



ESTADÍSTICAS ANUALES 2019

1. Pregunte por años (1999-2019). Número de consultas totales

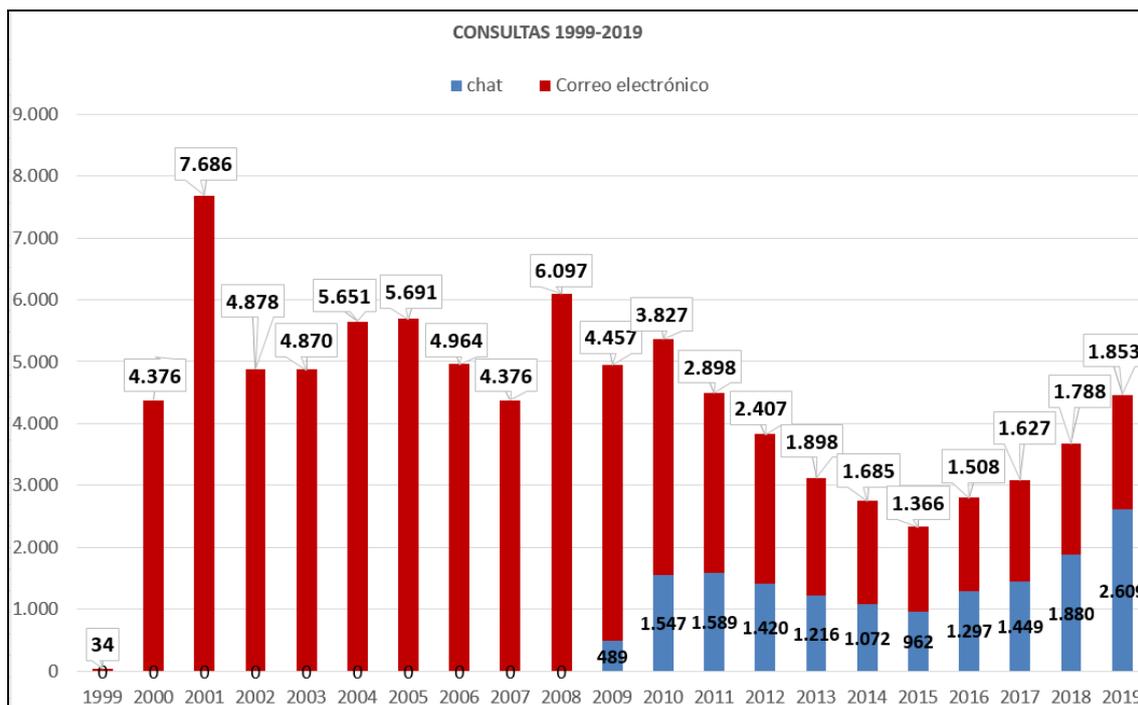
Pregunte: las bibliotecas responden, es un servicio de referencia virtual atendido en la actualidad por 45 bibliotecas de diferentes Comunidades Autónomas y coordinado por la Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de 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 **89.467 consultas** entre los años 1999 y 2019.



De ese total, 73.937 se han formulado a través de la modalidad de correo electrónico y 15.530 a través de la modalidad de chat (modalidad implementada en el año 2009).

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



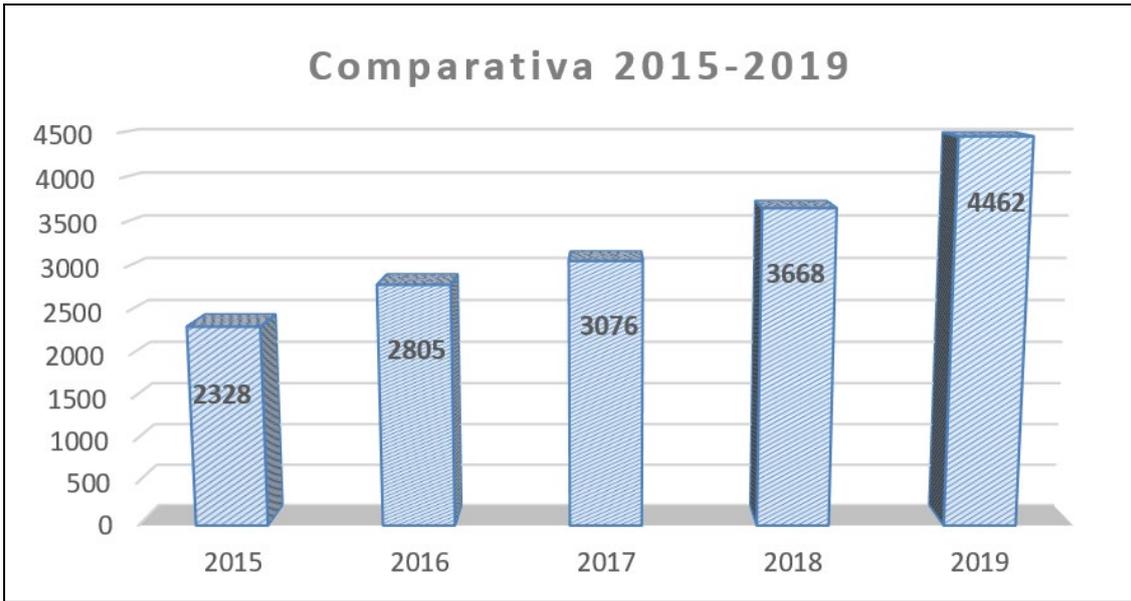
2. Pregunte en 2019. Panorámica anual

En 2019 se recibieron un total de **4.462 consultas**. Esta cifra supone un incremento del 21,64 % de preguntas recibidas con respecto al año anterior, con un aumento de 794 consultas más que en 2018.

