



ESTADÍSTICAS ANUALES 2020



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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CULTURA
Y DEPORTE

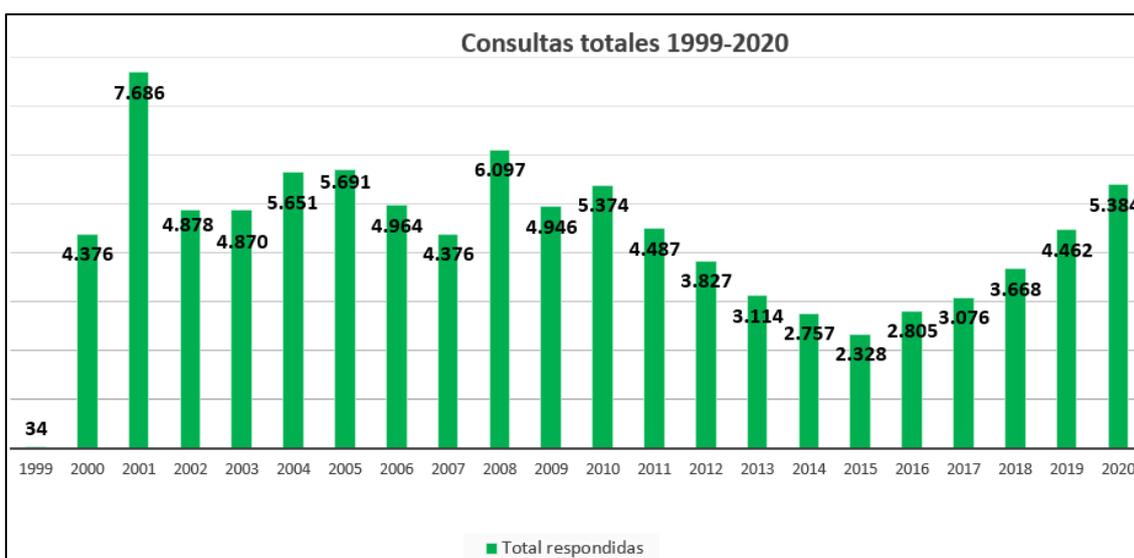
ÍNDICE

1. Datos globales: Pregunte por años (1999 – 2020)	2
2. Pregunte en 2020. Panorámica anual	4
3. Datos de visibilidad	6
4. Pregunte por correo electrónico	7
4.1. Consultas recibidas por meses.....	7
4.2. Consultas recibidas por lenguas.....	8
4.3. Consultas respondidas en plazo.....	8
4.4. Consultas respondidas por materias.....	9
4.5. Consultas respondidas por edad.....	10
4.6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes.....	11
4.7. Consultas recibidas por ámbito geográfico.....	12
4.8. Número de encuestas recibidas.....	13
5. Pregunte por chat	15
5.1. Consultas recibidas por meses.....	15
5.2. Consultas respondidas por materias.....	16
5.3. Número de encuestas recibidas.....	17
6. Conclusión	19

1. Datos globales: Pregunte por años (1999-2020)

Pregunte: las bibliotecas responden, es un servicio de referencia virtual gratuito cuyo objetivo es satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos. En la actualidad se encuentra atendido de forma cooperativa por 49 bibliotecas públicas de diferentes comunidades autónomas y titularidad. La coordinación del servicio corre a cargo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, dependiente de la Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura del Ministerio de Cultura y Deporte.

El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* ha recibido un total de **94.851 consultas** entre los años 1999 y 2020.

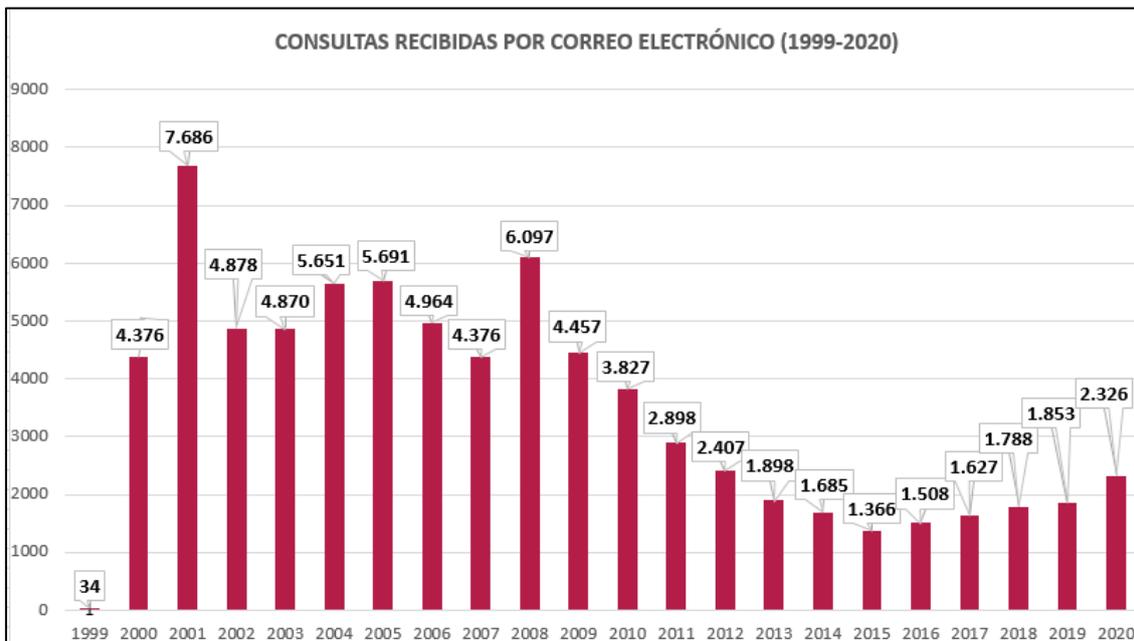


Como puede apreciarse en el gráfico, tras un descenso de consultas que tuvo su cifra más baja en el año 2015, el servicio ha aumentado el número de consultas exponencialmente cada año hasta el 2020.



La comparativa de los últimos seis años nos muestra un crecimiento del 41,68 % de media en el número total de consultas recibidas en el servicio si comparamos los datos de crecimiento anual consecutivo, tomando como referencia el año 2015 (con un 17 % más de uso en 2016, un 9,66 % en 2017, un 30,76 % en 2018, un 59,06 % en 2019 y un 91,96 % en 2020).

En los siguientes gráficos se puede analizar la evolución del número de consultas totales recibidas en estos años en ambas modalidades de consulta:



Del total de consultas recibidas, 76.263 se han formulado a través de la modalidad de correo electrónico. Una de las consecuencias del elevado número de consultas globales por correo electrónico se debe a que durante los años 1999 y 2008, ésta fue la única modalidad desde la que se prestaba atención a los usuarios.



Del total de 94.851 consultas recibidas en el servicio entre los años 1999 y 2020, 18.588 se han recibido a través de la modalidad de chat. El gráfico refleja la evolución de las consultas recibidas por esta vía desde el 2009, año en el que se implementó la modalidad de mensajería instantánea. Tras un descenso de consultas recibidas entre los años 2013 y 2015, se observa un aumento exponencial de las consultas a partir de 2016, llegando a superar las 3.000 consultas en el año 2020.

2. Pregunte en 2020. Panorámica anual

En 2020 se recibieron un total de **5.384 consultas**. Esta cifra supone un incremento del 17,12 % de preguntas recibidas con respecto al año anterior, con un aumento de 922 consultas más que en el año 2019.

