

Análisis de la asistencia técnica prestada por el S.A.T. de la Consejería de Cultura a las bi- bliotecas acogidas a la licencia corporativa del programa Absys

(periodo del 1 de enero de 1999 al 16 de febrero de 2001)

NIEVES AGUILERA JIMÉNEZ

MANUELA SÁNCHEZ MACARRO

Departamento de Bibliotecas

Dirección General de Instituciones del Patrimonio Histórico

Consejería de Cultura. Junta de Andalucía

Análisis por provincia y tipo de centro, de las llamadas recibidas por el SAT de ABSYS de la Consejería de Cultura, durante el periodo de 1999 a 2001, observando su tipología y duración. Además se evalúa el uso que los centros adscritos a la Licencia Corporativa del programa Absys han hecho del Servicio de asistencia y mantenimiento.

PALABRAS CLAVE: Andalucía. Automatización de Bibliotecas. Licencia Corporativa. Asistencia Técnica.

AN ANALYSIS OF THE TECHNICAL SUPPORT GIVEN BY THE ANDALUSIAN CULTURAL DEPARTMENT'S TECHNICAL SUPPORT UNIT TO LIBRARIES MAKING USE OF COLLECTIVE LICENSING TO ABSYS LIBRARY PROGRAMME FROM JANUARY 1ST, 1999, TO FEBRUARY 16TH, 2001

An analysis, broken down by province and type of unit, of the calls received by Andalusian Cultural Department's technical support unit for Absys was carried out from 1999 to 2001, noting their typology and duration. The use made of the technical support and maintenance unit by the institutions using Absys collective licensing was assessed.

Keywords: Andalusia. Library Automation. Collective Licensing. Technical Support.

INTRODUCCIÓN

Uno de los proyectos más emblemáticos de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía es el de la automatización de las bibliotecas de uso público de esta comunidad. Como todos sabemos el programa elegido para ello es ABSYS, del que existe un acuerdo de licencia corporativa para su implementación hasta finales del 2001.

Para la puesta en marcha de este proyecto, la Consejería de Cultura formó un equipo encargado de facilitar la asistencia técnica telefónica y de impartir los cursos de usuario necesarios a los centros que se acogiesen a dicha licencia, que comenzó a funcionar el 3 de noviembre de 1998.

En la actualidad la Consejería de Cultura sigue encargándose de la formación del personal de los centros adscritos. La asistencia técnica telefónica se traspasó el pasado 19 de febrero de 2001 a la empresa BARATZ S.A.

A continuación vamos a exponer un breve análisis de los datos más relevantes de la labor de este servicio recogidos desde el 1 de enero de 1999 al 16 de febrero de 2001. Al final del artículo incluimos un ANEXO con los datos manejados en la confección de este trabajo clasificados por tipo de centro y provincia indicando en minutos el tiempo medio de atención por llamada.

1. OBJETIVOS

Este trabajo pretende, por un lado, dar a conocer las llamadas recibidas por el SAT de ABSYS de la Consejería de Cultura, analizando su tipología y duración, haciendo un análisis comparativo por años, tipo de centro y provincia y por otro evaluar el uso que los centros adscritos a la licencia corporativa han hecho del servicio de asistencia.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Para la puesta en funcionamiento del SAT de ABSYS, la Consejería de Cultura dispuso una línea telefónica de tipo 902 desde la que se prestó asistencia técnica telefónica de forma ilimitada, en horario de 9 a 14 y de 16 a 19 horas.

Para el control del servicio se diseñó una base de datos en la que se anotaban y clasificaban diariamente, las llamadas recibidas en función del tipo de problema planteado y de la que se extraían puntuales informes bimestrales.

Los datos que se han utilizado para este estudio son los recogidos entre 1-enero 1999 a 16-febrero 2001. Para la evaluación del año 2001 solo contamos con las llamadas recibidas en el periodo 1 de enero al 16 de febrero del mismo. Al no poder

comparar estas cifras con el mismo periodo de 1999 y 2000 solo nos aporta información referencial para este año.

El análisis de la información manejada se ha realizado mediante el programa Microsoft Excel.

Los términos sobre los que basamos el análisis estadístico presentado son los conceptos de: *Llamada*, *Tipo de Llamada*, *Tipo de centro* y *Tiempo*. A continuación pasamos a su descripción.

El SAT de ABSYS de la Consejería de Cultura contabiliza por número de *llamadas*. Entendemos por *Llamada* la atención prestada cada vez que un técnico descolga el teléfono. Normalmente bajo una *llamada* se consultaron varios problemas acumulados o relacionados que siempre hemos contabilizado de forma unitaria.

No se ha contabilizado como *llamada* la solicitud de asistencia por envío postal, correo electrónico o fax, aunque sí se han atendido dichas demandas.

La duración de cada llamada se ha recogido de la lectura del cronómetro del teléfono. No se contabiliza bajo este término el tiempo de trabajo interno necesario hasta solucionar el problema.