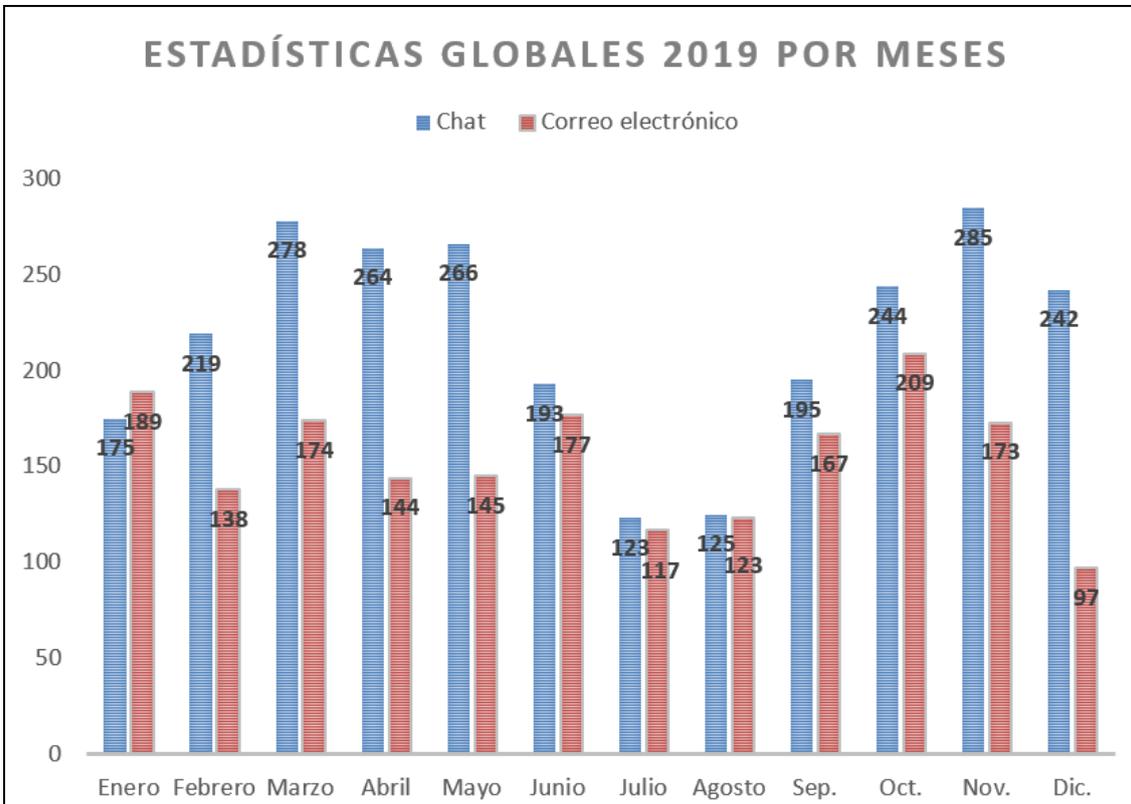
Del conjunto de estas consultas, **1.853** se han formulado a través de la modalidad de correo electrónico y **2.609** a través de la modalidad de chat, lo cual supone que por segundo año consecutivo los usuarios del servicio optan por la modalidad de consulta a través de chat (con 756 preguntas más respecto a 2018), frente a la modalidad de correo electrónico.

Esta tendencia se encuentra en consonancia con la inmediatez que demandan actualmente los usuarios a la hora de obtener información, habituados al uso de las nuevas tecnologías y de las redes sociales.

El aumento de consultas en 2019 confirma por cuarto 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 40,36 % de media, que 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, un 57,56 % en 2018 y un 91,66 % en 2019).



El análisis del uso del servicio por meses, refleja que los usuarios han realizado un mayor número de consultas en los meses de marzo a mayo, así como en el mes de noviembre, descendiendo su uso en periodo vacacional (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 2019). Destaca significativamente el mantenimiento de la demanda del uso de chat a lo largo de todo el año.