Del conjunto de estas consultas, 2.326 se han formulado a través de la modalidad de correo electrónico y 3.058 a través de la modalidad de chat, lo cual supone que -por tercer año consecutivo- los usuarios del servicio optan por la modalidad de consulta a través de chat (con 449 preguntas más respecto a 2019), frente a la modalidad de correo electrónico. Esta propensión hacia la utilización de la modalidad de chat se debe a que los usuarios cada vez demandan respuestas más rápidas, habituados también a dispositivos y aplicaciones que facilitan la agilidad en la búsqueda de información.

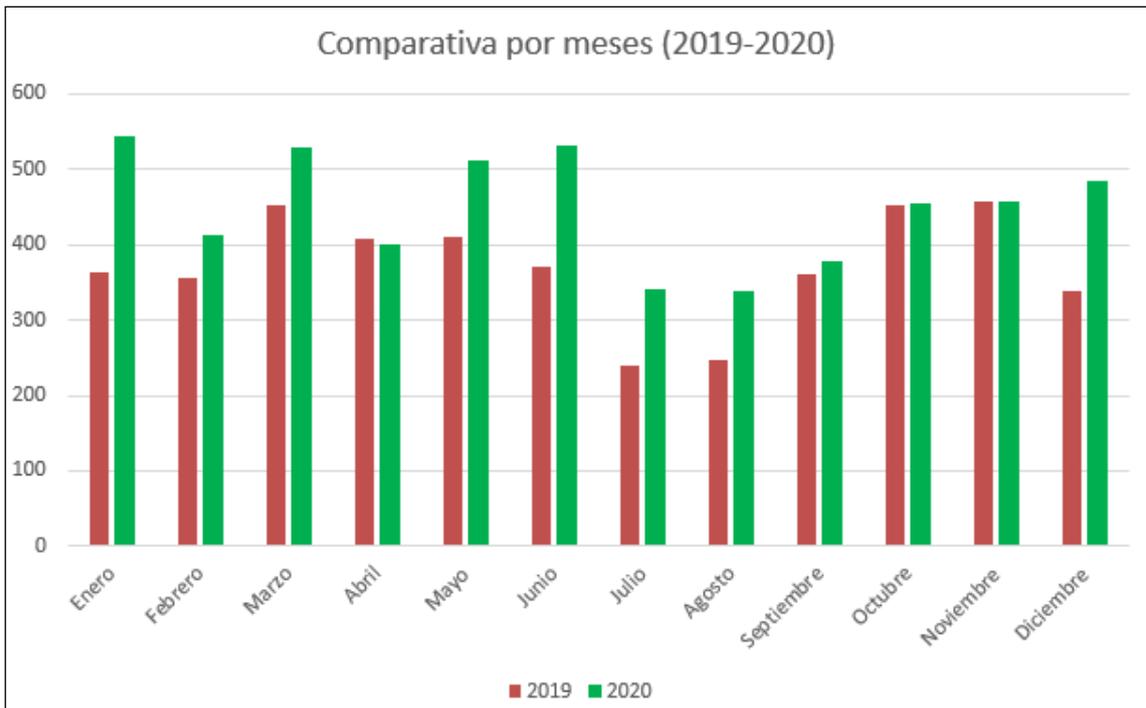
El aumento de consultas en el año 2020 se debe fundamentalmente a dos factores:

1) La continuación de una tendencia creciente de la necesidad de los ciudadanos de utilizar servicios de información y referencia, como viene apreciándose desde el año 2015, año en el que comenzó a incrementarse la utilización del servicio.

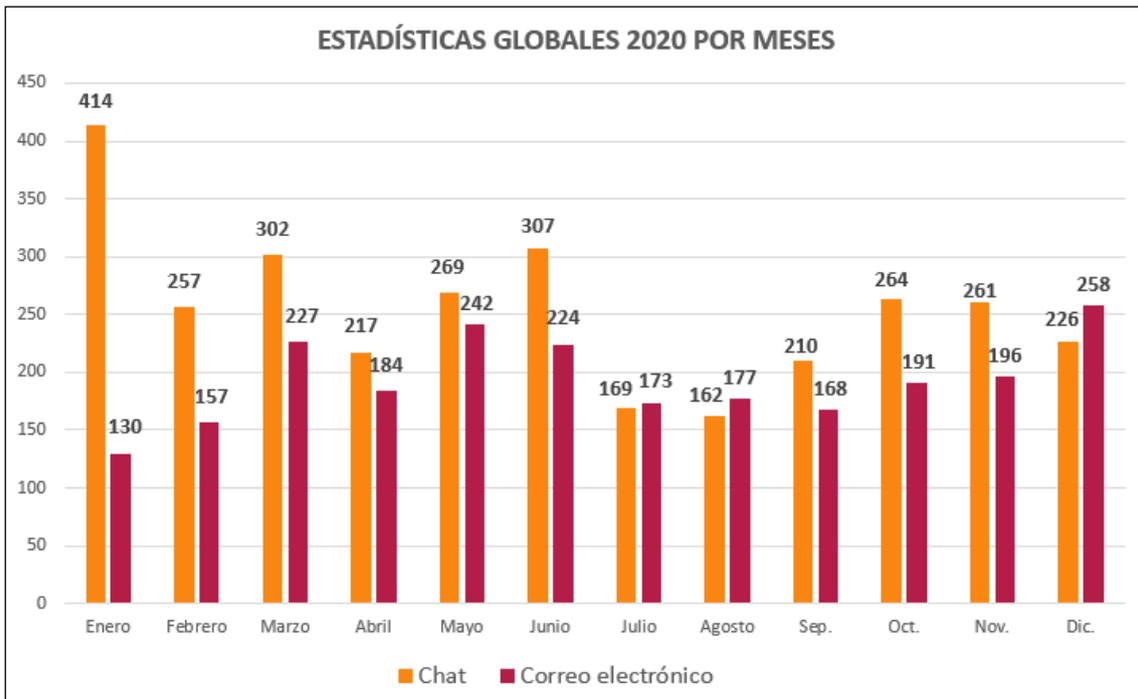
2) Las circunstancias derivadas de la declaración del Estado de Alarma por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que conllevó a que la ciudadanía no pudiera salir de casa y las bibliotecas mantuvieran sus sedes físicas cerradas, originando un mayor uso de los servicios virtuales, entre ellos los servicios de información y referencia como *Pregunte: las bibliotecas responden*.

Explicadas las circunstancias que han motivado el crecimiento del uso del servicio en pleno año COVID, resulta imprescindible comparar las consultas por meses en 2019 y 2020, para poder comprobar hasta qué punto esta circunstancia repercutió en el uso de *Pregunte*.

El análisis del uso del servicio por meses, refleja un aumento de consultas en casi todos los meses, a excepción de abril, octubre y noviembre, confirmándose un mayor uso en los meses del primer semestre del año, que coincidieron en parte con la declaración del Estado de Alarma en nuestro país (del 14 de marzo al 21 de junio de 2020).



Sin embargo, destaca significativamente un aumento de la demanda del uso de chat en el mes de diciembre, un periodo donde no había Estado de Alarma y que habitualmente tiene poca demanda al coincidir con las vacaciones de Navidad y con una reducción del horario habitual de chat (de 10:00 a 14:30 horas, entre el 21 y 31 de diciembre de 2020). Las restricciones derivadas por el miedo a una tercera ola, pueden explicar este uso. Los ciudadanos redujeron la movilidad vacacional típica de este mes del año.



