

## Reportaje

# “Pregunte: las bibliotecas responden”, un servicio de Referencia Virtual multitudinario

Enrique Navas / *Desiderata*



Imagen extraída de [www.pregunte.es](http://www.pregunte.es)

*Pregunte.es* es el ejemplo más claro de que los servicios bibliotecarios van mucho más allá de los que ofrece una institución física contenedora de documentos o información. Sólo nos hace falta un dispositivo con conexión a Internet y algo que preguntar: una duda, un olvido, un dato... los servicios de referencia virtual se encargan de responder cuestiones directas de los usuarios, sean las que sean, y la Administración cuenta con uno muy bueno, público y gratuito.

Tanto es así que, desde su nacimiento en el año 2000, [www.pregunte.es](http://www.pregunte.es) ha recibido y resuelto, entre los métodos de correo electrónico y chat, **más de 85.000 consultas**. Nada más y nada menos. Se dice pronto.

Pero, quizás, usted, lector, que no conocía este servicio, necesita antes que nada contextualizarse y sa-

ber de qué estamos hablando realmente, a qué nos referimos cuando hablamos de algo tan específico e innovador.

### ¿Qué es “Pregunte: las bibliotecas responden”?

El servicio de referencia virtual “Pregunte: las bibliotecas responden” es un servicio público de in-

formación a través de Internet que se ofrece gratuitamente y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos.

Está atendido por bibliotecas de diferentes Comunidades Autónomas y coordinado por la *Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura del Ministerio de Cultura*

*<< Desde su puesta a disposición de los ciudadanos en el año 2.000, ha superado las 85 mil consultas recibidas, de las que 72 mil fueron realizadas a través de correo electrónico y las 13 mil restantes mediante mensajería instantánea (chat), modalidad que se incorporó al servicio en 2009 >>*



y Deporte, a través de la *Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*.

Gestionado de forma cooperativa por más de 40 bibliotecas y atendido mediante un sistema de turnos por lo que, aunque haya accedido a través de su biblioteca habitual, su pregunta puede ser contestada por cualquier otra biblioteca participante en el proyecto. Como ven, nuestra curiosidad o necesidades tienen un gran aliado en la Red, accesible para to-

dos aquellos que por la razón que sea quieran una ayuda suplementaria de expertos bibliotecarios.

Permite a los usuarios realizar consultas a las bibliotecas participantes a través de dos modalidades: correo electrónico (24 horas al día, 365 días al año) y chat (días laborables en horario de atención al usuario).

## Consejos para preguntar y pautas del servicio

En cuanto a las pautas más aconsejables para usar el servicio, se nos aconseja desde el propio sitio web que si la consulta se refiere a nuestra biblioteca habitual o a una biblioteca concreta, nos dirijamos directamente a ella. Para ello, podemos utilizar el [Directorio de bibliotecas españolas](#) y localizar así el centro de nuestro interés.

“Pregunte: las bibliotecas responden” atiende preguntas sobre cualquier materia de carácter general.

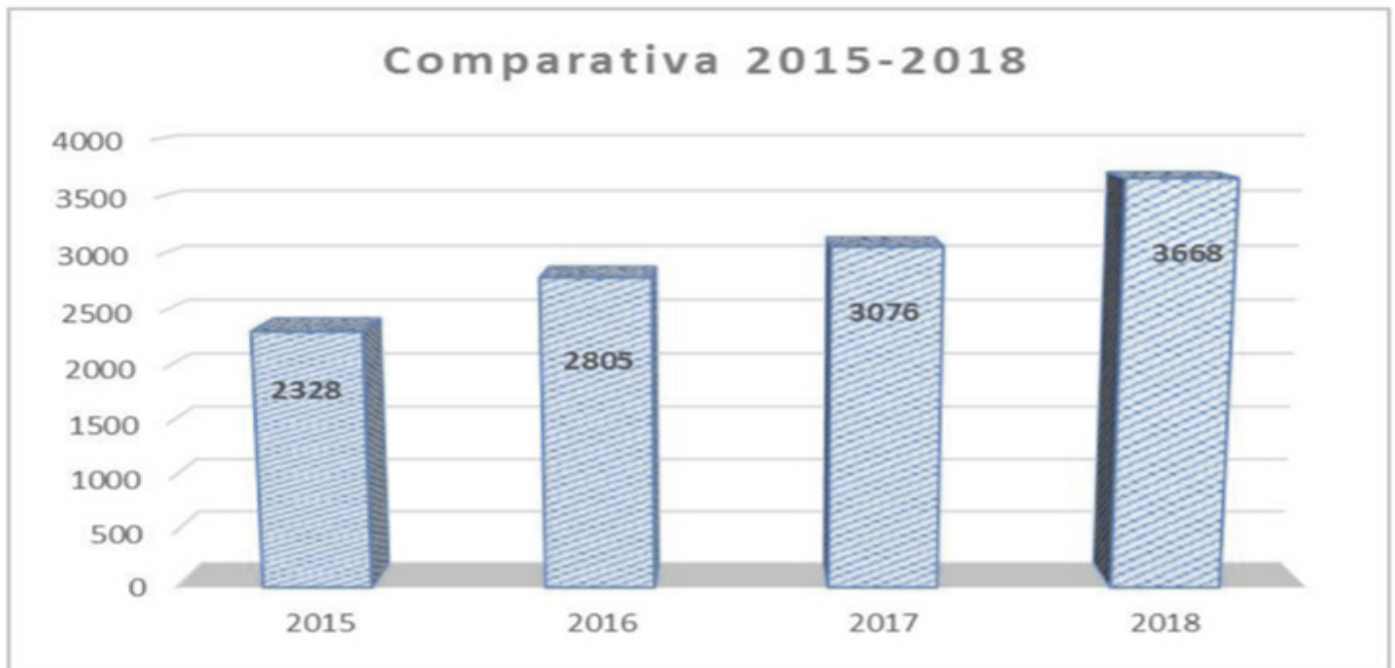
No elabora trabajos de investigación y/o bibliografías exhaustivas, pero puede ofrecerle orientación bibliográfica general o remitirle a los organismos o entidades apropiadas.