Para la tipificación de los *Tipos de centro* se han seleccionado cinco categorías:

- *Biblioteca Municipal*: Hace referencia a las Bibliotecas Municipales. Bajo esta categoría se recogen todas las bibliotecas dependientes de los ayuntamientos andaluces. La mayoría de las instalaciones son instalaciones ABSYS monousuario.
- *Biblioteca Pública*: Nos referimos a las ocho Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales dependientes de la Consejería de Cultura. Todas ellas tienen instalaciones multiusuario (ABSYS v.5 Cliente/Servidor)
- *Departamento de Servicios Bibliotecarios Provinciales*: Nos referimos a los antiguos Centros Provinciales Coordinadores de Bibliotecas dependientes de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Cultura, ocho instalaciones, todas con la versión 5 de ABSYS monopuesto.
- *Consejerías*: Bajo este epígrafe nos referimos a las Bibliotecas, Centros de Documentación o Servicios de Publicaciones etc. de las Consejerías de la Junta de Andalucía. Este tipo de centros dispone de instalaciones tanto multiusuario (ABSYS v.5 Cliente/Servidor) como monousuario (ABSYS Windows)
- *Otros centros*: Se engloban bajo este epígrafe se recogen las llamadas de bibliotecas de hospitales, archivos, museos, diputaciones provinciales, etc.

Para la clasificación del *Tipo de llamada* establecimos las tres categorías siguientes:

- *Desconocimiento de Administrador*. Son las llamadas relativas a la adaptación de productos impresos, puntuaciones, problemas de cargas BRS, actualización de bases de datos, copia de seguridad, etc.
- *Desconocimiento de Usuario*. Son las llamadas referentes al módulo de catalogación y funcionamiento de Opacs, bloqueos de usuarios, bloqueos de pantallas, etc.
- *Otras causas*. Bajo este epígrafe englobamos las llamadas relacionadas con la creación de nuevas bases de datos, sistema operativo, hardware, módem, BRS, configuración de impresoras, carga de registros procedentes de otros centros, instalación del programa, actualización de versiones etc.

3. RESULTADOS

En función de los registros de la base de datos ABAN (ABSYS en Andalucía) de la Consejería de Cultura, cuando se inició el servicio en noviembre del 98, existían 149 centros que se han ido incrementando como se expone a continuación:

Entre 1993-1998 se automatizaron	149 bibliotecas
En 1999.....	83
En 2000	101
En lo que va de 2001	83

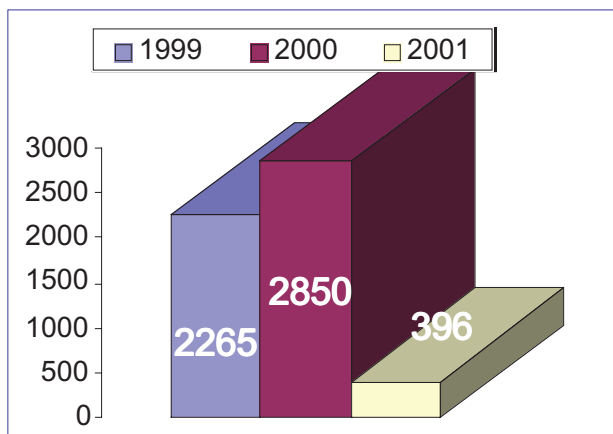
Tras las últimas incorporaciones, mayo de 2001, existen ya 416 bibliotecas de centros adscritas a la licencia corporativa del programa ABSYS en nuestra comunidad, de las cuales 382 tienen la versión ABSYS monopuesto y 34 la versión ABSYS multiusuario.

Del análisis de las llamadas recogidas en nuestra base de datos vamos a comentar tres aspectos fundamentales:

- a) Nº de llamadas por año y provincia
- b) Tipología de las llamadas y distribución por centros
- c) Uso del servicio de asistencia del programa ABSYS por año y tipo de centro

Respecto a las llamadas el Servicio de Asistencia de ABSYS de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía en el periodo 1-enero 1999 a 16-febrero 2001 contabilizó un total de 5511 llamadas: 2265 en el año 1999, 2850 en el año 2000 y 396 en el periodo del 2001 atendido (2 enero al 16 de febrero) 1)

