

## Mesa Redonda

### “Biblioteca y usuarios virtuales”

Intervención de José Pablo Gallo

*VIII Jornadas de Gestión de la Información (SEDIC): Nuevas interfaces centradas en el usuario: tendencias en la organización de contenidos, documentos y bibliotecas.*

---

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda “Biblioteca y usuarios virtuales” 7 de noviembre de 2006

## Un poco de historia

- Primera idea en 1999. Grupo de trabajo y documento “La Biblioteca Responde”
- En diciembre empiezan pruebas con versión ‘beta’
- 8 de junio de 2000, primer turno (BPE León). 20 bibliotecas
- 6 de junio de 2001, 1ª reunión de bibliotecas participantes: Revisión de materias, manual de estilo, mejora del sistema informático, comisión de seguimiento y reuniones anuales.
- 2001 Comienzan los cursos y el reparto de lotes de referencia
- Mayo de 2003. 2ª reunión de bibliotecas participantes: se reactiva la comisión de seguimiento, se decide el traslado del servidor y coordinación técnica al Ministerio y **se encarga a José Antonio Merlo el estudio.**

---

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda “Biblioteca y usuarios virtuales” 7 de noviembre de 2006

## Actualidad y futuro inmediato

- Cuarenta bibliotecas participantes
- En pruebas nuevo software informático
- Nuevo manual de uso y estilo
- Se continúa con carácter referencial y no especializado
- Reactivado el plan de formación
- Incorporación de recursos de referencia en línea
- Desdoblamiento en un servicio de búsqueda autónoma y el Pregunte tradicional
- Estudio a medio plazo de la posibilidad del servicio 'chat'
- Fusionada la comisión de seguimiento con el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual (Jornadas de Cooperación de 2005)

---

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

## Algunos datos

Bibliotecas participantes	40
Total preguntas	37.134
Media diaria de preguntas	15,87
Turno idiomas (Catalán, Vasco, Gallego)	10,42% - Catalán 9.19 - Euskera y Gallego 1.24%
Entradas al servidor	203.556
Tiempo medio de respuesta	38,59 horas
Máximo de consultas en un día	97
Nº usuarios únicos	24.280
Tipos de respuesta	Pregunta rechazada 4.72% Respuesta negativa 4.81% Respuesta incompleta 4.9% Respuesta completa 85.37%

---

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

## Pregunte para los Usuarios

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

## Pregunte para los Usuarios

### ¿Qué preguntan?

- ADMINISTRACION, LEGISLACION, POLITICA 6.82%
- LENGUAS Y LITERATURA 12.01%
- HISTORIA 10.25%
- **BIBLIOTECAS Y DOC. 16.15%**
- ARTE 11.01%

### Edades (85.22% de los usuarios aportan datos)

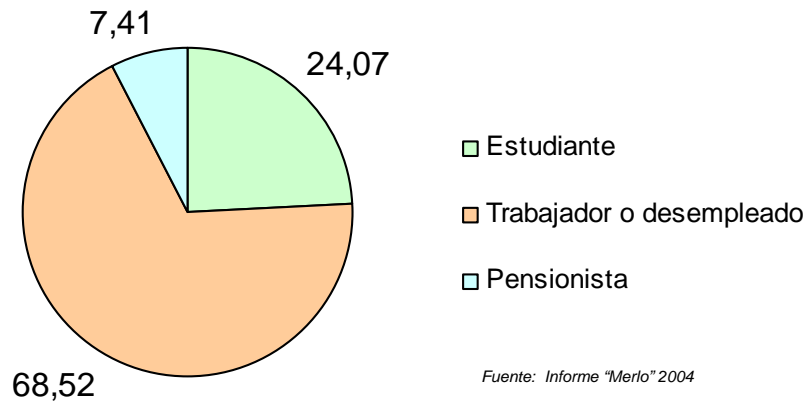
- +61 2.12%
- 51-60 4.47%
- 41-50 11.41%
- **31-40 19.81%**
- **21-30 29.51%**
- 11-20 16.82%
- 0-10 1.07%

