



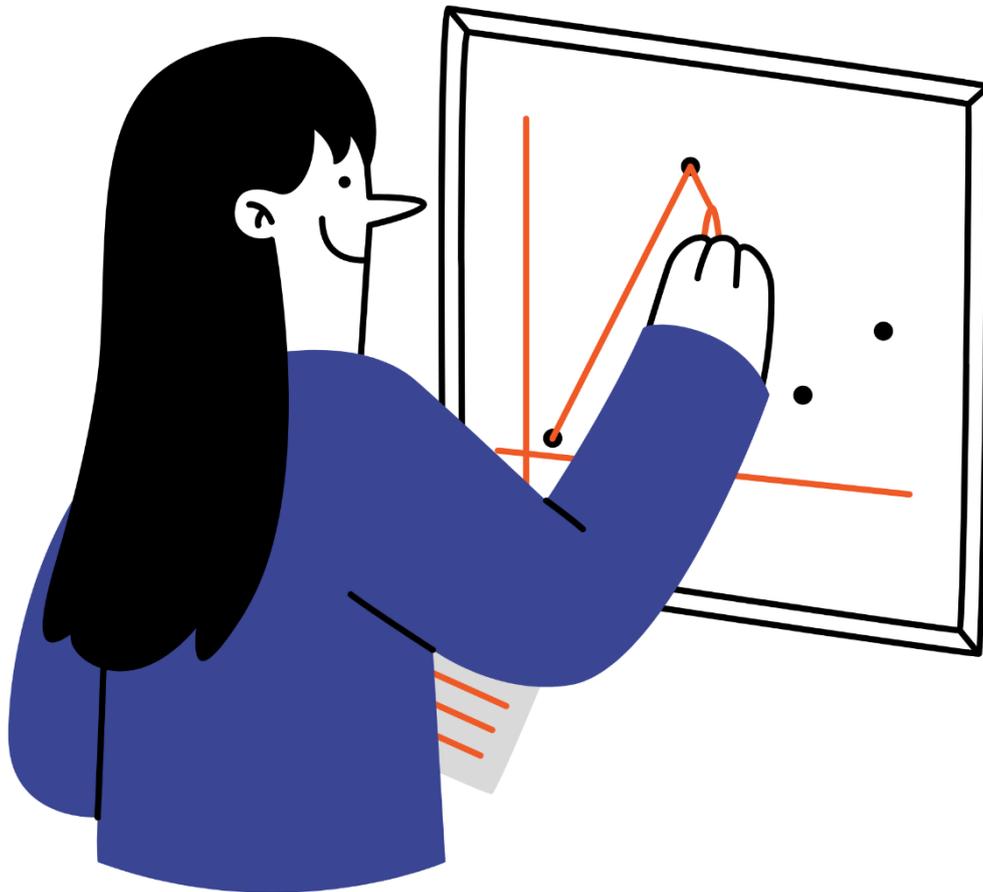
Estadísticas anuales 2022



MINISTERIO
DE CULTURA
Y DEPORTE

DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO
Y FOMENTO DE LA LECTURA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE COORDINACIÓN BIBLIOTECARIA



Datos estadísticos globales

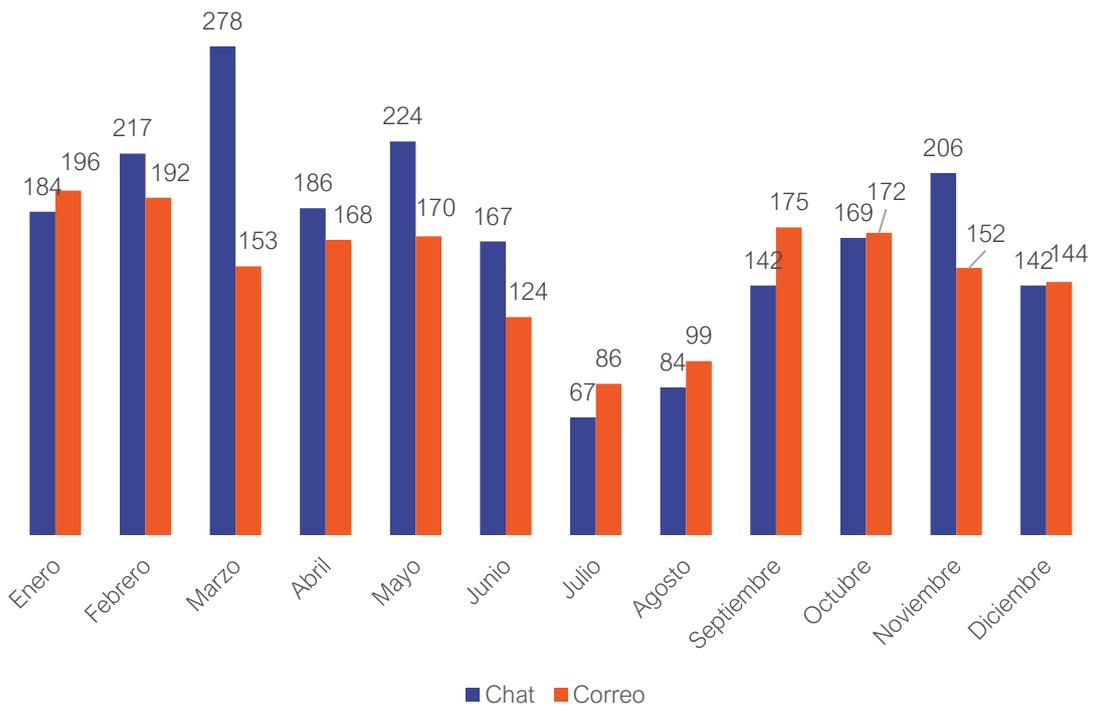
Preguntas recibidas

Durante el año 2022 el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* recibió un total de 3.897 preguntas.