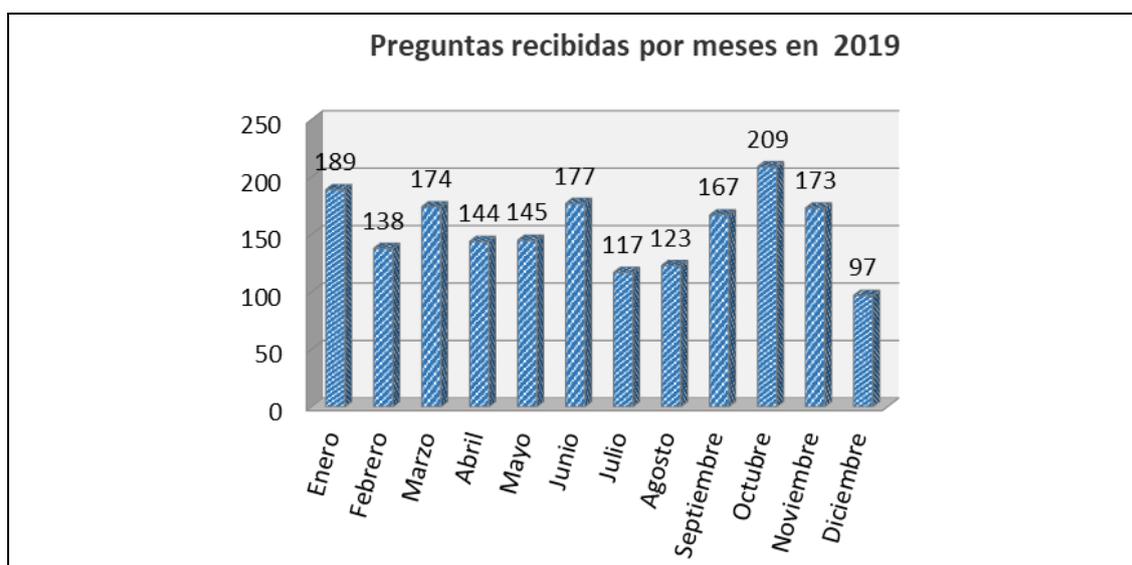
3. Pregunte por correo electrónico

En 2019 se han recibido un total de **1.853 preguntas**, realizadas por 1.308 usuarios distintos, de las cuales un 4,48 % provienen del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue del 5,08 %.

De las preguntas recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, se han respondido un total de 1.851 preguntas. Dos de ellas se recibieron entre el 29 y el 31 de diciembre y fueron respondidas en los primeros días no festivos del mes de enero de 2020 (dado que el tiempo máximo de respuesta en esta modalidad es de dos días laborables desde el momento de su envío). Además, se respondieron 10 consultas recibidas los últimos días del año 2018 (del 28 de diciembre al 31 de diciembre).

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 enero y octubre y reduciéndose durante los meses de verano y diciembre, debido a los periodos vacacionales, en los que disminuye la demanda de uso.



3.2. Consultas recibidas por lenguas

Pregunte: las bibliotecas responden atiende las consultas en la modalidad de correo electrónico a usuarios que realizan sus preguntas tanto dentro como fuera del territorio nacional. El único requisito exigido es que se expresen en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado.

En 2019, la lengua mayoritaria de consulta del servicio continuó siendo el castellano, con un 96,44 % de uso frente al resto de las lenguas oficiales del Estado: 2,64 % de consultas recibidas en catalán, 0,86 % en gallego y 0,05 % en euskera.