Si se desglosan los meses analizando las consultas recibidas en ambas modalidades, se observa que los usuarios han realizado un mayor número de consultas los meses de enero, marzo y

junio. El aumento de consultas durante el periodo de marzo a junio se debe a las circunstancias derivadas del Estado de Alarma, mencionadas anteriormente. En cuanto al mes de enero, el aumento considerable se explica al uso abusivo del servicio que realizó un único usuario, que llegó a realizar alrededor de 200 consultas a través del chat.

Como viene siendo habitual, los meses de menor uso de *Pregunte* coinciden con los meses de verano, durante los cuales converge la época estival vacacional de la mayor parte de los usuarios con la reducción horaria habitual del chat (de 10:00 a 14:30 horas, entre el 15 de junio y el 15 de septiembre de 2020), motivada por la adaptación del servicio a los horarios reducidos de las bibliotecas participantes durante esta parte del año, principalmente de las bibliotecas municipales, que suelen reducir la apertura de sus centros, ofreciendo servicios sólo en horario de mañana.

3. Datos de visibilidad

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

En 2020 una media de 11,8 usuarios visitó esta página cada día. El 83,13 %, lo hizo desde España, mientras que el acceso desde otros países corresponde a un 16,87 %.

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 visitas en las horas centrales de los mismos (11:00 – 12:00 h y 17:00 – 19:00 h).

Respecto al dispositivo que emplearon para entrar a la página, la mayoría (65,93 %) utilizó ordenador, el 34,10 % accedió a través de sus teléfonos inteligentes y el 7,10 %, desde tabletas.

El 59,07 % de los usuarios accedieron al servicio desde diferentes buscadores en internet y el 32,78 % lo hizo directamente desde la URL o favoritos. El tanto por ciento restante, utilizó como canales de acceso los enlaces de páginas web y redes sociales (8,15 %).

El buscador más utilizado fue Google Chrome con un 69,82 %, seguido de otros navegadores como Firefox, Safari o Edge, cuyo uso se sitúa entre el 9 y 12 %.

En cuanto a las redes sociales, 1.818 usuarios accedieron en 2020 a través de Twitter, mientras que 868 lo hicieron mediante Facebook. En menor medida, otros usuarios entraron a la página web del servicio desde otras redes sociales y páginas como Youtube, LinkedIn, Slidshare o Blogger.

No resulta extraño el dato de usuarios que accedieron a la página del servicio a través de Twitter, puesto que el año 2020 coincidió con el veinte aniversario del servicio, motivo por el cual se diseñó una campaña de difusión en redes sociales, que tuvo un gran protagonismo en Twitter, donde además se desarrolló un concurso consistente en averiguar siete personajes ocultos a lo largo del año mediante pistas que se iban lanzando a través de hilos en esta red social.

En 2020, se llevaron a cabo en esta red social tres acciones de difusión diferentes:

- Difusión de la campaña del veinte aniversario del servicio con anuncios, contenido gráfico de gran impacto visual y publicidad sobre el concurso. Esta acción iniciada en enero tuvo 11.345 impresiones (cantidad de veces que un hashtag/búsqueda es visualizada por otros usuarios) y 164 interacciones.
- Difusión de preguntas históricas del servicio a lo largo de sus 20 años de recorrido a través de hilos, entre los meses de febrero y noviembre, con un resultado de 12.909 impresiones y 211 interacciones.
- Desarrollo del concurso “Personaje oculto” con la apertura de hilos para difundir las pistas, la identidad y el ganador o ganadora. Los hilos de los siete personajes se crearon entre enero y diciembre, con un resultado total de 52.073 impresiones y 1.110 interacciones.

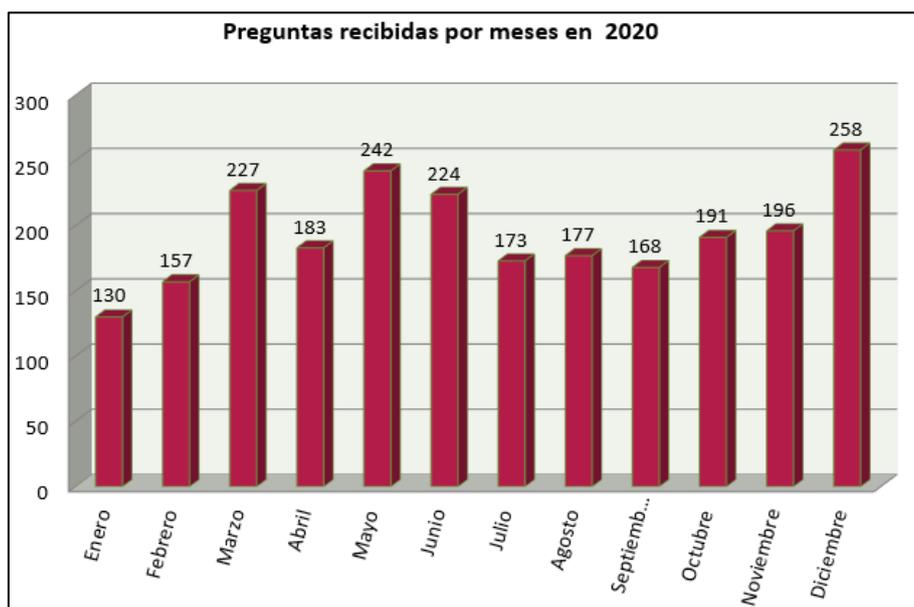
Por otra parte, la publicación de la campaña del 20 aniversario del servicio en la página web de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria tuvo en 2020 un total de 955 visitas, con un promedio de tiempo en la página de 6,15 minutos y con 223 clics en el documento pdf de las bases del concurso en Twitter.

4. Pregunte por correo electrónico

En 2020 se recibieron **2.326 preguntas**, realizadas por 1.802 usuarios distintos, de las cuales un 3,22 % provenían del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue del 6,36 %.

De las preguntas recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, se respondieron un total de 2.325 preguntas. Una de ellas se recibió el 31 de diciembre y fue respondida en enero de 2021 (dado que el tiempo máximo de respuesta en esta modalidad es de dos días laborables desde el momento de su envío). Además, se respondieron 2 consultas recibidas los últimos días del año 2019 (del 29 de diciembre al 31 de diciembre).

4.1. 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 marzo, mayo, junio y diciembre.

4.2. Consultas recibidas por lenguas

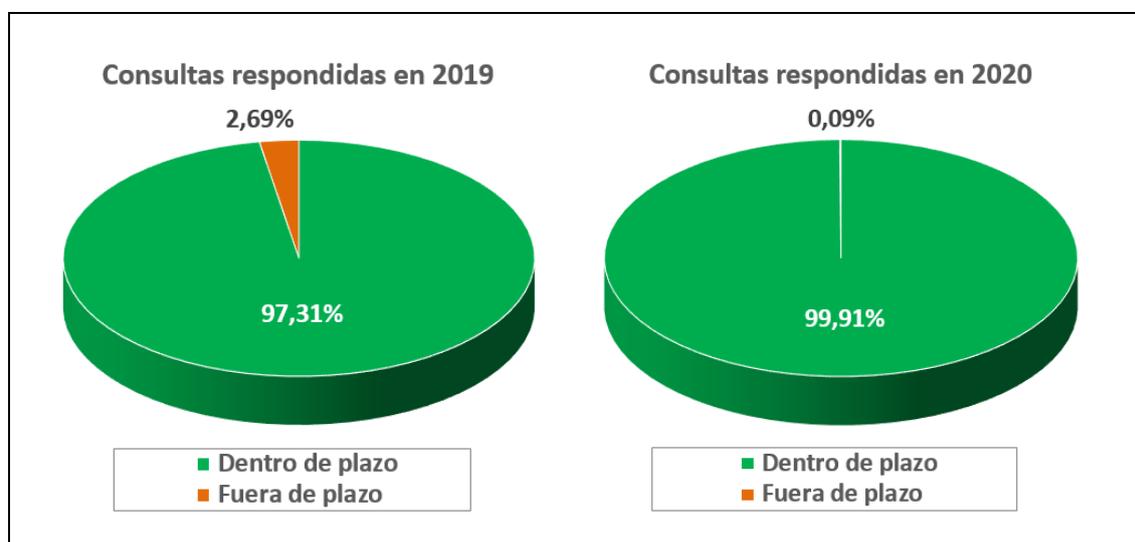
Pregunte: las bibliotecas responden atiende las consultas en la modalidad de correo electrónico a usuarios que realizan sus preguntas tanto dentro como fuera del territorio nacional. El único requisito exigido es que se expresen en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado.