Preguntas por meses

Los meses de marzo, mayo y noviembre fueron los meses que mayor número de preguntas recibió el servicio en ambas modalidades.



Visitas a la página web

Durante el año 2022 la web del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* recibió un total de **442.011** visitas.

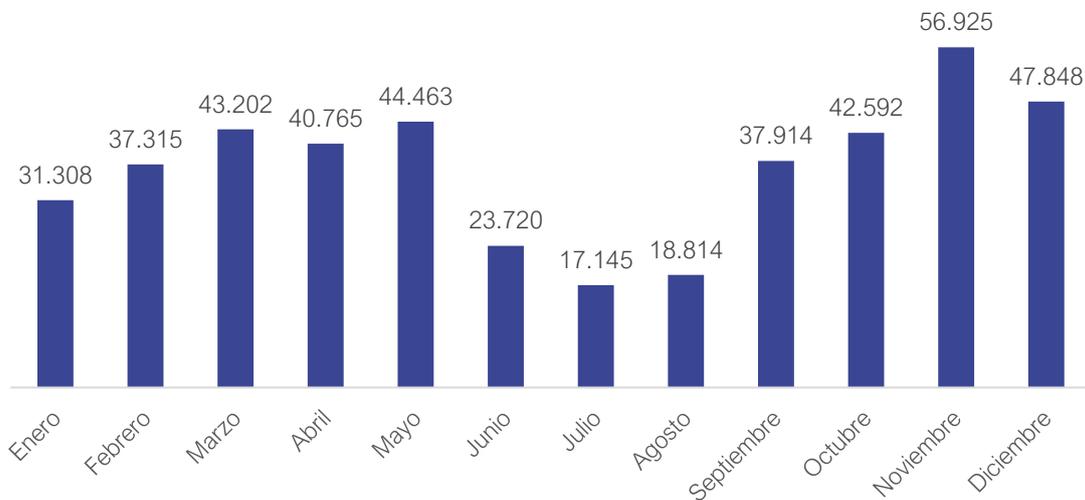
Visitas según dispositivo

El teléfono móvil fue el dispositivo más utilizado para acceder a la web del servicio, seguido del ordenador.



Visitas por meses

Noviembre y diciembre fueron los meses con más visitas a la web, siendo julio y agosto, por el contrario, los meses en los que menos visitas se realizaron.

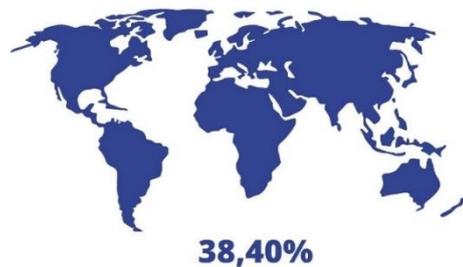


Visitas por países



La mayor parte de las visitas a la web del servicio se realizaron desde España.

Un 38,40% de las visitas a la web del servicio se realizaron desde el extranjero, la mayoría, desde países de habla hispana (México, Argentina y Perú, entre otros). Desde el extranjero se recibieron 105 preguntas en la modalidad de correo electrónico.



Visitas según vía de acceso

La vía de acceso mayoritaria fue a través de buscadores (75,83%), siendo *Google Chrome* el navegador más utilizado (72,22%).