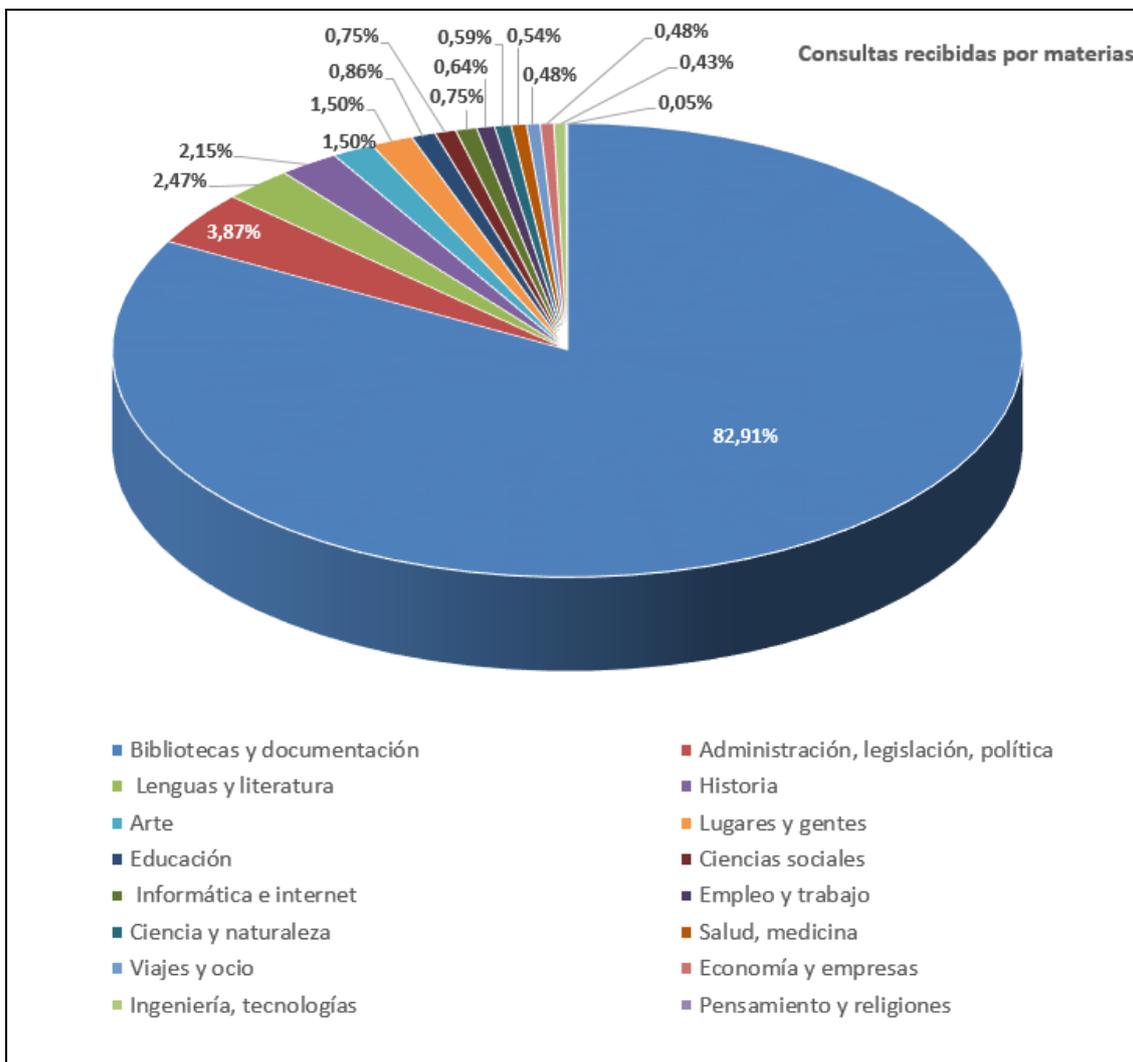
3.3. Consultas respondidas en plazo

Mayoritariamente las consultas recibidas se han contestado dentro del plazo establecido de 2 días laborables a partir de su recepción, sin embargo, destaca negativamente el aumento de respuestas fuera de plazo con respecto al año anterior, por lo que se debe trabajar en este aspecto para 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 la que más consultan los usuarios (82,91 %). Le siguen con un porcentaje mucho menor otras materias como “Administración, Legislación y Política” (3,87 %), “Lenguas y Literatura” (2,47 %) o “Historia” (2,15 %). Las materias restantes sólo alcanzan un interés por debajo del 1,5 % de los usuarios que utilizan el servicio.



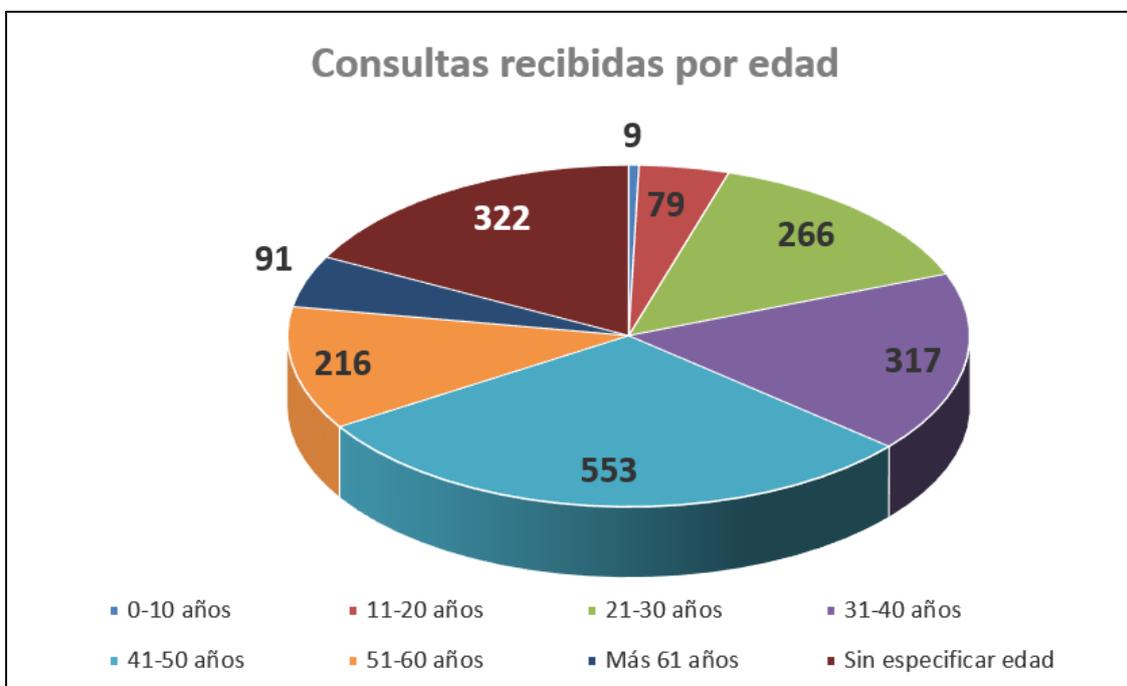
3.5. Consultas respondidas por edad

El formulario de consulta del servicio en esta modalidad no establece como campo obligatorio la edad u otros datos similares como sexo o nivel de estudios, que si bien ayudarían a definir el perfil de usuario medio que utiliza el servicio, harían que la formulación de la consulta fuese menos ágil, puesto que el usuario tendría que aportar datos de carácter personal que se alejan de su interés principal -realizar una pregunta- e invertir un tiempo que podría hacerle desistir de su uso. Se trata por tanto de un campo optativo.

