

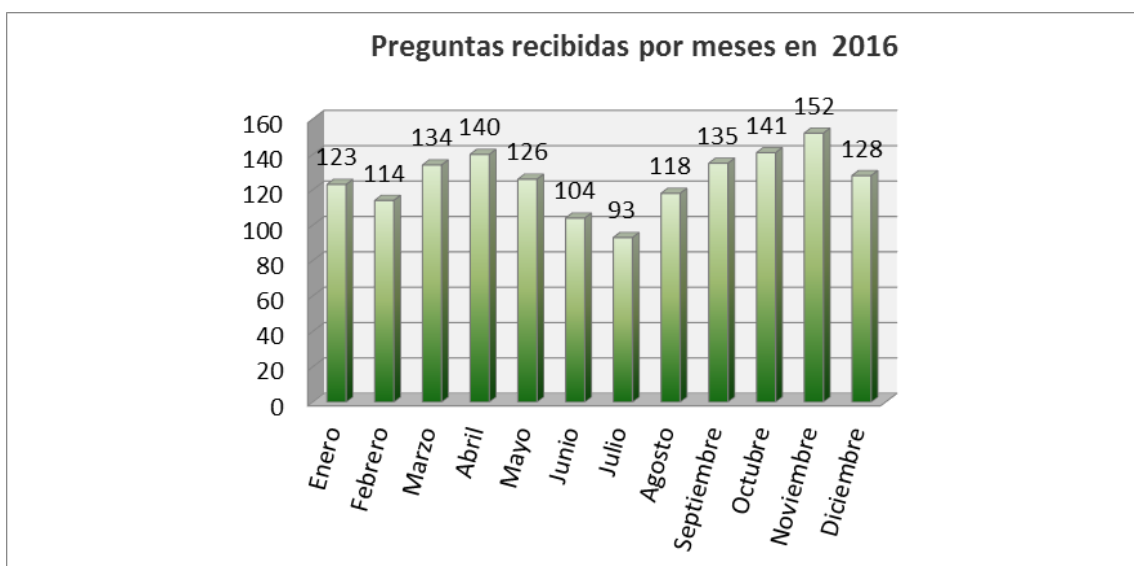
El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* en 2016

PREGUNTE por correo electrónico

En 2016 se han recibido un total de 1.508 preguntas, realizadas por 1.154 usuarios distintos, un 3,71% de las cuales provienen del extranjero. La media de consultas diarias recibidas fue de 4,12.

A continuación se muestran las estadísticas pormenorizadas según distintos aspectos:

1. Preguntas recibidas por meses en 2016



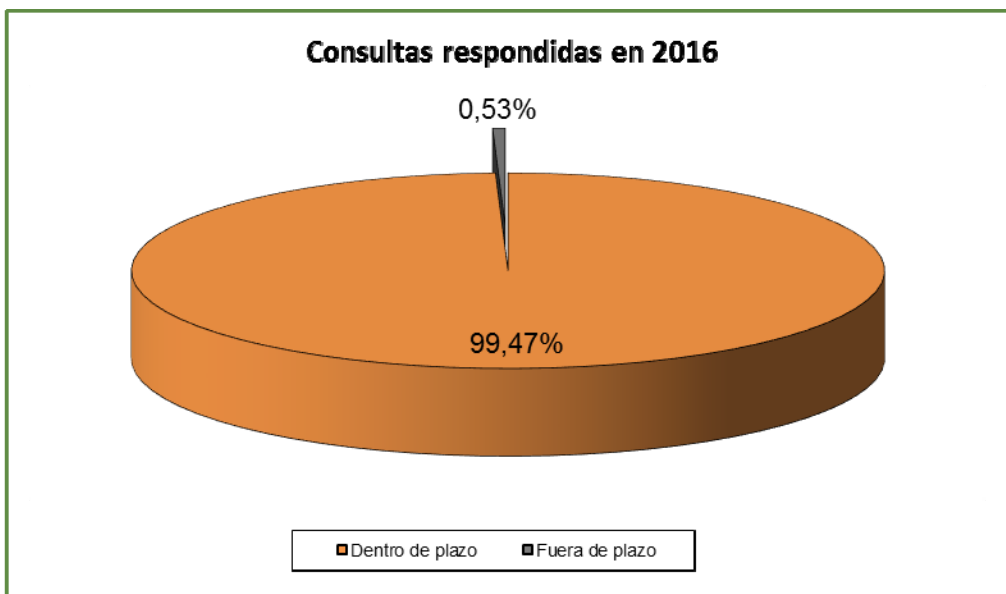
Las preguntas recibidas en 2016 han ido al alza desde marzo a mayo y en los últimos cuatro meses del año. Estos principales repuntes coinciden con los períodos de difusión del servicio a través de mailing masivo por correo electrónico y redes sociales producidos en los meses de marzo y octubre de 2016, coincidiendo, respectivamente con la introducción del widget del chat y la renovación de la página web de Pregunte que incluye un diseño “responsive” que facilita su adaptación y correcta visualización en dispositivos móviles.