Un 19,64% accedió directamente a través de la URL www.pregunte.es



Buscadores
76% de las visitas



www.pregunte.es
20% de las visitas



Otros
4% de las visitas

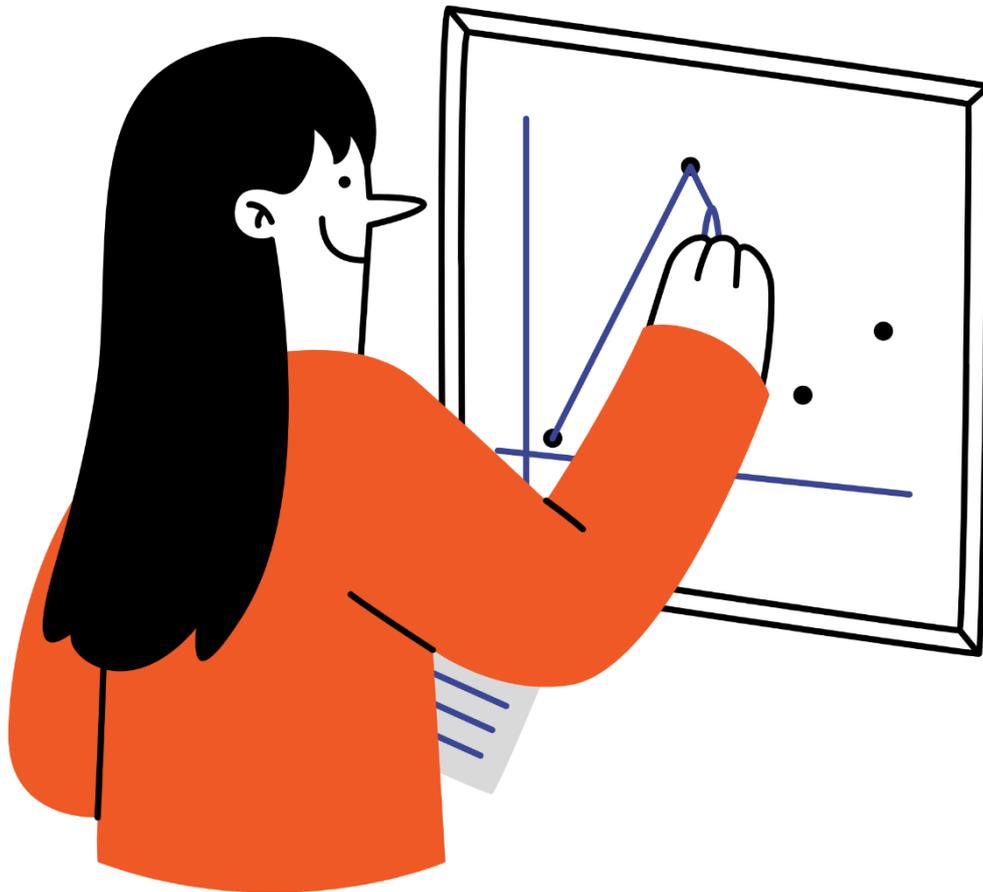
Campaña de difusión

En el último trimestre del año 2022 se realizó una campaña de difusión a través de *Google Adwords* y los perfiles de *Facebook* e *Instagram* de la Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura (MCD).



El objetivo de la campaña fue aumentar el tráfico a la página web y acercar el servicio a usuarios potenciales. La campaña se realizó en todas las lenguas oficiales del Estado, con un eslogan común y destacando diversas materias por las que la ciudadanía podía interesarse, resaltando con ello el carácter enciclopédico y generalista del servicio.

La campaña tuvo un alcance de cerca de **2 millones de personas** y a través de ella visitaron la página web del servicio un total de **41.730 ciudadanos**.



Pregunte por correo electrónico

Preguntas respondidas por correo electrónico

Durante el 2022 el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* respondió a un total de 1.830 preguntas a través de correo electrónico.



El 99% de las preguntas fueron respondidas en plazo y tan sólo 6 preguntas fueron resueltas en un plazo superior a 48 horas.

Una de las preguntas, aunque fue contestada en plazo por la biblioteca, no llegó al buzón de origen por problemas técnicos por lo que se consideró “perdida”.

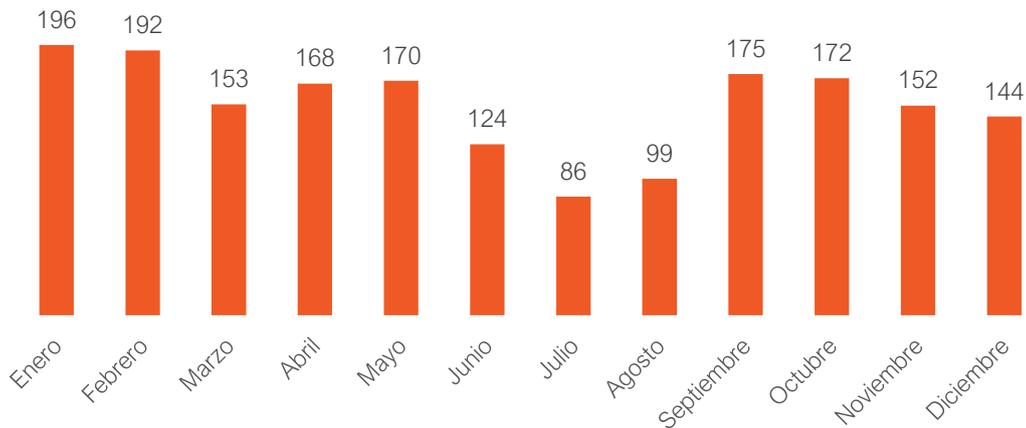


El servicio recibió una **media 5 preguntas diarias**.

Preguntas por meses



Los dos primeros meses del año computaron el mayor número de preguntas recibidas (196 y 192 preguntas), siendo julio y agosto los meses de menor uso del servicio con 86 y 99 preguntas, respectivamente.



Preguntas por lengua



El castellano fue la lengua más utilizada por los usuarios en la modalidad de correo electrónico, con un 93% de las preguntas recibidas.



Castellano
1.764 preguntas



Gallego
44 preguntas



Catalán
17 preguntas



Euskera
6 preguntas

Preguntas por materia



Las materias más consultadas fueron Biblioteconomía y Documentación (682 preguntas), seguidas de las relacionadas con Bibliotecas (548 preguntas).

Ambas sumaron el 62% de las preguntas recibidas.