No se contestan preguntas generales sobre temas amplios, no se ofrece información elaborada como informes o trabajos de investigación, no se dan hipótesis u opiniones ni se ofrece asesoramiento médico y/o legal.

Si necesitamos una investigación más amplia sobre un tema, hemos de solicitarla -nos advierten- de forma presencial en nuestra biblioteca.

También se nos indica que debemos hacer las consultas de una en una, siendo concretos y exponiendo claramente el objetivo de nuestra consulta (trabajo escolar, trámite administrativo, reclamación, trabajo práctico, etc.), las fuentes que hayamos consultado y cualquier otra información que consideremos de interés para la ubicación de la pregunta.

# Reportaje



## Recursos en línea

Además de realizar preguntas, en “Pregunte: las bibliotecas responden” podremos utilizar los recursos en línea que nos ofrecen para localizar información de interés sin la intermediación de un bibliotecario. Aquí podemos encontrar páginas web, portales, catálogos y otros recursos ya seleccionados que nos serán de utilidad para encontrar o completar la información recibida. Por tanto, no sólo se trata de que un bibliotecario nos ayude (que es el verdadero sentido y principal), sino que se ponen a nuestra disposición valiosos recursos informativos para encontrar lo que deseamos.

## Más de 85.000 visitas en 2018

El seguimiento y evaluación de “Pregunte: las bibliotecas responden” se desarrolla desde el año

2007 por el Grupo de Trabajo del CCB de Referencia Virtual, que cuenta con la coordinación de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y la participación de representantes de diferentes comunidades autónomas.

Recientemente se han dado a conocer las estadísticas correspondientes al año 2018 de este importante servicio para la ciudadanía atendido por bibliotecas públicas. Desde su puesta a disposición de los ciudadanos en el año 2.000, ha superado las 85 mil consultas recibidas, de las que 72 mil fueron realizadas a través de correo electrónico y las 13 mil restantes mediante mensajería instantánea (chat), modalidad que se incorporó al servicio en 2009.

En lo que se refiere al año 2018, este servicio ha recibido 3.668 consultas, superando en 592 las re-

gistradas en el año anterior (2017), lo que supone un 19,24% más, que demuestra un crecimiento progresivo por tercer año consecutivo.

Es interesante resaltar además, que por primera vez en la historia del servicio, las consultas realizadas a través de chat (1.880) han superado a las efectuadas a través de correo electrónico (1.788), acorde con un perfil de ciudadano que prefiere cada vez más una atención en el momento, con obtención inmediata de respuestas.

## Satisfacción de los usuarios

También durante el 2018 se realizaron encuestas de satisfacción. El 64,86% de los usuarios utilizaban el servicio por primera vez, el 72,97% ha quedado muy satisfecho con la respuesta obtenida y el 95,79% de los encuestados volvería a usar el servicio.

# Publicidad

Infórmate de nuestros **cursos en línea:**

*...a tu ritmo, desde casa, tutorizados y  
con titulación propia a domicilio...*

[Ver cursos online](#)

<https://www.auxiliardebiblioteca.com/cursos/online/>