### Procedencia

23,28 % proceden de fuera de España

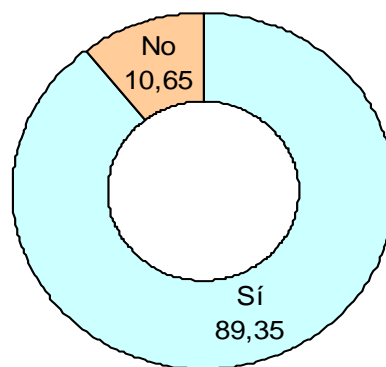
SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Perfil del usuario (%)



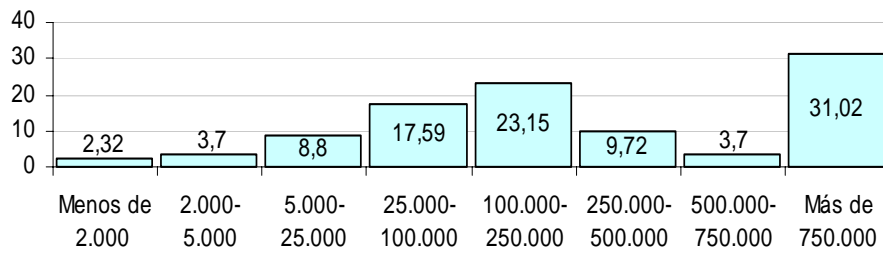
SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Búsqueda previa (%)



SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

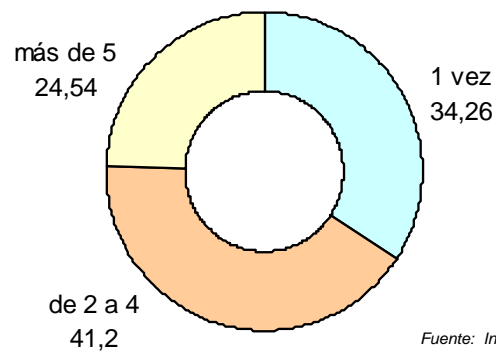
**Población de la localidad (%)**



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

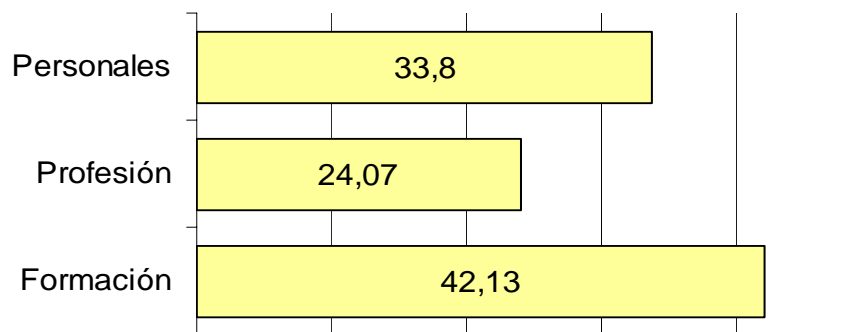
**Número de preguntas (%)**



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

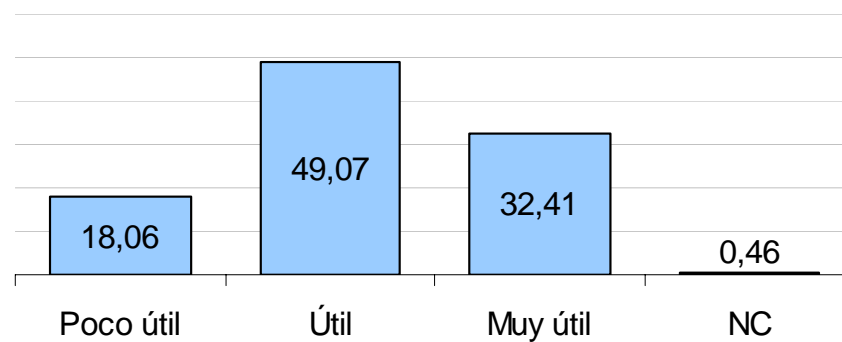
### Motivos de la consulta (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

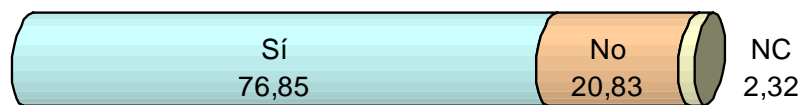
### Utilidad de la respuesta (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Recomendación del servicio (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