Materias	Preguntas	Porcentaje
Biblioteconomía y Documentación	682	37,27%
Bibliotecas	545	29,78%
Administración, Legislación y Política	130	7,10%
Geografía e Historia	106	5,79%
Lenguas y Literatura	88	4,81%
Educación	52	2,84%
Arte	39	2,13%
Empleo y Trabajo	37	2,02%
Turismo, Ocio y Deporte	23	1,26%
Medios de Comunicación Social	22	1,20%
Ciencias de la Salud	20	1,09%
Ciencias Sociales	20	1,09%
Economía y Empresas	20	1,09%
Ciencias Aplicadas	16	0,87%
Ciencias Ambientales	14	0,77%
Religiones y Filosofía	10	0,55%
Ciencias Físicas	5	0,27%
Comentario/Queja	1	0,05%
TOTAL	1.830	100,00%

Materias con mayor número de preguntas



Preguntas por bibliotecas participantes



El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* fue atendido durante 2022 por un total de 53 bibliotecas, de las cuales 36 atendieron en la modalidad de correo electrónico.

Bibliotecas participantes	RECIBIDAS	REDIRIGIDAS
Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'	100	43
Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo	76	3
Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra	75	6
Biblioteca de Castilla y León / Biblioteca Pública del Estado en Valladolid	70	23
Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián	70	2
Biblioteca de Asturias / Biblioteca Pública del Estado en Oviedo	67	3
Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	66	2
Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote (Madrid)	64	4
Biblioteca Pública del Estado en Burgos	62	11
Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	61	3
Biblioteca Pública del Estado en León	61	7
Biblioteca de Navarra	59	1
Biblioteca Pública del Estado en Salamanca	59	4
Biblioteca Pública del Estado en Tarragona	58	2
Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	58	2
Biblioteca de Andalucía	58	4
Biblioteca Pública del Estado en Alicante	57	3
Biblioteca Pública del Estado en Soria	56	4
Biblioteca Pública del Estado en Huesca	55	0
Biblioteca Pública del Estado en Vitoria-Gasteiz	52	2
Biblioteca Pública del Estado en Albacete	49	1
Biblioteca Pública del Estado en Valencia	49	8
Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza	48	5
Biblioteca Pública del Estado en Mérida	48	1
Biblioteca Pública del Estado en Teruel	47	1
Biblioteca Pública del Estado en Córdoba	47	1
Biblioteca Regional de Murcia/Biblioteca Pública del Estado en Murcia	45	1
Biblioteca Pública Municipal Fórum Metropolitano de A Coruña	45	3
Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	40	4
Biblioteca Pública Municipal de Estudios Locais de A Coruña	27	1
Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza	25	3
Biblioteca Pública Centro "Pedro Salinas" (Madrid)	23	1
Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas	20	1
Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu	5	3
Biblioteca Pública del Estado en Girona	4	0
Ministerio de Cultura y Deporte - SG Coordinación Bibliotecaria	25	25
Total	1831	188

Encuestas de satisfacción



Se recibieron **306 encuestas** en la modalidad de correo electrónico, lo que supuso **un 16,71% de las preguntas recibidas**.



La mayoría de los usuarios conoció la existencia del servicio al navegar por internet (47,71%) o a través del sitio web de la biblioteca (28,76%).



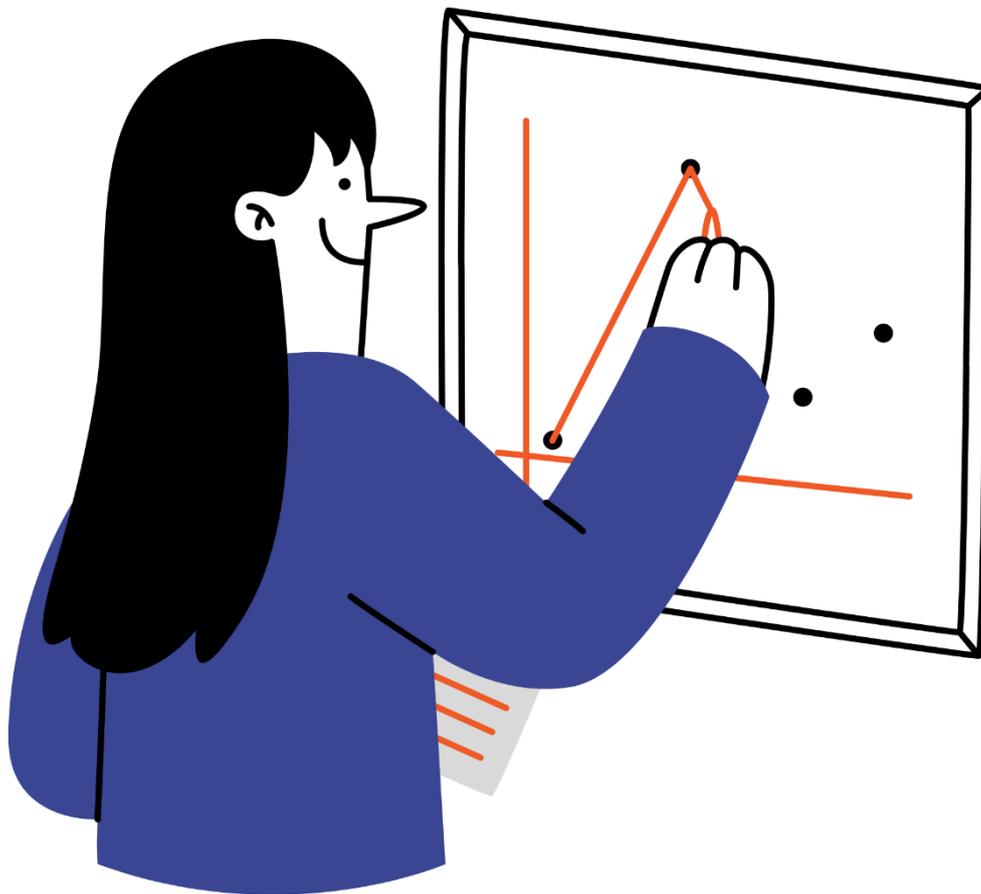
El 97% de los usuarios consideró que había recibido la respuesta en un plazo acorde con sus expectativas.