2. Preguntas recibidas por idioma



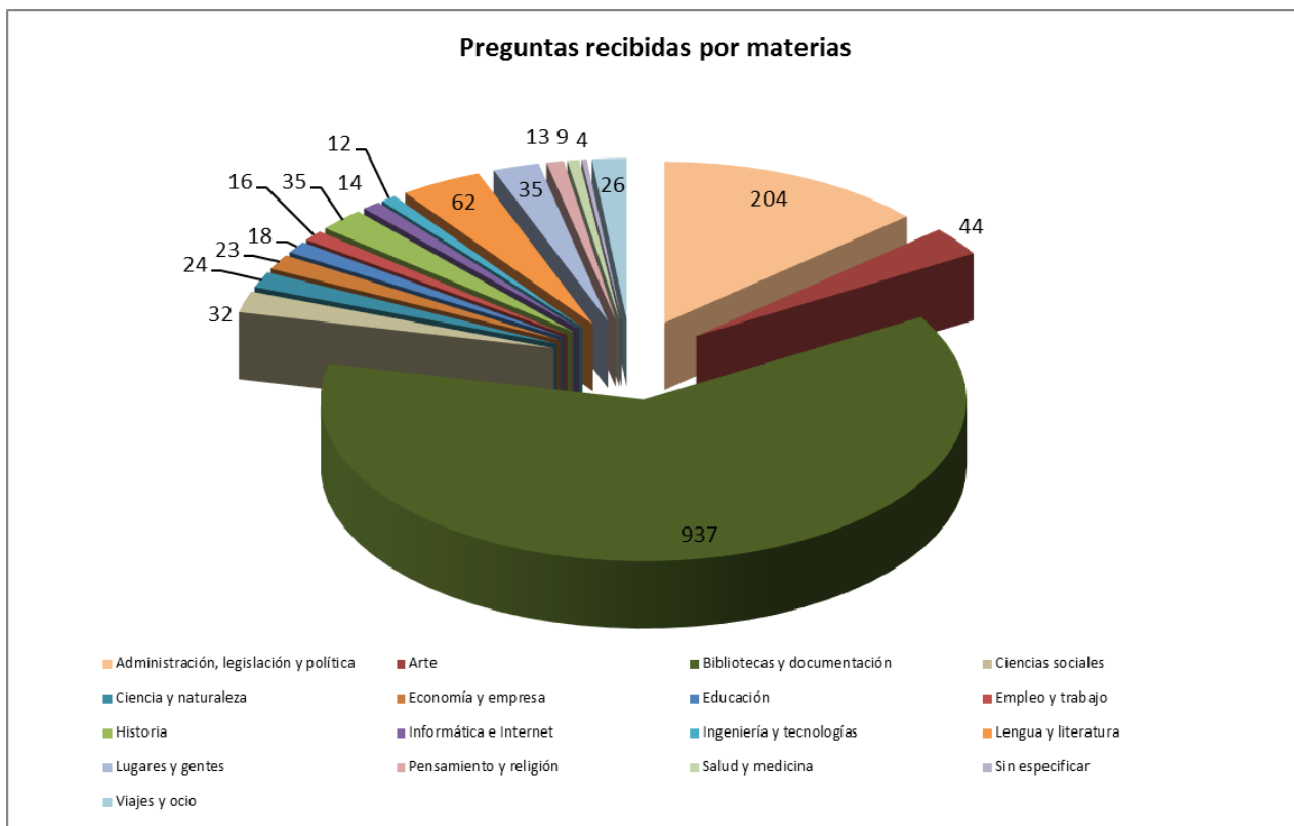
Más del 94% de las consultas recibidas son en castellano y casi un 4% en catalán.

