



ACERCA DEL SERVICIO

“Pregunte en línea” es un nuevo servicio de chat de “Pregunte: las bibliotecas responden” que tiene entre sus objetivos permitir que el ciudadano consulte directamente al bibliotecario y obtenga la información de forma inmediata.

El servicio, promovido y coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria lo proporcionan de forma cooperativa 18 bibliotecas españolas: Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Asturias, Biblioteca de Castilla-La Mancha, Biblioteca de Castilla y León, Biblioteca de La Rioja, Biblioteca Municipal Central de San Sebastián, Biblioteca Pública de Burgos, Biblioteca Pública de Cáceres, Biblioteca Pública de Málaga, Biblioteca Pública de Salamanca, Biblioteca Pública de Zaragoza, Biblioteca Regional de Madrid Joaquín Leguina, Biblioteca Regional de Murcia junto con la Biblioteca Río Segura-Murcia, Biblioteca de la Universidad de Burgos, Biblioteca de la Universidad de León, Biblioteca de la Universidad de Salamanca y Biblioteca de la Universidad de Valladolid.

El proyecto piloto se puso en marcha el 12 de mayo de 2009 con la participación de 9 bibliotecas públicas y el 12 de julio de 2010 se sumaron al proyecto 4 bibliotecas públicas más y 4 universitarias, iniciando de este modo la colaboración con las bibliotecas universitarias pertenecientes a BUCLE, Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León.

El servicio está disponible de lunes a viernes, de 10 a 14 h y de 17 a 19 h, y se responde en castellano.

“Pregunte en línea” responde a la demanda, tanto de las bibliotecas como de los ciudadanos de disponer de un servicio más flexible y de respuesta en tiempo real. Asimismo, complementa el formulario por correo electrónico del servicio “Pregunte: las bibliotecas responden”.

¿Qué se puede preguntar?

El servicio "Pregunte" atiende todo tipo de preguntas, consultas y peticiones de información, tanto las de carácter práctico como las temáticas, bibliográficas y culturales, de índole general y sobre todas las materias. Proporciona respuestas concretas a preguntas concretas o bien referencias para que el usuario encuentre por sí mismo la información que busca. No proporciona información elaborada, como informes o trabajos ni emite opiniones, hipótesis o asesoramiento legal o médico.

Iniciar chat

Para iniciar una sesión de chat, tiene que pulsar en la opción “Pregunte en línea” de la página principal de “Pregunte”. En esta página debe completar un breve formulario donde podrá identificarse y formular la consulta.

Si el servicio está abierto, una vez enviado el formulario, se abrirá una nueva ventana en la que será atendido por un bibliotecario.

Durante la sesión podrá establecer una conversación con el bibliotecario que aparecerá transcrita en la parte izquierda del navegador mientras en la parte derecha podrá seguir navegando de acuerdo a las instrucciones del bibliotecario.

Co-navegación

Esta herramienta permite que el bibliotecario y el usuario puedan navegar juntos por Internet. El bibliotecario iniciará la sesión de co-navegación enviándole una página web que se cargará automáticamente en el marco derecho de la pantalla.

Puede pulsar sobre cualquier enlace dentro de una página web y el resultado será compartido con el bibliotecario.

Tiempo de espera

Si hay varios usuarios conectados es posible que tenga que esperar, por favor tenga paciencia. Estamos intentando responder de la mejor manera posible en el menor tiempo posible.

Cerrar sesión de chat

Cuando quiera finalizar la sesión de chat debe pulsar en la opción “Terminar sesión”. Automáticamente le aparecerá en la pantalla la transcripción completa de la sesión mantenida con el bibliotecario. Si lo desea puede guardarla o imprimirla.

Transcripciones

Si desea recibir la transcripción de la sesión de chat deberá introducir su correo electrónico en el formulario inicial de chat. De este modo, una vez finalizada la sesión recibirá en su buzón de correo electrónico la transcripción íntegra de la conversación mantenida con el bibliotecario.

Encuesta

Junto con esta transcripción del chat el usuario recibirá una encuesta de cumplimentación voluntaria, con la que se pretende recoger datos estadísticos e información que nos ayude a mejorar el servicio.

Fuera de horario

En el caso de que esté formulando su consulta fuera del horario de atención del servicio de chat, recibirá un mensaje advirtiéndole de que el servicio está cerrado.

y no podrá conectarse. De todos modos podrá realizar su consulta mediante el formulario de ["Pregunte por correo electrónico"](http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd?FORMULARIO=consulta&ACCION=altaConsulta) (<http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd?FORMULARIO=consulta&ACCION=altaConsulta>) y en un máximo de 72 horas recibirá la respuesta en su buzón de correo electrónico.

Sugerencias

Puede realizar sus sugerencias o comentarios a este nuevo servicio desde la opción de "Sugerencias" de la página principal del servicio "Pregunte: las bibliotecas responden".

<http://www.pregunte.es/consulta/sugerencia.cmd?FORMULARIO=sugerencia&ACCION=abrirSugerencia>

Cuentas de usuario

Puede consultar el resultado de su consulta accediendo a su Cuenta de usuario (http://questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=patron_authorize&language=1). Para acceder deberá introducir su dirección de correo electrónico y una contraseña, el idioma que desee y pulsar Enviar.

Esta opción permite:

- Consultar la historia de sus consultas (transcripción completa)
- Modificar su nombre de usuario
- Modificar la contraseña
- Consultar la Base Global de Conocimiento y encontrar consultas resueltas de otros servicios de referencia virtual sobre cualquier materia