---

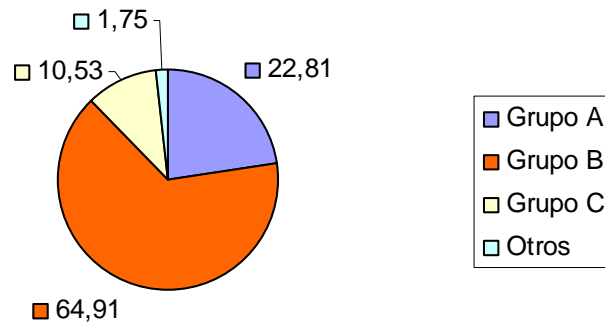
SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Pregunte para los Profesionales

---

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

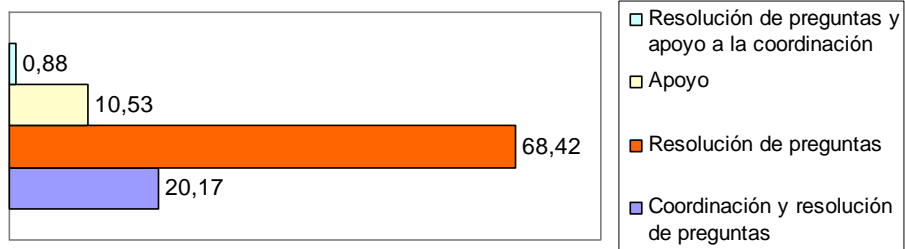
### Categoría laboral (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

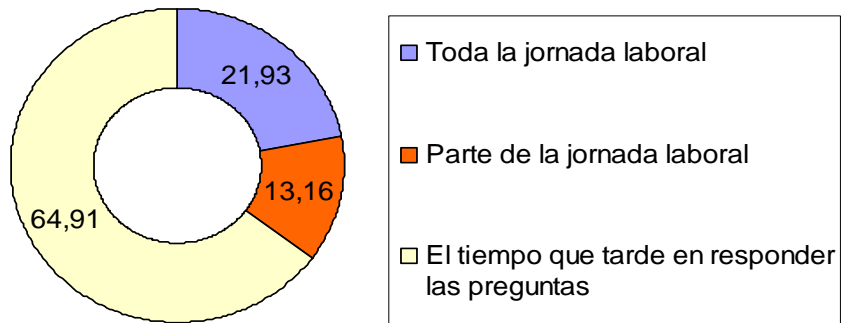
### Tareas (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Dedicación (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Compatibilidad de tareas (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

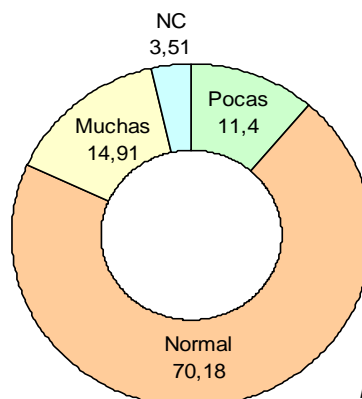
### Tiempo de resolución (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