3. Consultas respondidas en plazo



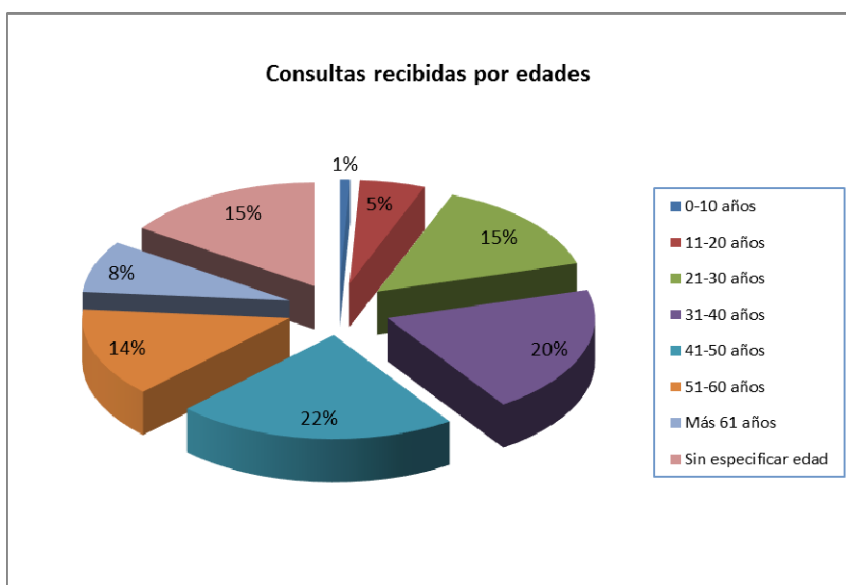
El 99,47% de las consultas se resuelven dentro del plazo establecido y el tiempo medio de resolución es de 22 horas (menos de un día) habiéndose reducido considerablemente con respecto al tiempo de respuesta de 2015 (27 horas) en 5 horas.

4. Temática de las preguntas respondidas



En este gráfico se aprecia que la gran mayoría de preguntas respondidas se corresponden con la materia de Bibliotecas y documentación (59,30%) seguido muy de lejos por la materia de Administración, Legislación y Política (13%). La gráfica también señala que las preguntas recibidas han sido adecuadamente clasificadas, a excepción de cuatro preguntas que se han quedado sin identificar.