En 2020, la lengua mayoritaria de consulta del servicio continuó siendo el castellano, con un 96,26 % de uso frente al resto de las lenguas oficiales del Estado: 2,49 % de consultas recibidas en catalán, 0,90 % en gallego y 0,34 % en euskera.



4.3. Consultas respondidas en plazo

Del total de respuestas respondidas, tan sólo dos de ellas se contestaron fuera del plazo establecido de 2 días laborables a partir de su recepción, mejorando los datos del año anterior, en el que, tras un aumento de las respuestas fuera de plazo, se estableció como objetivo realizar un mayor seguimiento de las consultas en las que se tardaba en dar respuesta para conseguir cumplir íntegramente con el compromiso del servicio hacia sus usuarios.



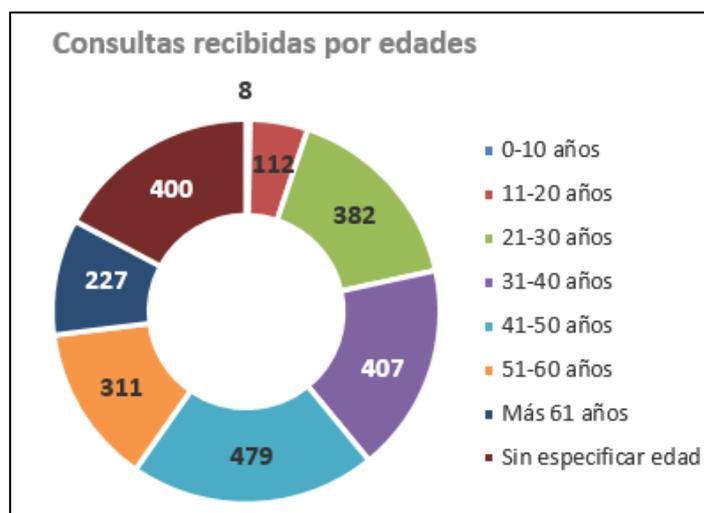
- Comentario/Queja
- Arte
- Biblioteconomía y Documentación
- Ciencias Aplicadas
- Ciencias Físicas
- Economía y Empresas
- Empleo y Trabajo
- Lenguas y Literatura
- Religiones y Filosofía
- Administración, Legislación y Política
- Bibliotecas
- Ciencias Ambientales
- Ciencias de la Salud
- Ciencias Sociales
- Educación
- Geografía e Historia
- Medios de Comunicación Social
- Turismo, Ocio y Deporte

4.5. Consultas respondidas por edad

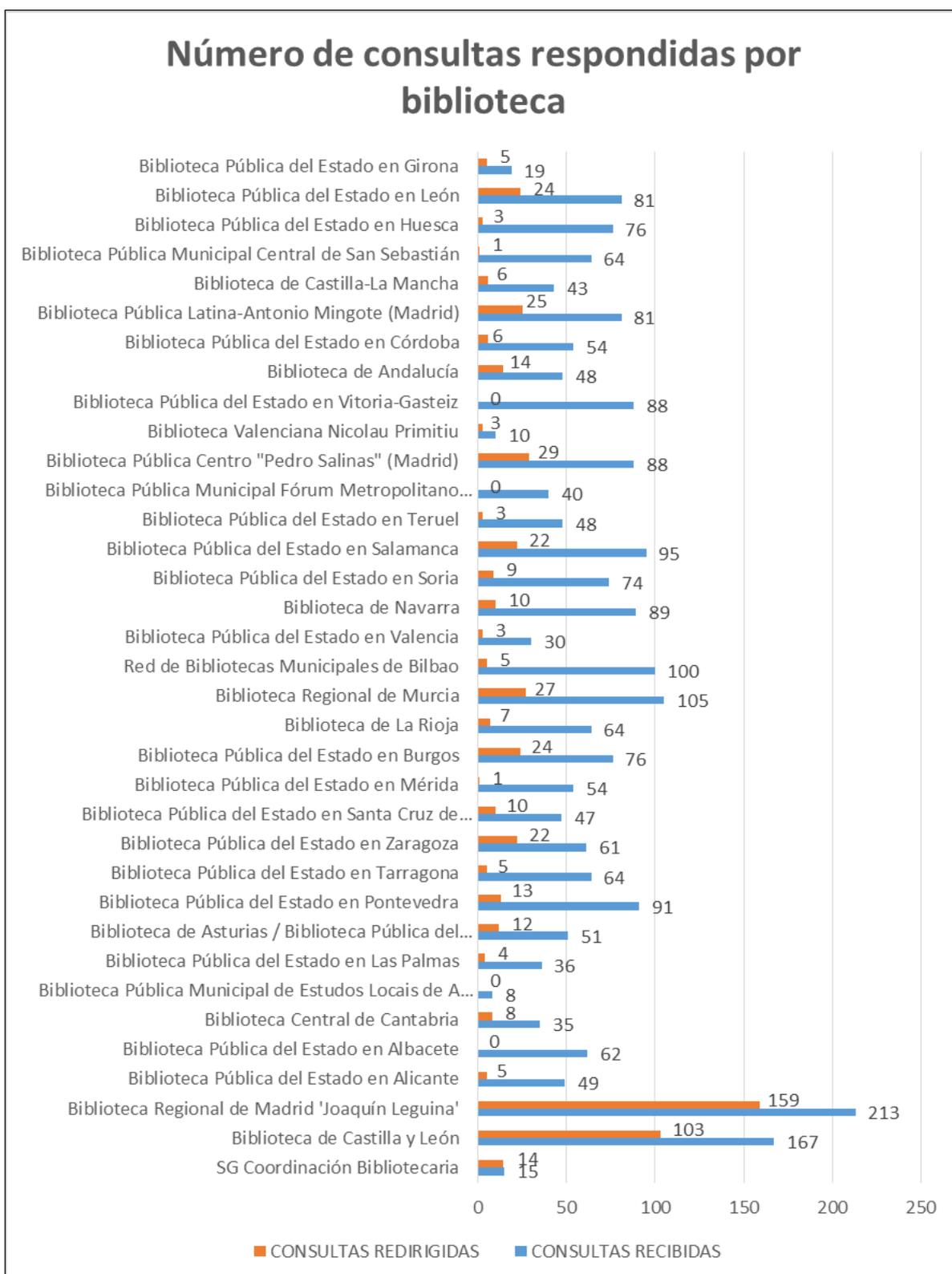
El formulario de consulta del servicio en esta modalidad no establece como campo obligatorio la edad u otros datos similares como sexo o nivel de estudios, que si bien ayudarían a definir el perfil de usuario medio que utiliza el servicio, harían que la formulación de la consulta fuese menos ágil, puesto 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 2020 el servicio fue 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 ha aumentado ligeramente con respecto al año anterior (322). Destaca el escaso uso que realizan los menores de edad (usuarios infantiles y juveniles).