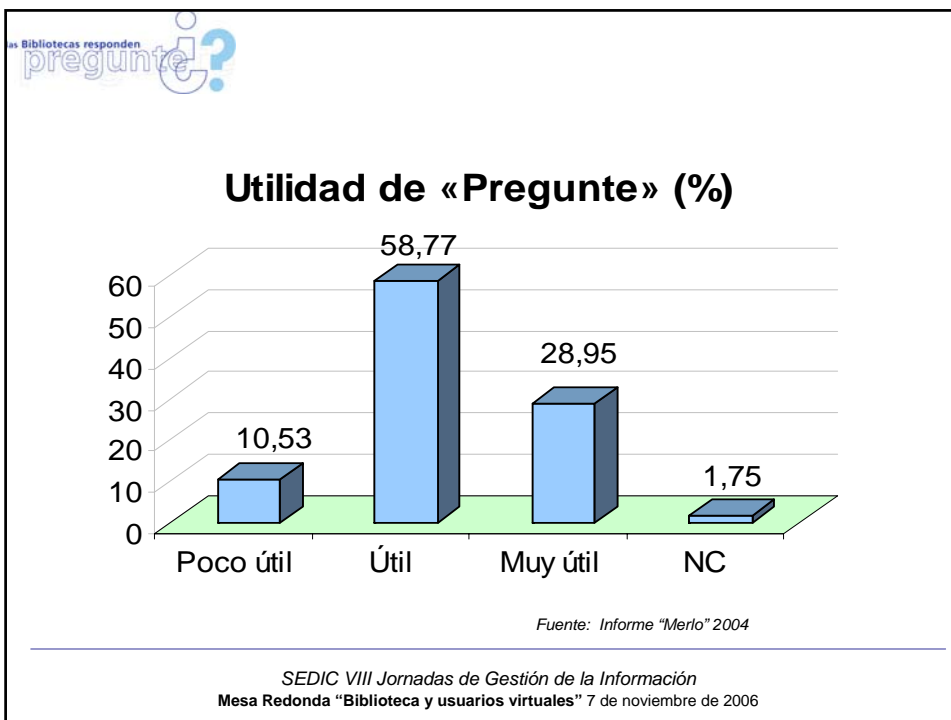
SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Cantidad de preguntas (%)



Fuente: Informe "Merlo" 2004

SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006



Las Bibliotecas responden **pregunte?**

## El futuro de los servicios de referencia virtual

---

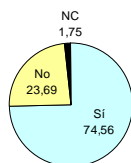
SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

- Servicios tradicionales vs. Chat : inmediatez y entrevista de referencia frente a tiempo para la búsqueda
- Utilidad de Pregunte y servicios actuales incluso frente a la web actual: Wikipedia y Google.
- Futuro a medio plazo incierto
- Capacidad de los bibliotecarios de otorgar el 'valor añadido'
- La Alfabetización Informacional y la autonomía de los usuarios
- Servicios especializado, vs. Servicios generalistas (Pregunte). El valor de la entrevista de referencia

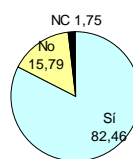
SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006

### Necesidad de la inclusión de datos para los profesionales

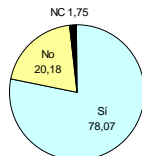
Identificación de la localidad (%)



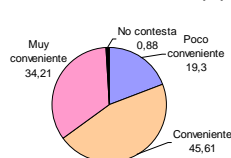
Edad del usuario (%)