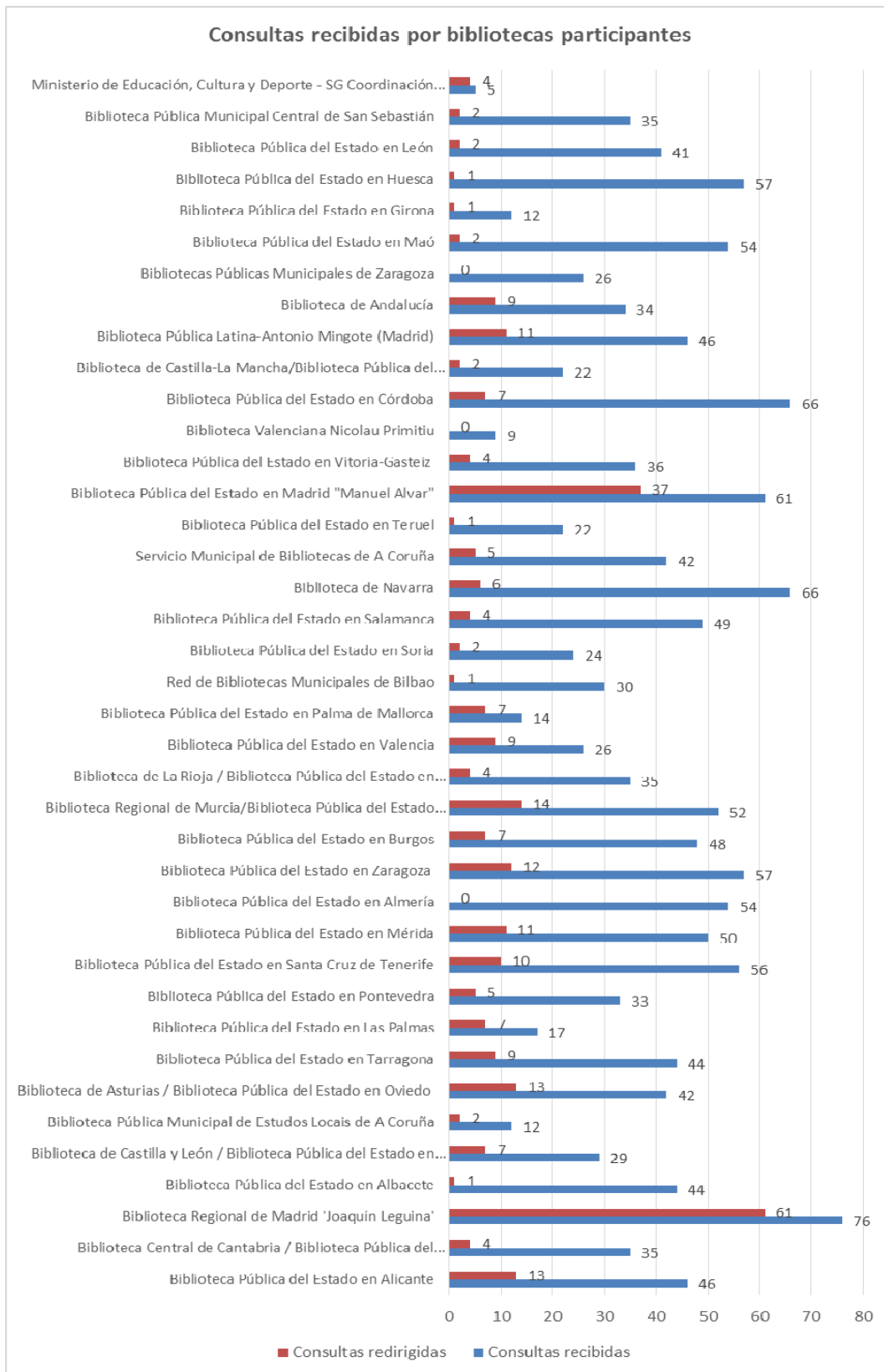
5. Consultas recibidas por edad de usuario



En este gráfico se muestran los datos relativos a la edad de los solicitantes, si bien no es un dato concluyente ya que en el formulario de consulta la edad no es un campo obligatorio. Como se puede apreciar un 15% de los usuarios no especifican esta información, reduciéndose

considerablemente con respecto a los datos de 2015 (21%). No obstante los usuarios que más consultan el servicio son los usuarios de edad comprendida entre los 31-50 años.

6. Consultas recibidas por bibliotecas participantes



La biblioteca que más preguntas ha recibido ha sido la Biblioteca Regional de Madrid, que además ha recibido el mayor número de reenvíos, con un total de 61 preguntas redirigidas.