4.6. 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 (213 consultas), seguida por la Biblioteca de Castilla y León (167 consultas). Ello se debe no sólo a que gran parte de los usuarios que utilizan el servicio consultan información sobre "Bibliotecas" en grandes capitales

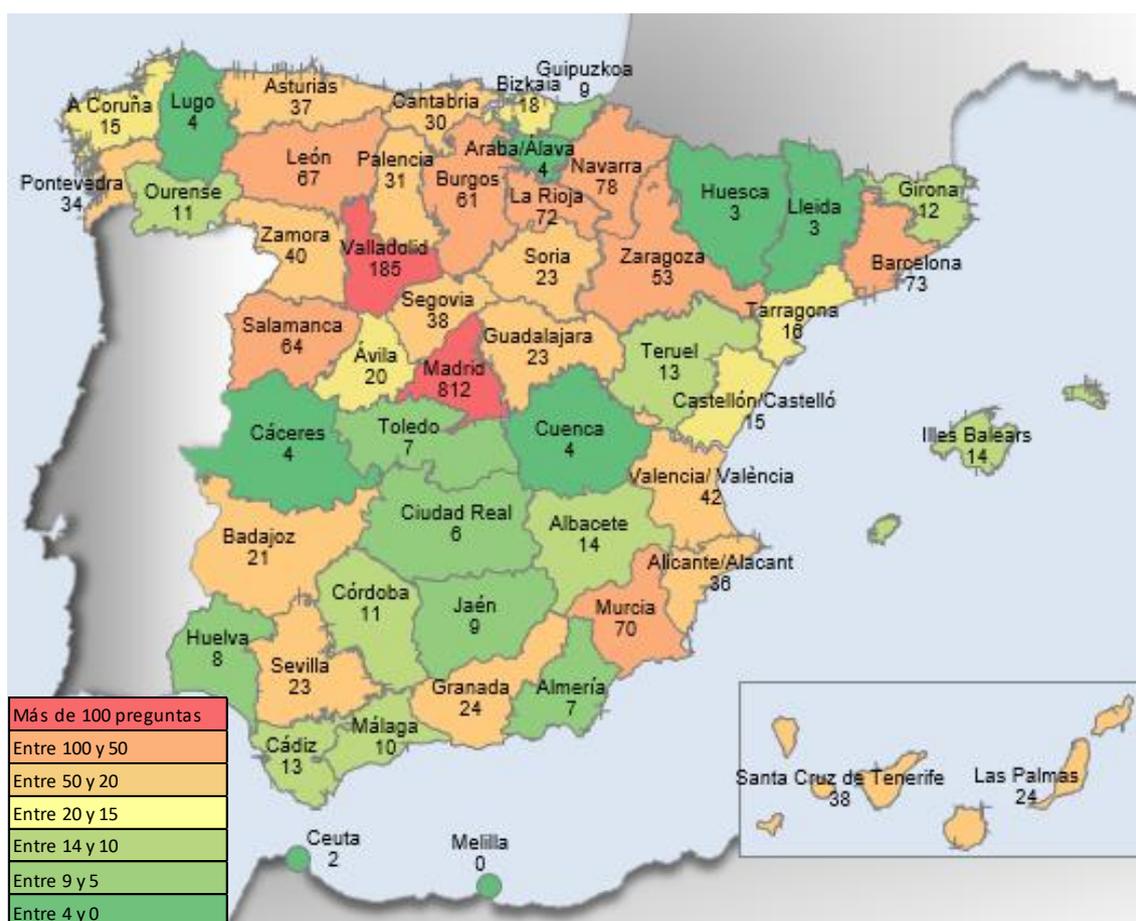
de provincia como son Madrid y Valladolid, sino a que otras bibliotecas en turno, redirigen este tipo de consultas a estas bibliotecas.

La Biblioteca Regional de Murcia se sitúa la tercera en cuanto a consultas recibidas (105 consultas) seguida de la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (100 consultas) y la Biblioteca Pública del Estado en Salamanca (95 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 2020 respondió un total de 15 preguntas de usuarios. La mitad de esas consultas (8) fueron preguntas de usuarios que otras bibliotecas le redirigieron, ya que la temática de las mismas hacía referencia a proyectos o información específica del Ministerio. El resto fueron consultas que por motivo del Estado de Alarma o periodo vacacional en las bibliotecas iban a quedar fuera de plazo, por lo que fueron directamente contestadas desde el Ministerio, tratando así de cumplir con el compromiso de respuesta en 48 h y evitar que quedasen respondidas fuera de plazo.

4.7. Consultas recibidas por ámbito geográfico

En 2020 se recibieron un total de 2.251 consultas procedentes de nuestro país y 75 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

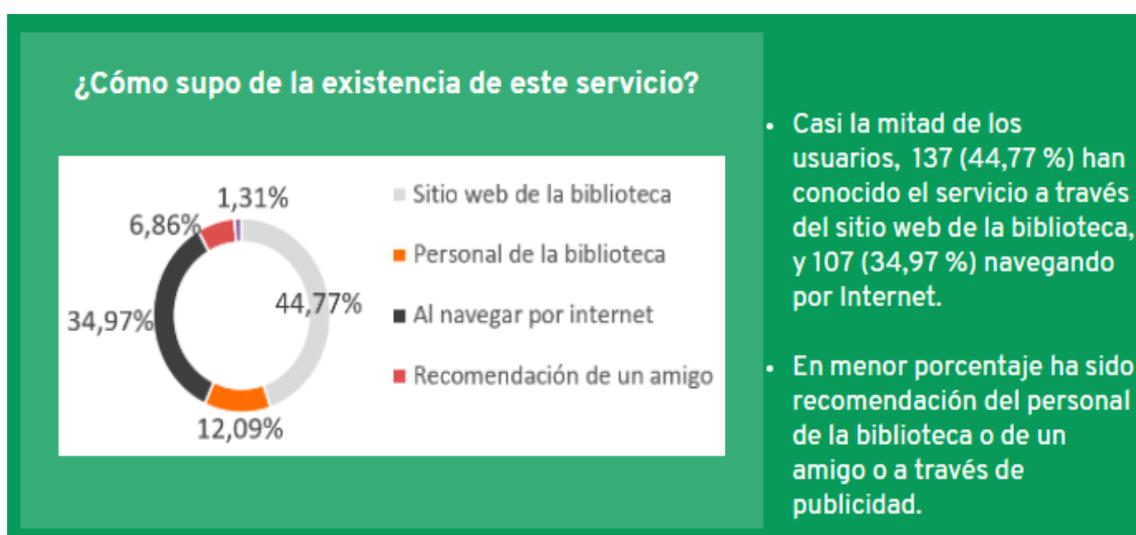
epígrafe “Fuera de España”. No obstante, sí es posible obtener datos estadísticos de los países desde donde se visita el sitio web del servicio, lleguen o no estos usuarios a realizar consultas en una modalidad u otra (correo electrónico o chat). Estos países fueron: México, EE.UU, Perú, Colombia, Argentina y Chile y en menor medida, Emiratos Árabes Unidos, Francia y Alemania.

Dentro de nuestro país, analizando el mapa, la Comunidad Autónoma de Madrid es desde donde más consultas se formulan, con un 34,91 % de las preguntas que se reciben, seguidas de las provincias de Valladolid, Navarra, Barcelona y La Rioja. Por el contrario, las provincias cuyos usuarios han realizado un menor número de preguntas fueron Ceuta, Lleida, Huesca y Lugo. Melilla fue la única provincia desde la que no se formuló ninguna consulta.