Del conjunto de usuarios que dejaron constancia de su edad en el formulario de consulta, en 2019 el servicio ha sido utilizado mayoritariamente en esta modalidad por personas en un rango de edad entre los 41 y los 50 años, seguido por una franja de 31 a 40. Estos datos

confirman que la edad media de los usuarios que realizan consultas a través de esta modalidad se encuentra entre los 31 y 50 años.

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. Destaca el escaso uso que realizan los menores de edad (usuarios infantiles y juveniles).

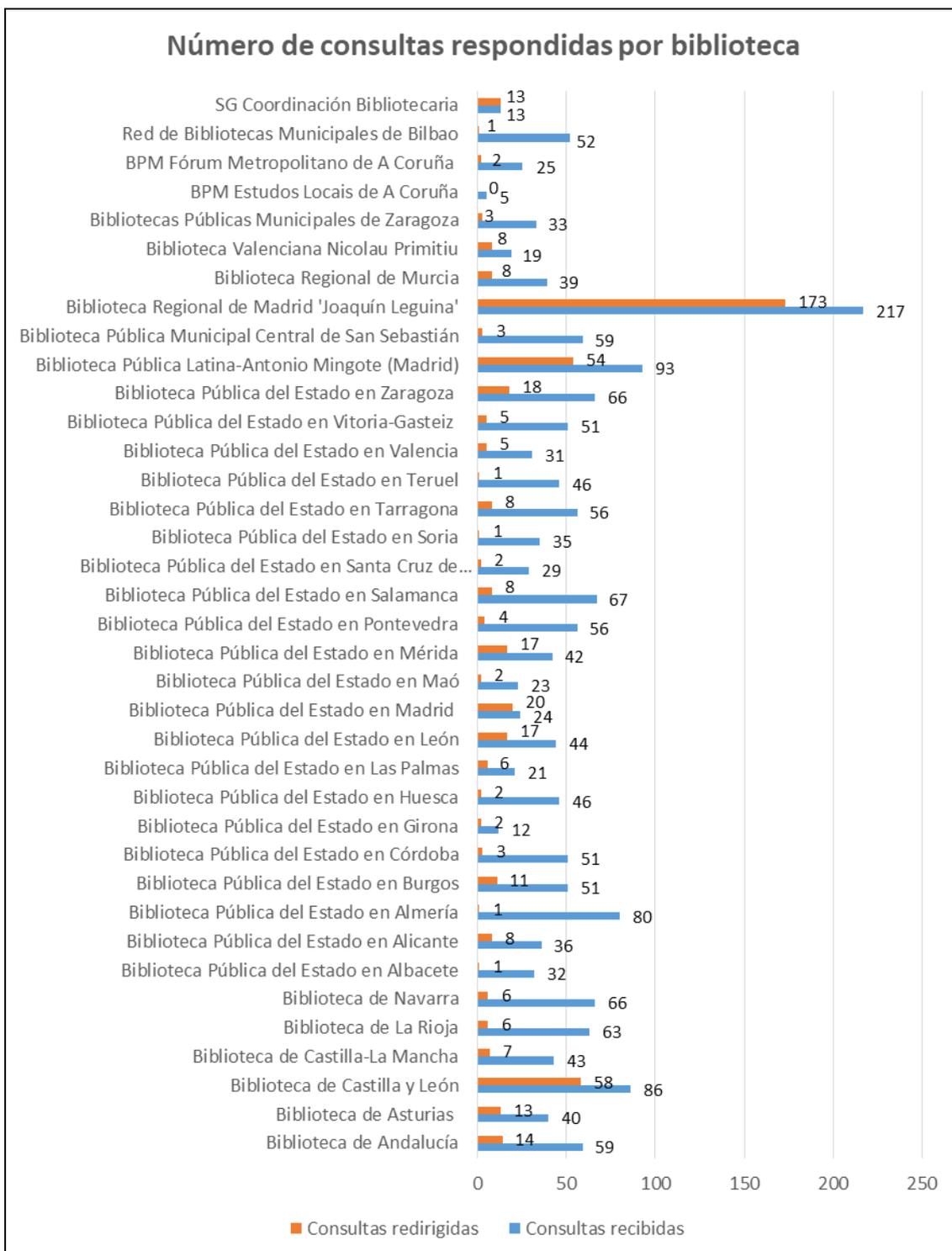


3.6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes

Como en años anteriores, la Biblioteca Regional de Madrid ha sido la biblioteca que más consultas ha recibido en la modalidad de correo electrónico (217 consultas), seguida por la Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote de Madrid (93 consultas). Ello se debe no sólo a que gran parte de los usuarios que utilizan el servicio consultan información sobre “Bibliotecas y Documentación” en Madrid capital o la Comunidad Autónoma de Madrid, sino a que otras bibliotecas en turno, redirigen este tipo de consultas a las bibliotecas madrileñas participantes en el servicio.

La Biblioteca de Castilla y León se sitúa la tercera en cuanto a consultas recibidas (86 consultas) seguida de la Biblioteca Pública del Estado en Almería (80 consultas) y la Biblioteca Pública del Estado en Salamanca (67 consultas).