7. Número de encuestas recibidas

Nº total de encuestas recibidas	182/1500 (12,13%)
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	110 (60,44%)
- No:	72 (39,56%)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	58 (31,87%)
- Personal de la biblioteca:	32 (17,58%)
- Al navegar por internet:	68 (37,36%)
- Recomendación de un amigo:	22 (12,09%)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	2 (1,10%)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	170 (93,41%)
- No:	12 (6,59%)
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:	22 (12,09%)
- 2:	3 (1,65%)
- 3:	10 (5,49%)
- 4:	25 (13,74%)
- 5:	122 (67,03%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	172 (94,51%)
- No:	10 (5,49%)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	171 (93,96%)
- No:	11 (6,04%)

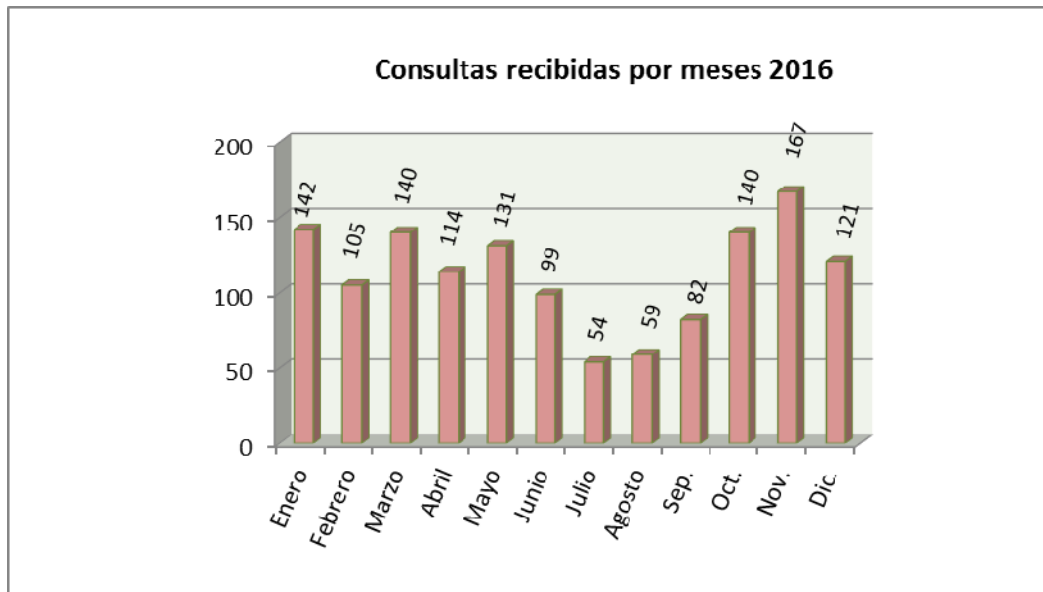
Se han recibido un total de 182 encuestas (12,13%), en las que un 60,44% de los usuarios que han respondido contestan que era la primera vez que usaban el servicio. Los usuarios han conocido la existencia del servicio en un 31,87% a través de la página web de la biblioteca, en un 37,36% al navegar por Internet, en un 17,58% a través del personal de biblioteca y en un 12,09% por recomendación de un amigo. En cuanto a la satisfacción del servicio, un 67,03% está muy satisfecho con la respuesta obtenida y un 12,09% está muy poco satisfecho, pero alrededor de un 94,51% declara que volvería a usar el servicio y lo recomendaría a un conocido.