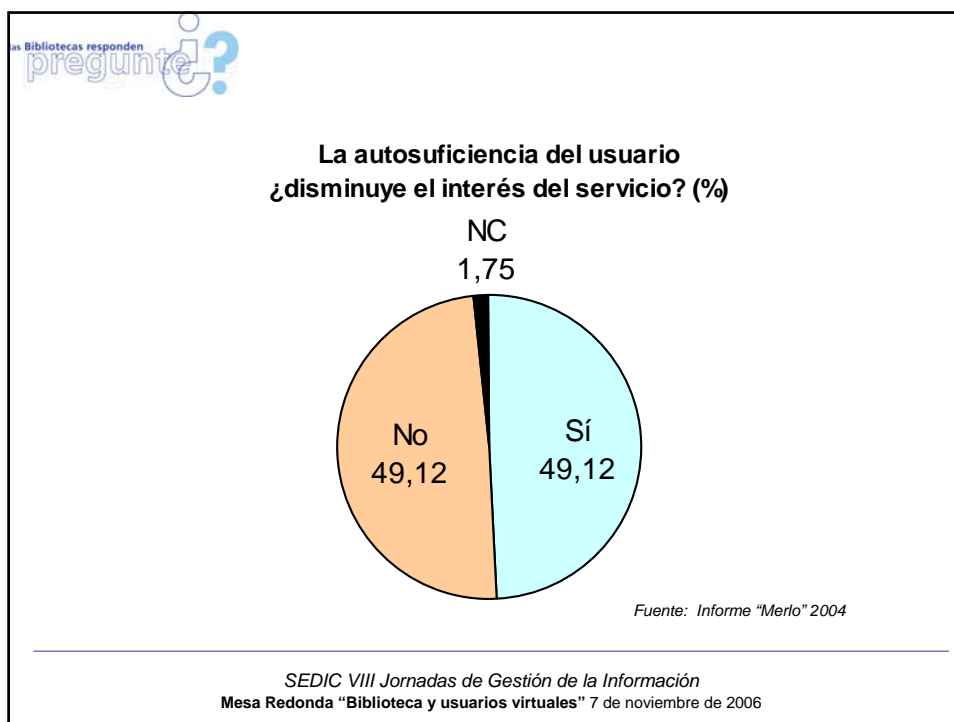
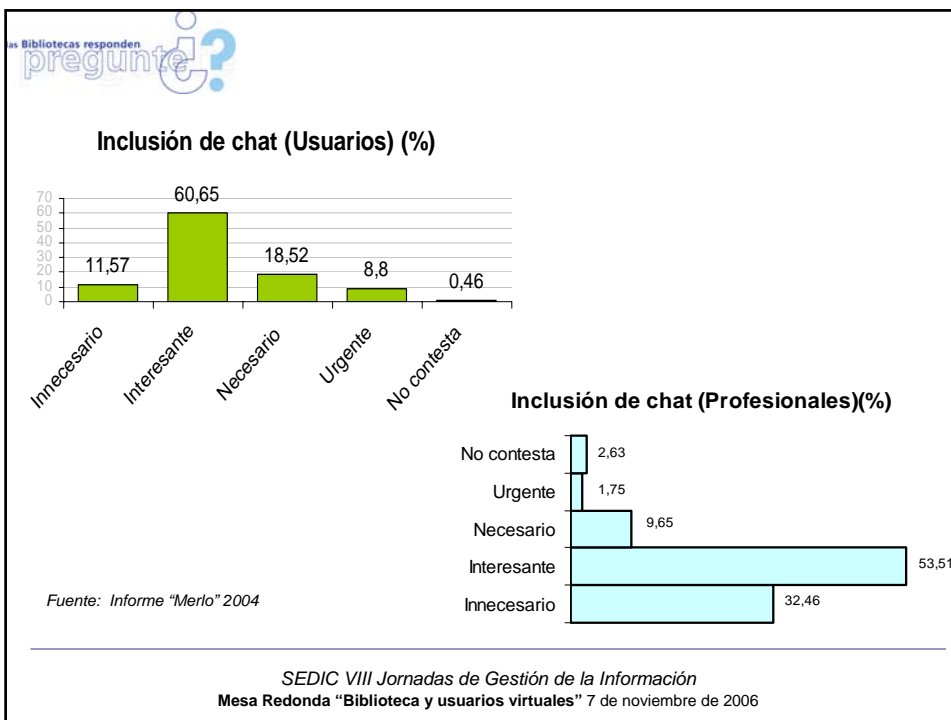
Motivo de la consulta (%)



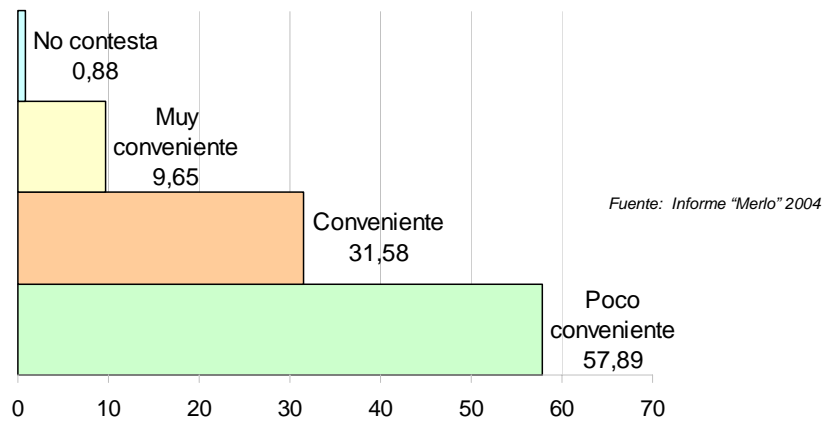
Identificación del usuario (%)



SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006



### Necesidad de la especialización para los profesionales (%)



SEDIC VIII Jornadas de Gestión de la Información  
Mesa Redonda "Biblioteca y usuarios virtuales" 7 de noviembre de 2006