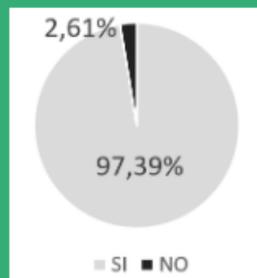
4.8. Número de encuestas recibidas

Las encuestas consisten en 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 2020 se recibieron un total de 306 encuestas, 66 más que el año anterior, en las cuales se han obtenido los siguientes datos:

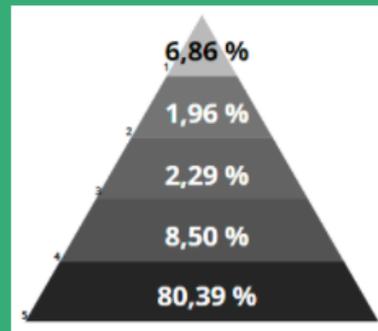


¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?



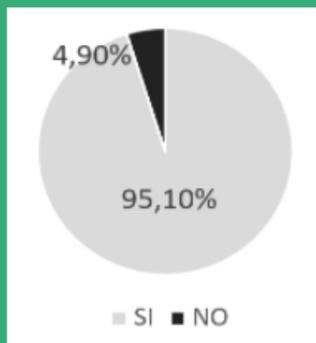
- 298 usuarios (97,39 %) afirman haber obtenido respuesta a su consulta en un plazo adecuado a su necesidad informativa. En cambio un 2,61 % (8 usuarios) indican lo contrario.

¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida? (1 poco satisfecho - 5 muy satisfecho)



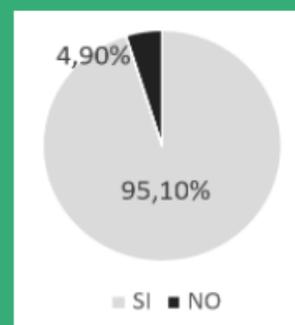
- El 80,39 % (246 usuarios) puntúa con un 5 su satisfacción en relación a la respuesta que le han ofrecido en el servicio, mientras que un 6,86 % (21 usuarios) dicen estar poco satisfechos.

¿Volvería a usar este servicio?



- 291 usuarios (95,10 %) volverían a usar este servicio frente a un 4,90 % (15 usuarios) que no volverían a recurrir a él.

¿Recomendaría este servicio a un conocido?



- Las encuestas arrojan los mismos datos en cuanto a la recomendación del servicio.

En resumen, la mayoría de los usuarios que rellenaron la encuesta en 2020, utilizaron el servicio por primera vez, siendo por tanto nuevos usuarios que conocieron el servicio a través del sitio web de la biblioteca o navegando por Internet. La mayoría se encuentran satisfechos tanto con el tiempo de espera como con la respuesta obtenida y un alto porcentaje (95,10 %) volvería a utilizar el servicio y lo recomendaría a un conocido.

5. Pregunte por chat

En 2020, 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 15 de junio al 15 de septiembre) y Navidad (del 21 de diciembre al 8 de enero), cuyo horario de atención es de 10:00 a 14:30 horas.

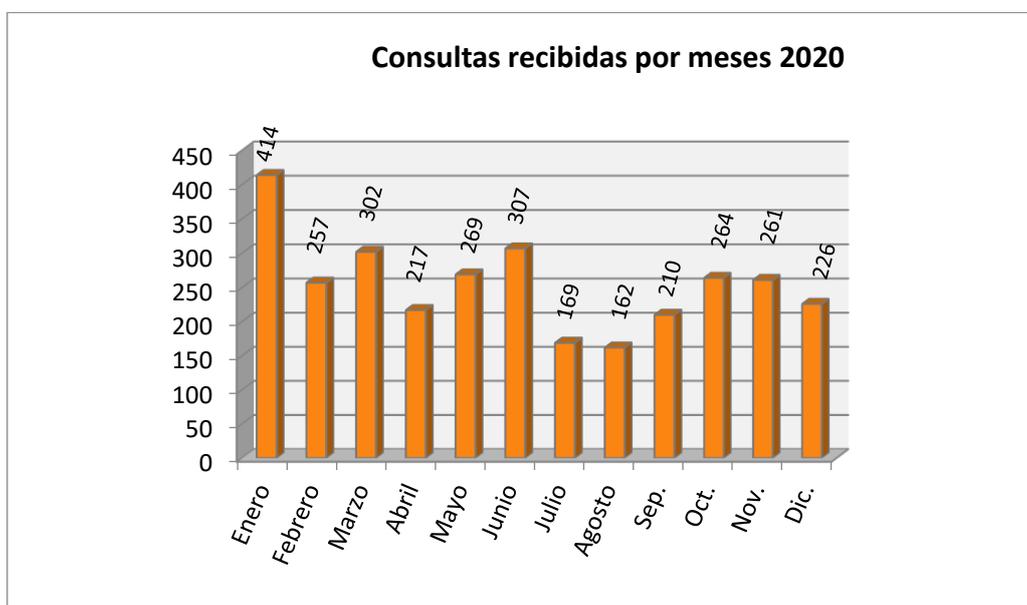
A lo largo de 2020 se recibieron un total de 3.099 preguntas, de las cuales se respondieron **3.058** (las 41 consultas restantes se corresponden con preguntas inadecuadas).

Del total de preguntas recibidas, un 10,64 % de dichas consultas fueron llamadas perdidas, es decir, consultas en las que el usuario se desconecta antes de que un bibliotecario reclame su consulta para atenderla.

La media de consultas diaria a lo largo del año fue de 12,03 preguntas, por lo que prácticamente duplica a la media de consultas realizadas en la modalidad de correo electrónico (6,36).