Casi el 90% de los usuarios estuvo satisfecho o muy satisfecho con la respuesta obtenida.



Más del 97% de los usuarios volvería a utilizar el servicio y lo recomendaría a un conocido.



Pregunte por chat

Preguntas respondidas por chat

Durante el 2022 el servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* recibió un total de 2.066 preguntas a través del chat.



El 95% de las preguntas fueron respondidas. Se perdieron **102 preguntas**, es decir, el usuario se desconectó antes de que el bibliotecario reclamase la pregunta.

El tiempo medio de respuesta fue de 12 minutos, 17 segundos.



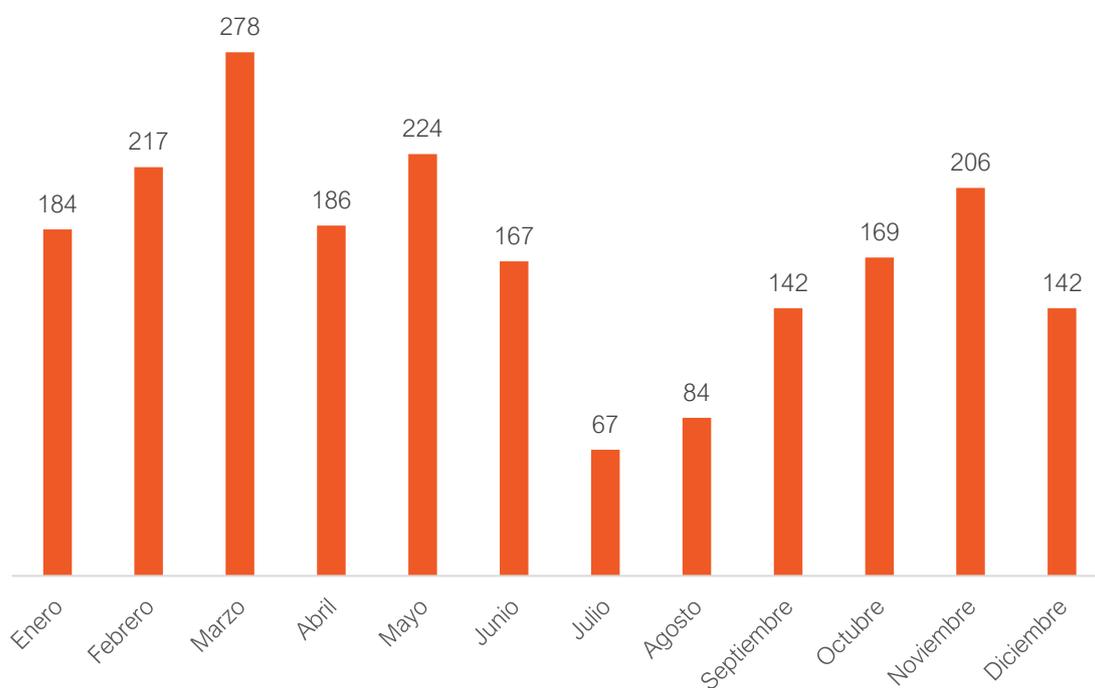
El servicio recibió una **media de 6 preguntas diarias**.

Preguntas por meses



Marzo, junio y noviembre fueron los meses en los que más preguntas recibió el servicio con 278, 224 y 206 preguntas recibidas, respectivamente.

Los meses de julio y agosto, fueron los que menos preguntas recibieron, con 67 y 84 preguntas.



Preguntas por materias

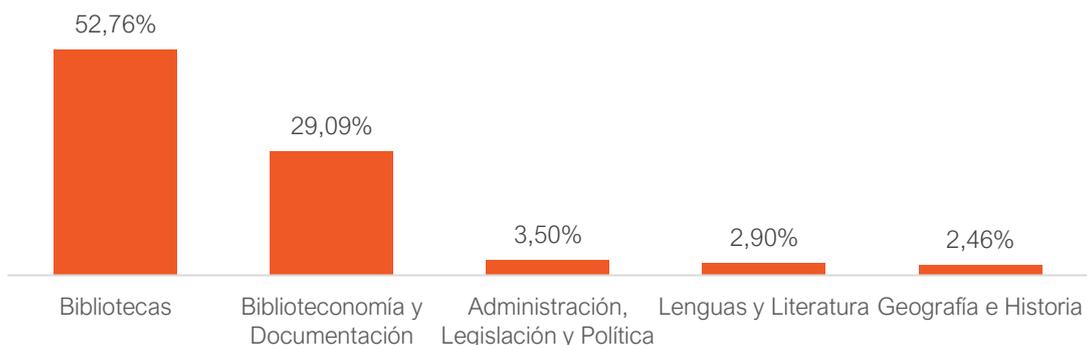


La mayoría de las preguntas realizadas fueron sobre Bibliotecas (965 preguntas) o sobre Biblioteconomía y Documentación (532 preguntas).

