137 (93,20 %)
- No:	10 (6,80 %)
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 (8,16 %)
- 2:	4 (2,72 %)
- 3:	12 (8,16 %)
- 4:	17 (11,56 %)
- 5:	102 (69,39 %)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	136 (92,52 %)
- No:	11 (7,48 %)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	136 (92,52 %)
- No:	11 (7,48 %)