5.1. Consultas recibidas por meses

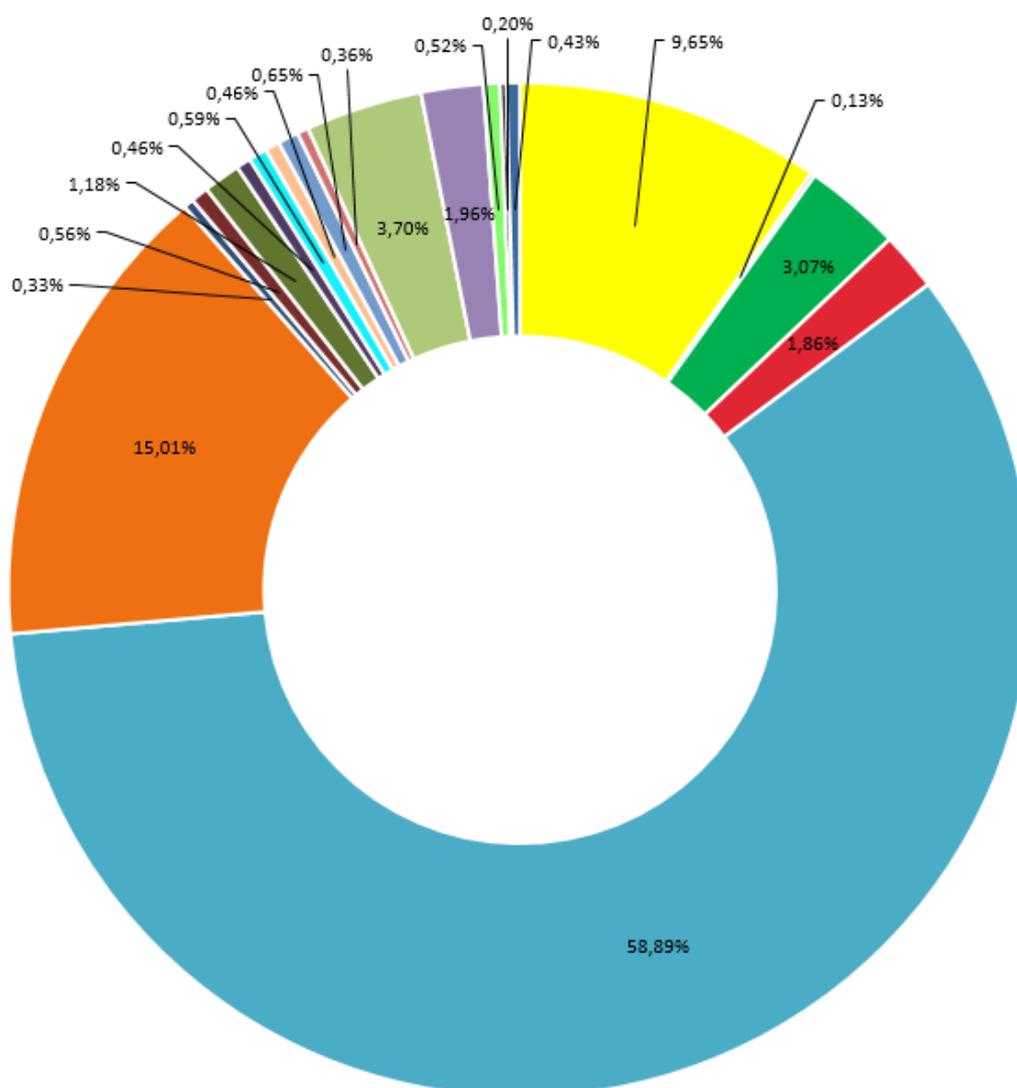
Si se analiza la recepción de consultas por meses durante el año 2020, se observa como en consonancia con la modalidad de correo electrónico, la modalidad de chat ha recibido consultas de forma constante a lo largo del año, destacando los meses de marzo, mayo y junio, que coincidieron con el periodo de Estado de Alarma con motivo de la situación sanitaria ocasionada por el COVID-19. Como hemos mencionado anteriormente, en el mes de enero se produjeron alrededor de 200 consultas por un mismo usuario que realizaba un uso abusivo del servicio. Los meses de verano se aprecia, como suele ser habitual, un descenso en el número de consultas, ya que al coincidir con el periodo vacacional hay menos usuarios y un horario de atención del chat más reducido.



5.2. Consultas respondidas por materias

En cuanto a la temática, en la modalidad de chat también se han registrado los cambios derivados de la modificación del cuadro de materias para la clasificación temática de las consultas de los usuarios, con el desglose principalmente de la antigua materia “Bibliotecas y Documentación” en las nuevas materias “Bibliotecas” y “Biblioteconomía y Documentación”. Así, esta modalidad sigue el mismo patrón que la modalidad de correo electrónico, registrando una gran mayoría de consultas sobre “Bibliotecas” con un 58,89 % del total de las consultas.

La segunda materia sobre la que más se consulta se debe a preguntas sobre “Biblioteconomía y Documentación”, con un 15,01 %. Existe un porcentaje del 9,65 % de preguntas recibidas “Sin consulta” en las que el usuario se ha desconectado antes de formular su pregunta. El resto de las materias tienen mucha menos representación, destacando “Geografía e Historia” (3,70 %), “Administración, Legislación y Política” (3,07 %), “Lenguas y Literatura” (1,96 %) y “Arte” (1,86 %). Las materias sobre las que menos consultas se reciben son “Religiones y Filosofía”, “Empleo y Trabajo” y “Ciencias Ambientales”, con un 0,33 %, 0,36 % y 0,43 % respectivamente.

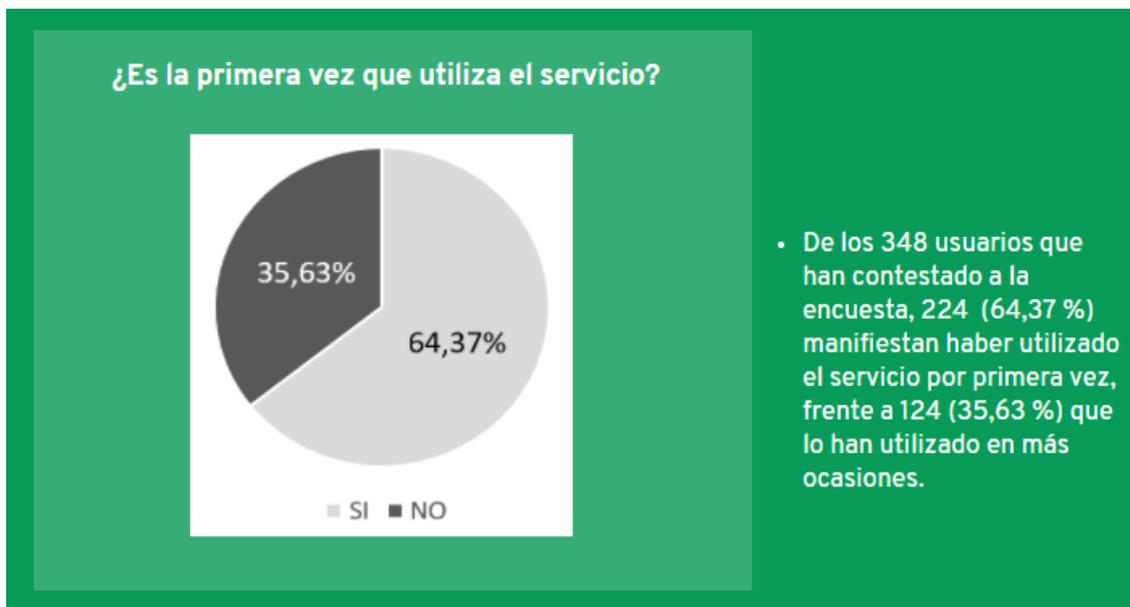


- Comentario/Queja
- Arte
- Biblioteconomía y Documentación
- Ciencias Aplicadas
- Ciencias Físicas
- Economía y Empresas
- Empleo y Trabajo
- Lenguas y Literatura
- Religiones y Filosofía
- Administración, Legislación y Política
- Bibliotecas
- Ciencias Ambientales
- Ciencias de la Salud
- Ciencias Sociales
- Educación
- Geografía e Historia
- Medios de Comunicación Social
- Turismo, Ocio y Deporte

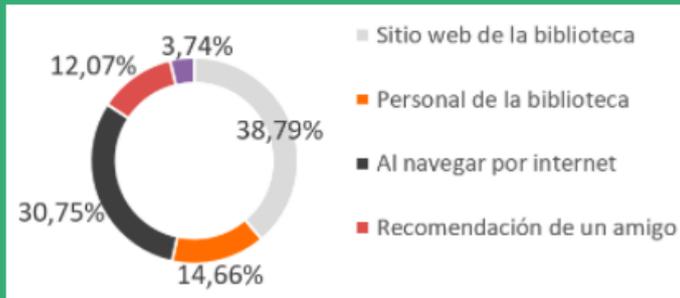
5.3. Número de encuestas recibidas

En la modalidad de chat en 2020 se recibieron un total de 348 encuestas (11,37 %), una proporción mayor al año pasado (190 encuestas en 2019) y una cifra muy similar a las recibidas en la modalidad de correo electrónico (306 encuestas). Aun así, el porcentaje de encuestas recibidas es bastante bajo en relación al número de usuarios que utilizan la modalidad de chat del servicio. Consideramos que este hecho está motivado por la propia filosofía de la utilización de un chat, una vía rápida para conseguir una respuesta igualmente útil. Una vez obtenida, el usuario no suele perder tiempo en responder a la encuesta.