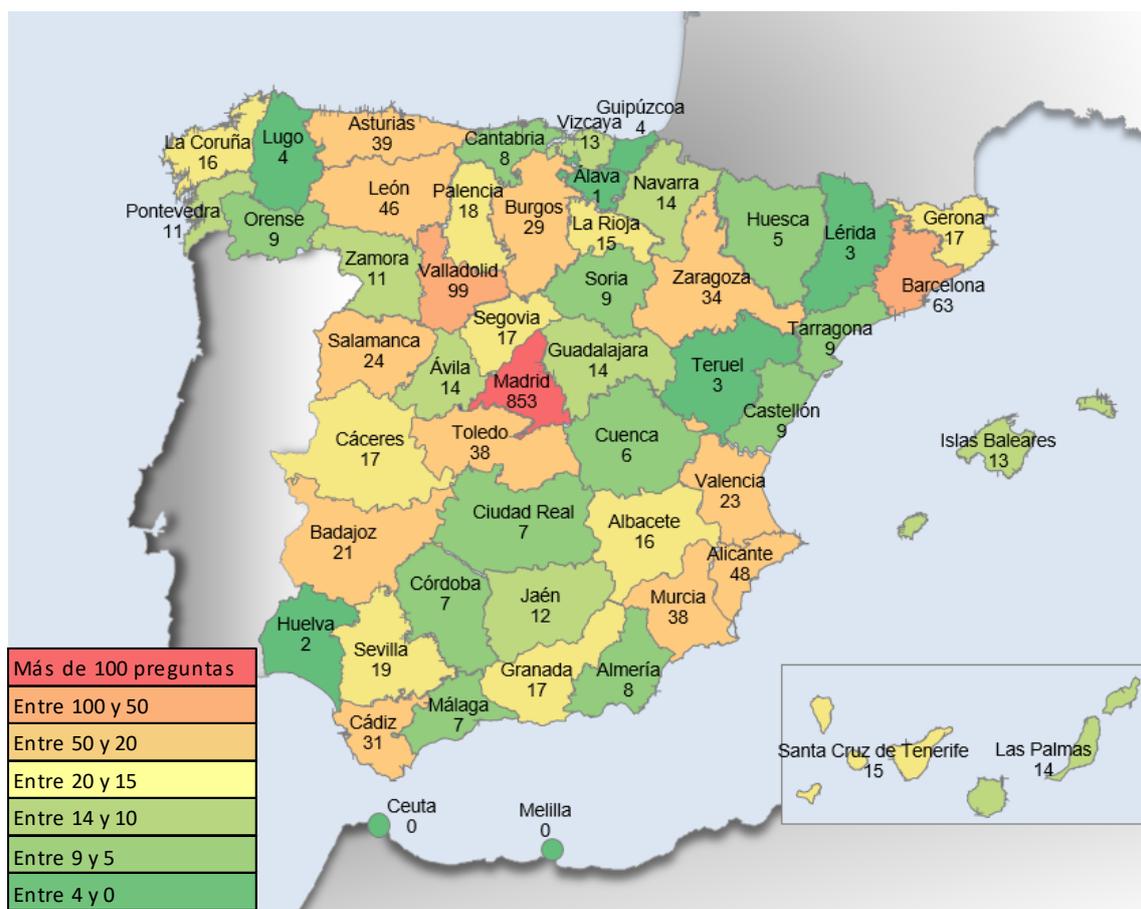
Aunque la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura y Deporte coordina el servicio y no es una biblioteca participante más que atienda consultas, en 2019 las bibliotecas redirigieron un total de 13 preguntas de usuarios a esta Unidad, debido a que la temática de las mismas hacía referencia a proyectos o información específica del Ministerio.



3.7. Consultas recibidas por ámbito geográfico

En 2019 se han recibido un total de 1.770 consultas procedentes de nuestro país y 83 consultas desde el extranjero. El módulo de gestión estadístico permite conocer las provincias desde las cuales los usuarios han realizado las consultas, sin embargo 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”.

El siguiente mapa muestra el número de consultas recibidas a través de correo electrónico desde las distintas provincias españolas.



Dentro de nuestro país, la Comunidad Autónoma de Madrid es desde donde más consultas se formulan, con un 46,03 % de las preguntas que se reciben, seguidas de las provincias de Valladolid, Barcelona, Alicante y León. Por el contrario, las provincias cuyos usuarios han realizado un menor número de preguntas fueron Lérida, Huelva y Álava, seguidas de las Ciudades Autónomas de Melilla y Ceuta, desde donde no se formuló ninguna consulta.

3.8. Número de encuestas recibidas

Las encuestas de valoración no son obligatorias para los usuarios, sin embargo ofrecen una información muy valiosa dado que muestran cómo se ha conocido el servicio y el grado de satisfacción tras utilizarlo. En 2019 se han recibido un total de 240 encuestas de valoración por parte de los usuarios, de los cuales un 63,33 % utilizaban por primera vez el servicio. Los usuarios conocieron *Pregunte* mayoritariamente a través de la página web de su biblioteca (43,75 %), seguido de la navegación a través de internet (26,25 %) y por medio del personal de la biblioteca (12,92 %).