PREGUNTE en línea (chat)

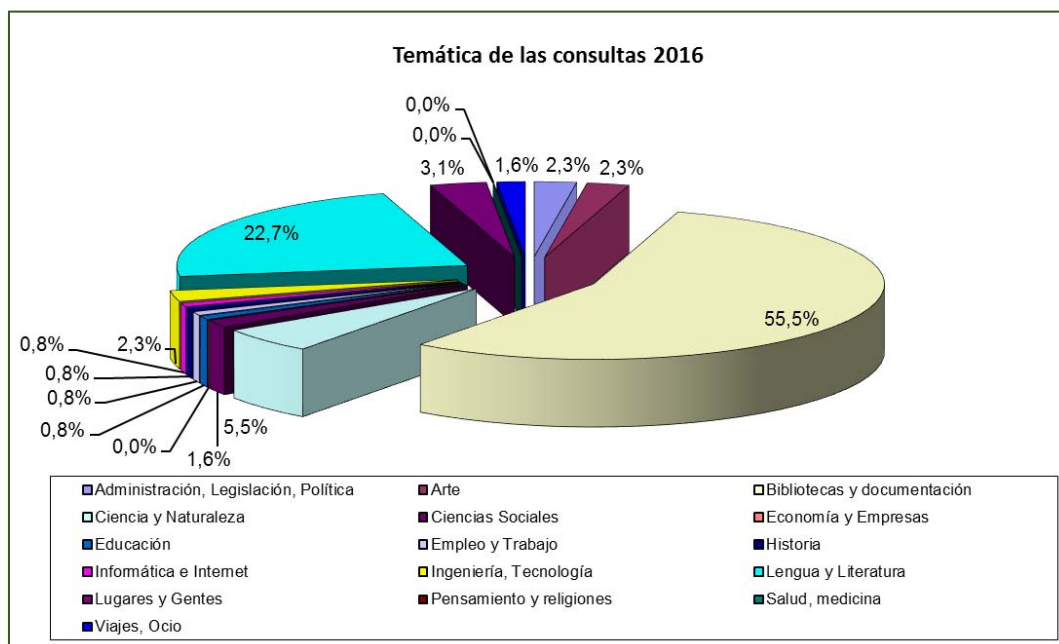
En 2016 se recibieron un total de 1354 preguntas, de las cuales se han respondido un total de 1.297, el 9% han sido llamadas perdidas. Se han recibido una media de 3,55 consultas al día.

Durante 2016 han ofrecido el servicio 22 bibliotecas en horario de 10:00 a las 19:00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes no festivos.

A continuación se muestra el cuadro con el número de consultas recibidas en 2016 por meses.



En cuanto a la temática, al igual que en las consultas por correo electrónico, la mayoría corresponde a Bibliotecas y documentación, con un 55,5%, aunque se trata de un número elevado de consultas de esta materia, en 2016 ha disminuido un 14,5% el número de preguntas recibidas de esta materia:

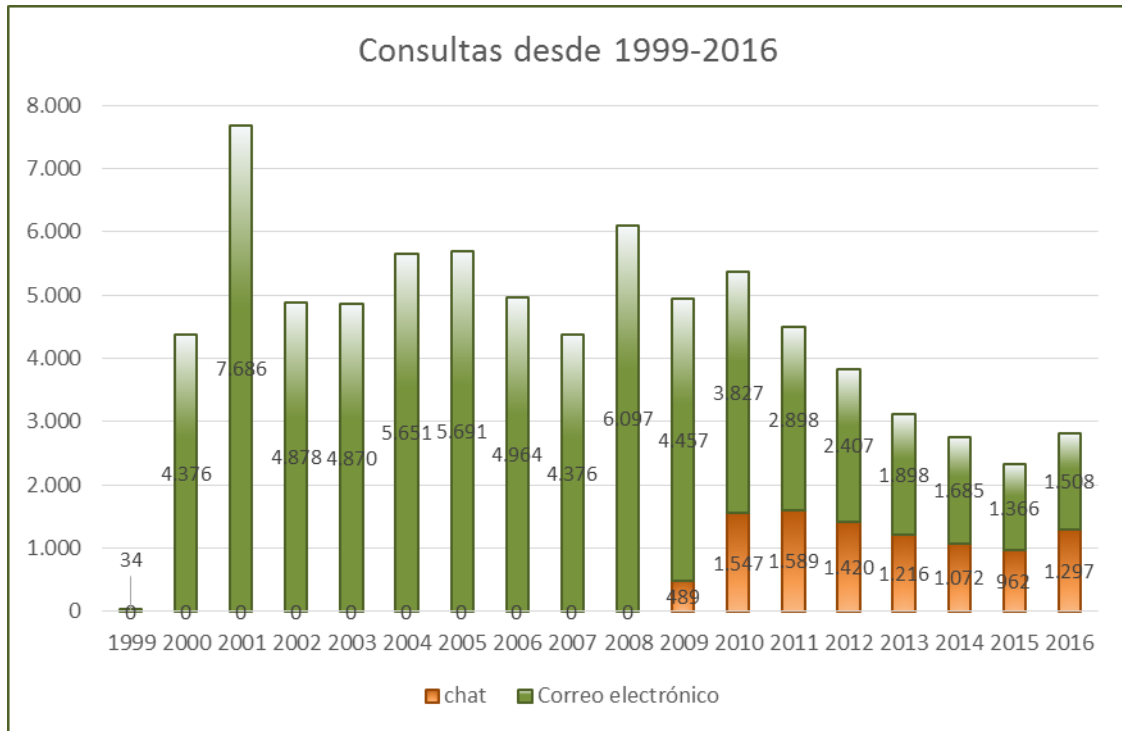


Nº total de encuestas recibidas	96
1. ¿Es la primera vez que utiliza el servicio?	
- Sí:	60 (62,50%)
- No:	36 (37,50%)
2. ¿Cómo supo de la existencia de este servicio?	
- Sitio web de la biblioteca:	33 (34,38%)
- Personal de la biblioteca:	14 (14,58%)
- Al navegar por internet:	20 (20,83%)
- Recomendación de un amigo:	25 (26,04%)
- Periódico/Radio/TV/Cartel publicitario:	4 (4,17%)
3. ¿Considera que ha recibido la respuesta en un plazo acorde a sus necesidades informativas?	
- Sí:	85 (88,54%)
- No:	11 (11,46%)
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 (10,42%)
- 2:	6 (6,25%)
- 3:	10 (10,42%)
- 4:	22 (22,92%)
- 5:	48 (50,00%)
5. ¿Volvería a usar este servicio?	
- Sí:	90 (93,75%)
- No:	6 (6,25%)
6. ¿Recomendaría este servicio a un conocido?	
- Sí:	89 (92,71%)
- No:	7 (7,29%)

Se han recibido un total de 96 encuestas (7,40%). De los usuarios que han respondido la encuesta un 62,50% usaban el servicio por primera vez. Los usuarios han conocido la existencia del servicio en un 34,38% por la web de su propia biblioteca, un 20,83% al navegar por Internet, un 14,58% por personal de la biblioteca, un 4,17% por medios de comunicación (TV, radio, periódico, cartel publicitario) y un 26% por recomendación de un amigo. En cuanto a la satisfacción del servicio, un 92,71% recomendaría este servicio a un conocido y un 88,54% considera que la respuesta se ha recibido en un plazo acorde a sus necesidades informativas. Un 50% está muy satisfecho con la respuesta recibida y sólo un 10% ha respondido estar muy poco satisfecho con la respuesta recibida.

Resumen histórico (1999-2015)

Desde el inicio del servicio *Pregunte: las bibliotecas responden* en junio de 2000 se han recibido un total de 75.298 consultas, de las que 8.519 se respondieron en línea.



Con respecto al año 2015, ha habido un ligero aumento de consultas recibidas, que se traduce en 142 preguntas más recibidas por correo electrónico y en 311 preguntas más por chat. Por lo que podemos concluir, que 2016 ha sido el primer año en el que han aumentado el número de consultas en los últimos 5 años.