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

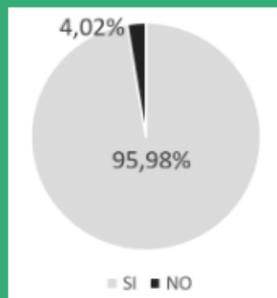


¿Cómo supo de la existencia de este servicio?



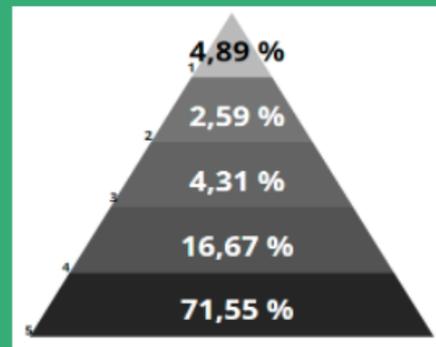
- 135 usuarios (38,79 %) han conocido el servicio a través del sitio web de la biblioteca, 107 (30,75 %) navegando por Internet Y 51 (14,66 %) por el personal de la biblioteca.
- En menor porcentaje ha sido recomendación del personal de la biblioteca o de un amigo o a través de publicidad.

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



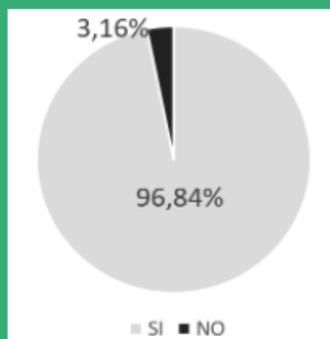
- 334 usuarios (95,98 %) afirman haber obtenido respuesta a su consulta en un plazo adecuado a su necesidad informativa. En cambio un 4,02 % (14 usuarios) indican lo contrario.

¿Está satisfecho/a con la respuesta obtenida? (1 poco satisfecho - 5 muy satisfecho)



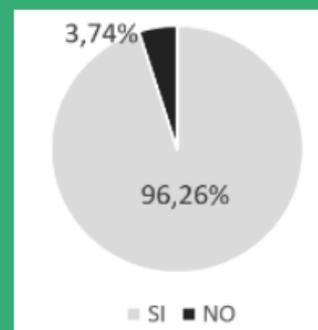
- El 71,55 % (249 usuarios) puntúa con un 5 su satisfacción en relación a la respuesta que le han ofrecido en el servicio, mientras que un 4,89 % (17 usuarios) dicen estar poco satisfechos.

¿Volvería a usar este servicio?



- 337 usuarios (96,84%) volverían a usar este servicio frente a un 3,16% (11 usuarios) que no volverían a recurrir a él.

¿Recomendaría este servicio a un conocido?



- Las encuestas arrojan resultados similares, 335 usuarios (96,26%) recomendarían el servicio frente a un 3,74% (13 usuarios) que no lo harían.

En resumen, la mayoría de los usuarios que rellenaron la encuesta en esta modalidad utilizaron el servicio por primera vez, aunque el porcentaje de usuarios que recurren al servicio tras haberlo utilizado otras veces es importante y constante en relación al año 2019 (37,37 %). Los usuarios conocieron el servicio a través del sitio web de la biblioteca o navegando por internet y se encuentran satisfechos tanto con el tiempo de espera como con la respuesta obtenida. Un alto porcentaje (entre el 95,10 % y 96,84 %) volvería a utilizar el servicio y lo recomendaría a un conocido.

6. Conclusión

Los datos estadísticos que se han recogido en el año 2020 sobre el uso del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* muestran que ha aumentado la utilización del servicio por quinto año consecutivo. También por tercer año consecutivo los usuarios prefieren realizar la mayoría de las consultas a través de la modalidad de chat frente a la de correo electrónico. Esto refleja como los usuarios se decantan cada vez más por sistemas que les proporcionen información de manera más rápida.

En 2020 se han incrementado las consultas en los meses en los que la población estuvo confinada con motivo del Estado de Alarma declarado el 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, exceptuando el mes de abril donde las consultas fueron menores. Durante estos meses el servicio se convirtió más que nunca en una puerta virtual a los servicios bibliotecarios y muchas consultas se refirieron a preguntas sobre la apertura de las bibliotecas, préstamos o devoluciones o cómo acceder a la lectura y consumo de documentos digitales, así como consultas relacionadas con la situación sanitaria en ese momento. Así mismo destaca un incremento en el mes de diciembre, poco usual puesto que coincide con el periodo vacacional de Navidad pero probablemente motivado por la falta de movilidad voluntaria de la ciudadanía ante el miedo a una tercera ola.

En la modalidad de correo electrónico el castellano sigue siendo la lengua en la que se reciben y se responden la mayoría de preguntas. Los datos también confirman que la edad media de los usuarios que realizan consultas a través de esta modalidad se encuentra entre los 31 y 50 años, viendo la necesidad de incidir en la difusión del servicio en la población juvenil y de mayor edad.

Las visitas al sitio web del servicio así como las consultas que se realizan, se producen en su mayoría desde España.

La mayor parte de usuarios visitó la página utilizando un ordenador, aunque un porcentaje importante también lo hizo desde sus teléfonos inteligentes, accediendo principalmente a través del navegador Google Chrome. Destaca positivamente el acceso al servicio a través de las redes sociales, sobresaliendo notoriamente Twitter, donde los tuits que han difundido el servicio han llegado a más de 76.000 usuarios y 1.485 ciudadanos han interactuado con estos contenidos.

Las Bibliotecas Regionales de Madrid, Castilla y León y Murcia son las bibliotecas que más consultas han respondido, coincidiendo en el caso de Madrid y Valladolid como lugares desde

los que más consultas se realizan. Esta coincidencia se debe a que en las provincias con mayor número de población muchos usuarios realizan consultas sobre servicios bibliotecarios que se redirigen en muchas ocasiones a estas bibliotecas para que puedan ofrecer información más precisa.

En ambas modalidades las materias sobre las que más se consultan coinciden, siendo estas: “Bibliotecas”, “Biblioteconomía y Documentación”, “Administración, Legislación y Política”, “Geografía e Historia” y “Lenguas y Literatura”.

Entre el 11 % y 13 % de los usuarios de ambas modalidades han rellenado el formulario de encuesta que arroja datos positivos en cuanto a la valoración del servicio por parte de los usuarios. La mayoría se encuentran satisfechos con el plazo de respuesta y con la respuesta en sí y volvería a utilizar el servicio.

De la información acerca de las materias sobre las que más se consulta, así como las bibliotecas que más consultas reciben y del análisis de las preguntas que realizan los usuarios se extrae la evidencia de que el porcentaje de usuarios que son profesionales u opositores a bibliotecas ha decaído y se observa cada vez en mayor medida un incremento de los usuarios que creen estar consultando a su biblioteca de referencia sobre los propios servicios de ésta: problemas con el carné, reservas, búsquedas bibliográficas de títulos de su catálogo, horarios de apertura, consultas sobre préstamos, etc. Esto demuestra la necesidad creciente de que las bibliotecas públicas dispongan de sus propios servicios de referencia con modalidad de mensajería instantánea que atiendan las necesidades informativas de sus propios usuarios y de analizar el papel que deben desempeñar en el futuro los servicios de referencia cooperativos como *Pregunte: las bibliotecas responden*.

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