El conocimiento y uso del servicio a través de la biblioteca, ya sea a mediante su página web o su personal, supone un 56,67 %, lo que nos indica el afianzamiento del mismo en bibliotecas públicas españolas.

Nº total de encuestas recibidas	240/1851 (12,97 %)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	152 (63,33 %)
- No:	88 (36,67 %)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	105 (43,75 %)
- Personal de la biblioteca:	31 (12,92 %)
- Al navegar por internet:	63 (26,25 %)
- Recomendación de un amigo:	39 (16,25 %)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	2 (0,83 %)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	231 (96,25 %)
- No:	9 (3,75 %)
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 (4,17 %)
- 2:	7 (2,92 %)
- 3:	7 (2,92 %)
- 4:	38 (15,83 %)
- 5:	178 (74,17 %)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	233 (97,08 %)
- No:	7 (2,92 %)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	230 (95,83 %)
- No:	10 (4,17 %)

En cuanto a la satisfacción del servicio, un 74,17 % de los usuarios manifiesta estar muy satisfecho con la respuesta obtenida, frente a un 4,17 % que declara estar muy poco satisfecho. El 95,83% de los usuarios volvería a utilizar el servicio y se lo recomendaría a un conocido.

4. Pregunte por chat

A lo largo de 2019 se recibieron un total de 2.707 preguntas, de las cuales se respondieron **2.609** (las 98 consultas restantes se corresponden con preguntas inadecuadas, duplicadas o realizadas por los bibliotecarios en la cola de prácticas que no se contabilizan estadísticamente).

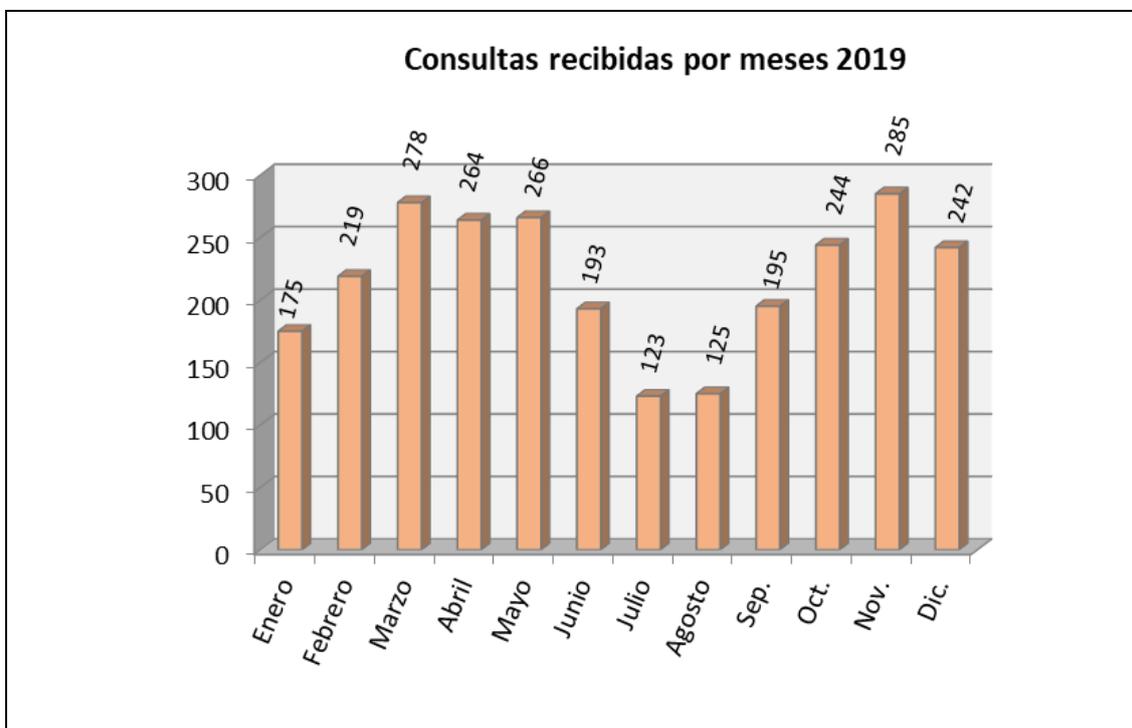
Un 16,02% de dichas consultas fueron llamadas perdidas, es decir, consultas recibidas fuera del horario de atención al público.

La media de consultas diaria a lo largo del año fue de 10,03 preguntas (duplicando, por tanto, a la modalidad de correo electrónico).

La modalidad de mensajería instantánea o chat fue atendida por 24 bibliotecas en horario de 10:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente, de lunes a viernes no festivos.