Lo que supuso más del 80% de las preguntas recibidas.

Materias	Preguntas	Porcentaje
Bibliotecas	965	52,76%
Biblioteconomía y Documentación	532	29,09%
Administración, Legislación y Política	64	3,50%
Lenguas y Literatura	53	2,90%
Geografía e Historia	45	2,46%
Educación	27	1,48%
Empleo y Trabajo	23	1,26%
Arte	19	1,04%
Medios de Comunicación Social	18	0,98%
Ciencias de la Salud	13	0,71%
Ciencias Sociales	12	0,66%
Turismo, Ocio y Deporte	12	0,66%
Ciencias Aplicadas	11	0,60%
Ciencias Físicas	10	0,55%
Economía y Empresas	10	0,55%
Religiones y Filosofía	7	0,38%
Ciencias Ambientales	6	0,33%
Comentario/Queja	2	0,11%
TOTAL	1.829	100,00%

Materias con mayor número de preguntas



Bibliotecas participantes



El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* fue atendido durante el 2022 por un total de 53 bibliotecas, de las cuales 32 atendieron en la modalidad de chat.

Bibliotecas de nueva incorporación

En mayo de 2022 se incorporaron a la modalidad de chat siete bibliotecas:

- Biblioteca Pública del Estado en Alicante “José Martínez Ruíz Azorín”
- Biblioteca Pública del Estado en Ceuta “Adolfo Suárez”
- Biblioteca de La Rioja “Almudena Grandes” / Biblioteca Pública del Estado en Logroño
- Biblioteca Pública del Estado en Orihuela “Fernando de Loazes”
- Biblioteca Pública del Estado en Ourense “Nós”
- Biblioteca Pública del Estado en Palencia
- Biblioteca Pública del Estado en Tarragona

Bibliotecas dadas de baja en el servicio

Durante 2022 se dieron de baja dos bibliotecas, en ambos casos por falta de personal que atendiera el servicio:

- Biblioteca Pública del Estado en Girona “Carles Rahola”
- Biblioteca Municipal “Río Segura” de Murcia

Encuestas de satisfacción



Se recibieron un total de **198 encuestas** en la modalidad de chat, lo que supone un **10%** de las preguntas recibidas.



La mayoría de los usuarios conoció la existencia del servicio al navegar por internet (33,84%) o a través del sitio web de la biblioteca (31,82%).



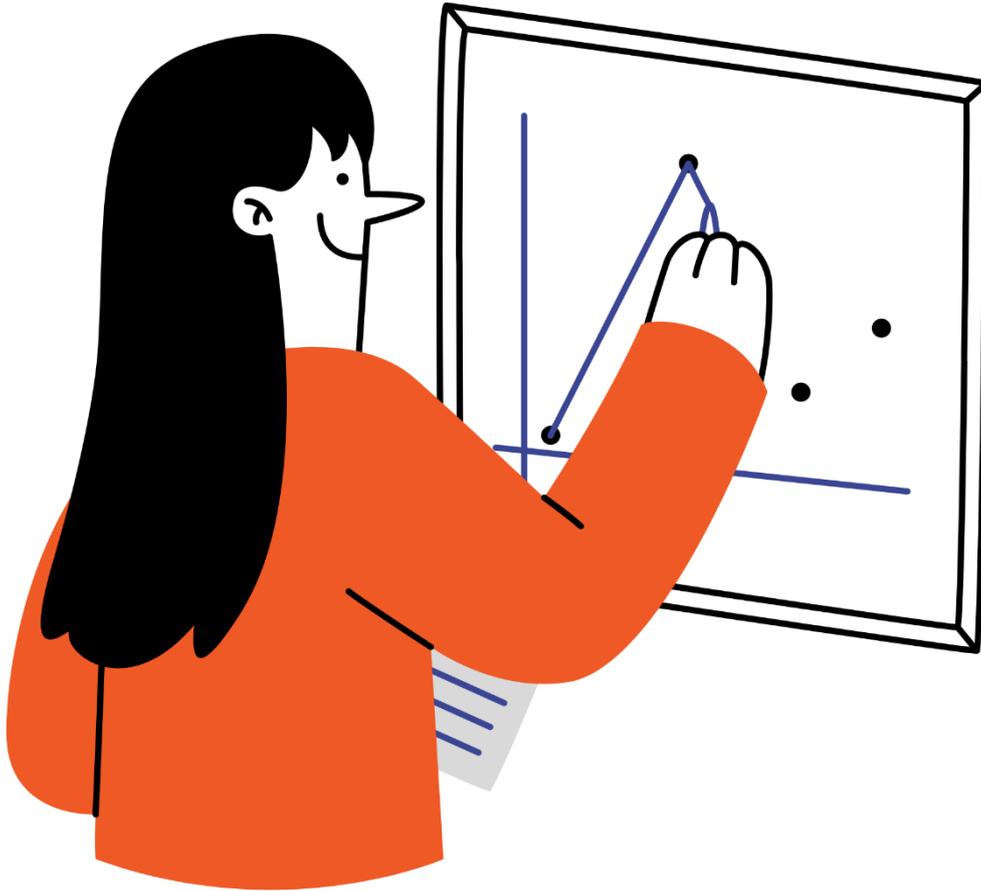
Casi el 93% de los usuarios consideró que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus expectativas.