4.1. Consultas recibidas por meses

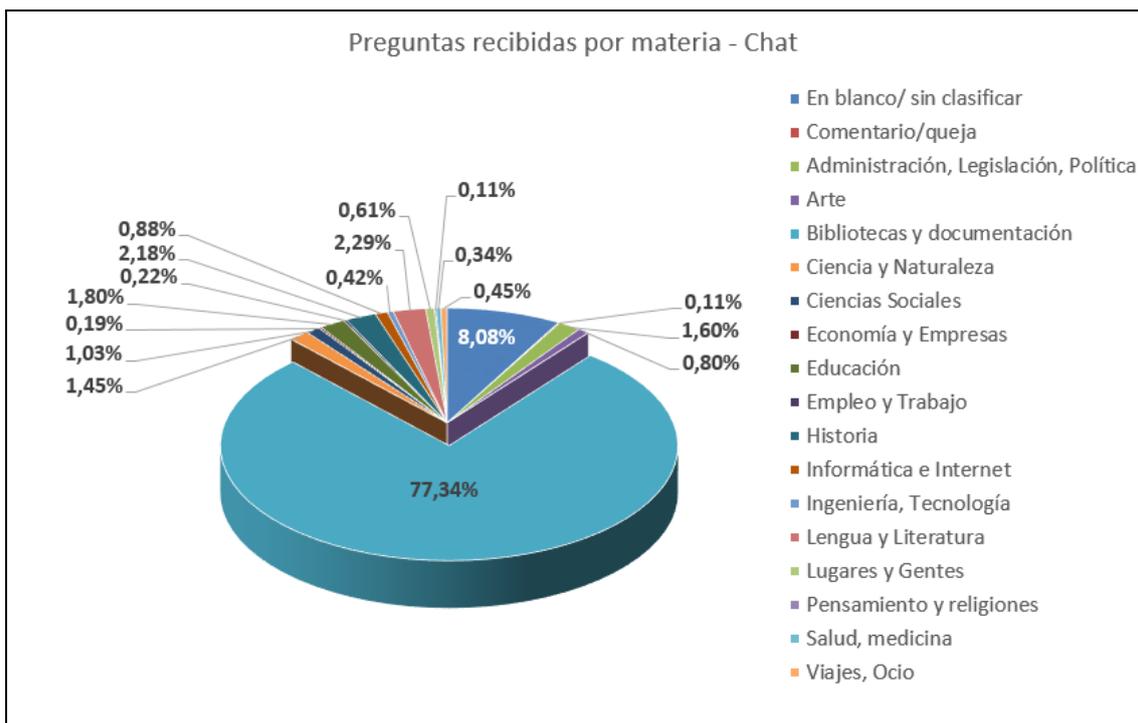
En consonancia con la modalidad de correo electrónico, la modalidad de chat ha recibido consultas de forma constante a lo largo del año, destacando los meses de marzo a mayo y noviembre y produciéndose un descenso significativo durante los meses de verano (menos usuarios y horario reducido de atención).



4.2. Consultas respondidas por materias

En cuanto a la temática, la modalidad de chat sigue el mismo patrón que la modalidad de correo electrónico, registrando una gran mayoría de consultas sobre “Bibliotecas y Documentación” (77,34 %). El resto de las materias tienen mucha menos representación, destacando “Lengua y Literatura” (2,29 %), “Historia” (2,18 %), “Educación” (1,80 %) y “Administración, Legislación, Política” (1,60 %). Las materias sobre las que menos consultas se reciben son “Pensamiento y Religiones” y “Economía y Empresas”, con un 0,11 % cada una.

Las consultas que aparecen bajo el epígrafe “En blanco/ sin clasificar” se refieren a consultas inadecuadas que no se adaptaban a las normas de funcionamiento del servicio o a “llamadas perdidas” (consultas recibidas fuera del horario de atención al público o en las que los usuarios se desconectaron antes de ser respondidos).



4.2. Número de encuestas recibidas

En la modalidad chat, en 2019 se recibieron un total de 190 encuestas (7,28 %), una proporción mayor al año pasado (147 encuestas en 2018). De los usuarios que respondieron la encuesta, un 62,63 % usaban el servicio por primera vez.

Los usuarios han conocido la existencia del servicio a través de la página web de su biblioteca (39,47 %), al navegar por internet (33,16 %), mediante la recomendación de un conocido (14,74 %) o a través del personal de su biblioteca (11,58 %).

Siguen siendo minoría aquellos que conocieron la página a través de medios de comunicación (1,05 %), 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 92,63 % de los usuarios lo recomendaría a un conocido y el 89,47% considera que la respuesta recibida se produjo en un plazo acorde a sus necesidades informativas.

El 60 % se encuentra muy satisfecho con la respuesta recibida, disminuyendo un 9,39 % con respecto al año anterior 2018 (69,39 %) y un 6,94 % desde el año 2017. Únicamente un 10 % ha respondido estar muy poco satisfecho con la respuesta recibida (porcentaje elevado, al compararlo con la modalidad de correo electrónico).

Nº total de encuestas recibidas	190/2609 (7,28 %)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	119 (62,63 %)
- No:	71 (37,37 %)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	75 (39,47 %)
- Personal de la biblioteca:	22 (11,58 %)
- Al navegar por internet:	63 (33,16 %)
- Recomendación de un amigo:	28 (14,74 %)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	2 (1,05 %)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	170 (89,47 %)
- No:	20 (10,53 %)
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:	19 (10,00 %)
- 2:	5 (2,63 %)
- 3:	15 (7,89 %)
- 4:	37 (19,47 %)
- 5:	114 (60,00 %)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	177 (93,16 %)
- No:	13 (6,84 %)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	176 (92,63 %)
- No:	14 (7,37 %)