Más del 84% de los usuarios estuvo satisfecho o muy satisfecho con la respuesta obtenida.



Más del 96% de los usuarios volvería a utilizar el servicio y el 94% lo recomendaría a un conocido.



Conclusiones

Aumento progresivo del uso de la modalidad de chat frente a la de correo electrónico

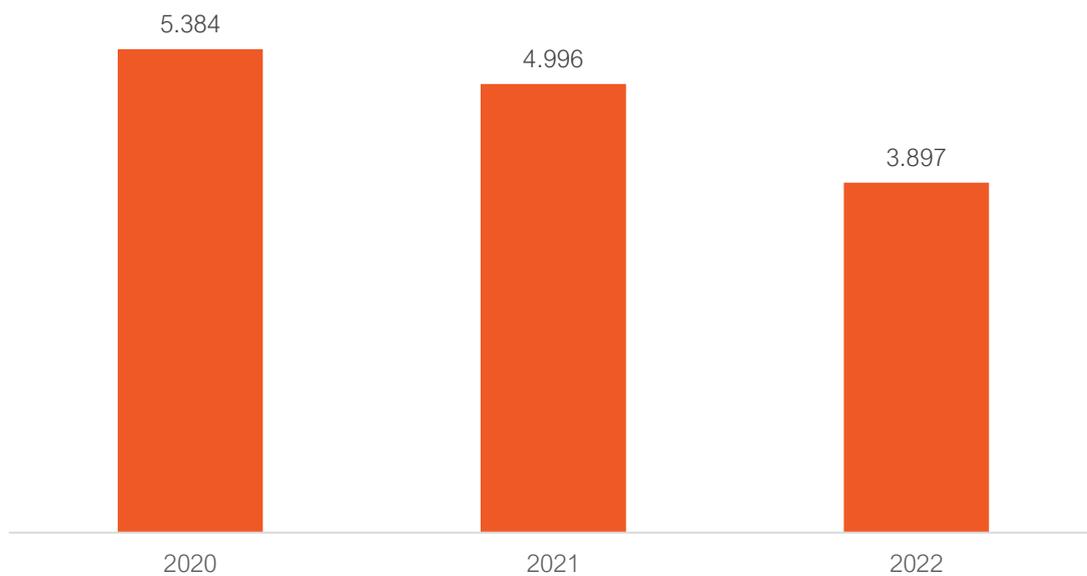
En el año 2022 se recibieron un total de 3.897 preguntas, de las cuales, un 53% correspondieron a consultas realizadas a través de la modalidad de chat (2.066 preguntas) y un 47% a consultas recibidas mediante la modalidad de correo electrónico, (1.831 preguntas). Por quinto año consecutivo las consultas recibidas a través de chat superaron a las formuladas mediante correo electrónico, explicándose este hecho por la inmediatez en la respuesta que ofrece la modalidad de chat.

Preguntas más elaboradas

Se ha detectado que algunos opositores realizaron la misma consulta en ambas modalidades, en algunos casos por recomendación de la biblioteca que les atendió en el chat y otras, por iniciativa propia. Esto se explica no sólo por la ventaja de que la respuesta en la modalidad de correo electrónico es más elaborada y recoge mayores fuentes y recursos, sino también debido a que los mismos opositores han detectado una falta de homogeneidad en las respuestas recibidas dependiendo de la biblioteca que les atiendan, por lo que realizan varias veces la misma consulta a varias bibliotecas en turno hasta que obtienen toda la información que requieren o dan con la respuesta más completa de una biblioteca frente a otra. Se hace por tanto necesario, volver a incidir en la necesidad de seguir los protocolos establecidos en los manuales del servicio y utilizar las respuestas modelo elaboradas por el Grupo de Servicio de Referencia Virtual al respecto de las consultas sobre Biblioteconomía y Documentación, con el fin de conseguir respuestas lo más homogéneas posibles.

Disminución del uso del servicio

A pesar de la campaña publicitaria realizada en 2022, la tendencia a la baja del servicio en los últimos tres años se hace evidente. Aunque las cifras del año 2020 fueron excepcionalmente altas, debido al uso masivo que la ciudadanía realizó de los servicios digitales de bibliotecas como consecuencia del confinamiento sufrido por la COVID-19 y el cierre de bibliotecas, la comparativa con el año 2021, demuestra un descenso en su uso de un 22%, recibándose en 2022 casi 1.100 consultas menos que con respecto al año anterior.



Se requiere de una mayor inversión y esfuerzo conjunto por parte de todas las administraciones implicadas en el servicio para conseguir llegar a la ciudadanía y difundir el servicio de forma constante y coordinada.

Pregunte por correo electrónico: bibliotecarios respondiendo a opositores

Profesionales (en menor medida), estudiantes y opositores (en su mayoría), se han convertido en los principales usuarios del servicio, transformado *Pregunte: las bibliotecas responden* en un consultorio bibliotecario. Estos usuarios utilizaron de forma mayoritaria la modalidad de correo electrónico.

Prácticamente desde sus inicios, el servicio se ha mantenido por el incremento constante de consultas sobre “Biblioteconomía y Documentación”, lo cual constata un año más, que *Pregunte* no está consiguiendo la finalidad para la que fue creado y que se mantiene gracias a las consultas de usuarios vinculados a dicha temática, especialmente, de opositores. Esta materia viene suponiendo un porcentaje mayoritario del conjunto temático de las consultas recibidas en el servicio, constituyendo en 2022, un 29% en la modalidad de chat y un 37% en la de correo electrónico.

Aunque el servicio no exige al usuario datos identificativos, a excepción del correo electrónico para la recepción y respuesta de la respuesta, es precisamente este dato el que ha permitido confirmar que en los últimos años una parte de estos opositores han realizado constantes preguntas al servicio (a veces, la misma a varias bibliotecas en turno en el mismo día o en días consecutivos), por lo que las bibliotecas no sólo respondieron mayoritariamente a opositores, sino que además, a veces, lo hicieron a los mismos opositores, que han encontrado un recurso idóneo para preparar o ampliar sus temarios y solventar dudas que deberían ser resueltas en ámbitos académicos. Por otro lado, encontramos un gran uso de estudiantes universitarios que utilizan *Pregunte* para trabajos de fin de grado (TFG), verificando que la gran mayoría de las consultas formuladas a través de correo electrónico proceden de profesionales o estudiantes de Biblioteconomía y Documentación.

Pregunte por chat: bibliotecarios respondiendo a usuarios que creen estar contactando con su biblioteca

Los usuarios utilizaron la modalidad de chat para contactar con sus bibliotecas de referencia, no entendiendo la estructura cooperativa nacional del servicio ni su finalidad.

Los usuarios virtuales de bibliotecas utilizaron el servicio para realizar consultas que creían estar dirigiendo a su biblioteca de referencia, lo que pone de relieve la falta de claridad informativa de los enlaces web a *Pregunte*.

Si la modalidad de correo electrónico se ha transformado en un consultorio bibliotecario, la de chat repite la segunda pauta más recurrente en el uso del servicio, es decir, usuarios que creen estar preguntando directamente a su biblioteca y que realizan consultas sobre búsquedas bibliográficas, préstamos personales, renovaciones o incidencias con servicios bibliotecarios, especialmente sobre *eBiblio*.

La Biblioteca Regional de Madrid, biblioteca receptora de la mayoría de las consultas. Mal uso de las redirecciones por parte de las bibliotecas participantes

Si bien la mayor parte de las visitas se realizaron desde España, siendo los usuarios de la Comunidad de Madrid los que realizaron un mayor uso, este hecho no justifica el alto grado de redirecciones por parte de otras bibliotecas participantes a la Biblioteca Regional de Madrid (BRM). Para acabar con esta mala práctica, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, como órgano coordinador del servicio, se ocupará en adelante de redirigir de nuevo a la biblioteca receptora de origen todas aquellas consultas que hayan sido redirigidas a la BRM y que no estén motivadas, como por ejemplo, el mero hecho de que el lugar de procedencia del usuario que consulta sea Madrid.

Escasez de envío de encuestas de satisfacción del servicio por parte de los usuarios

En 2002 tan sólo se recibieron 504 encuestas de satisfacción, lo que supuso que, sobre el total de las 3.897 consultas recibidas, tan sólo un 13% de los usuarios que utilizaron *Pregunte*, se tomó un breve tiempo para responder a las preguntas del cuestionario de satisfacción. En los últimos tres años se ha detectado un desinterés creciente por parte de los usuarios a valorar el servicio mediante encuestas (654 encuestas en 2020 y 553 encuestas en 2021). De mantenerse esta tendencia y seguir a la baja, el peso de las respuestas recogidas a través de las mismas podría dejar de ser relevante para la recogida de datos estadísticos.

Impacto positivo de las campañas publicitarias en cuanto al acceso al servicio a través de internet

La campaña “Sin lugar a dudas” permitió a nuevos usuarios conocer el servicio a través de internet. Muchos de ellos, jóvenes en su mayoría, utilizaban por primera vez *Pregunte*. Sin embargo, dicha campaña no consiguió aumentar el uso del servicio en materias diferentes a “Bibliotecas” o “Biblioteconomía y Documentación”, ni tampoco aumentó el uso en lenguas oficiales distintas al castellano. Se requiere, por tanto, de una mayor inversión en difusión que acerque el servicio a la ciudadanía a través de campañas en medios de gran alcance (televisión, radio, marquesinas, redes sociales, etc.).

Más información de los resultados de la campaña en:

<https://www.ccbiblio.es/resultados-de-la-campana-de-difusion-del-servicio-de-referencia-virtual-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*.