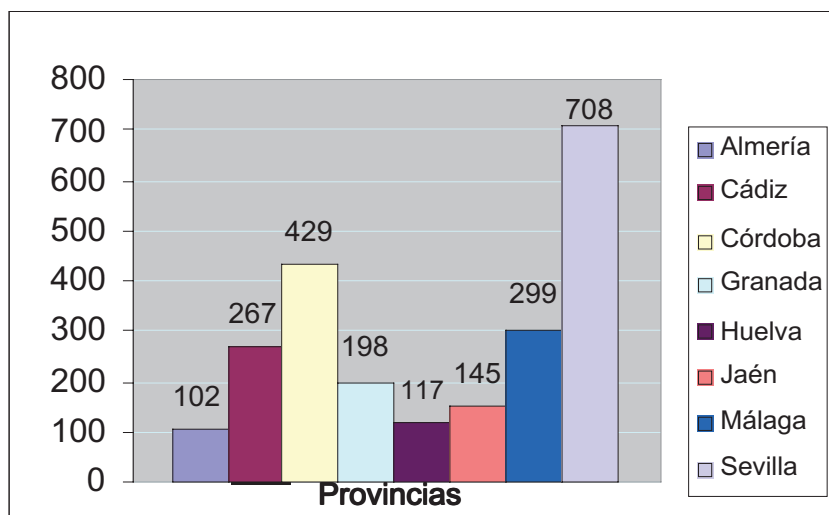
GRÁFICO 1
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS EN 1999, 2000 Y 2001



Distribución de Llamadas por Provincias en 1999

De las 2265 llamadas recibidas en 1999, 102 las efectuaron centros de la provincia de Almería, 267 de Cádiz, 429 de Córdoba, 198 de Granada, 117 de Huelva, 145 de Jaén, 299 de Málaga y 708 de Sevilla, contabilizando un total de 524 horas de atención, con un tiempo medio por llamada de 14 minutos.

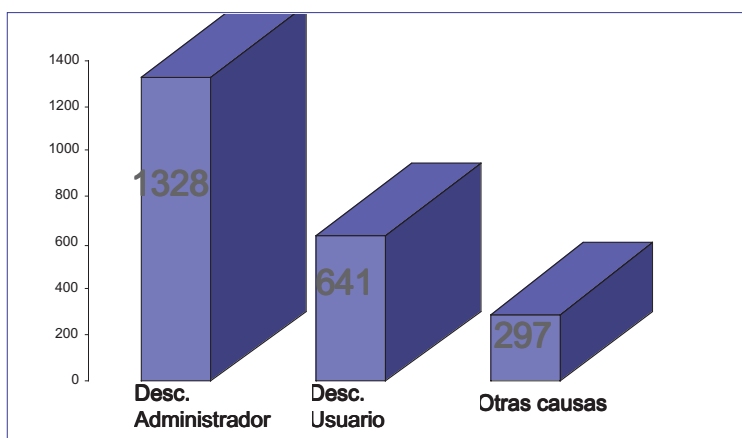
GRÁFICO 2



Distribución por Tipo de llamadas en 1999

En cuanto al análisis de los tipos de llamada en 1999 apreciamos que los más frecuentes son las clasificadas como *Desconocimiento de Administrador* con un 58,63% seguida de la categoría *Desconocimiento de Usuario* 28,25% y *Otras causas* con el 13,11%. Estos datos son de especial relevancia ya que el plan de automatización de bibliotecas en Andalucía incluye la formación de los profesionales encargados de dicha automatización. (gráf. 3)

GRÁFICO 3

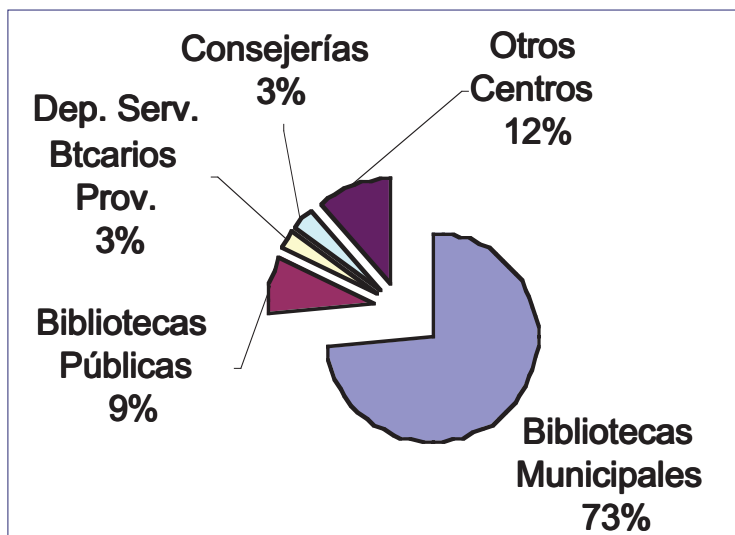


Distribución del uso del servicio de asistencia por centros en 1999

En cuanto al nivel de utilización en 1999 del servicio de asistencia, podemos decir que de los 232 centros adscritos hasta ese año, hicieron uso de éste 167 es decir el 71,92%.

Las *Bibliotecas Municipales* son la categoría de centros que más han utilizado este servicio pues de las 167 instalaciones que usaron ese año el servicio, 117 eran de este tipo, lo que supone una tasa de uso del 70,05%. El tiempo total dedicado a estos centros fue de 362 horas y 39 minutos, el 69,20% del tiempo de atención anual.

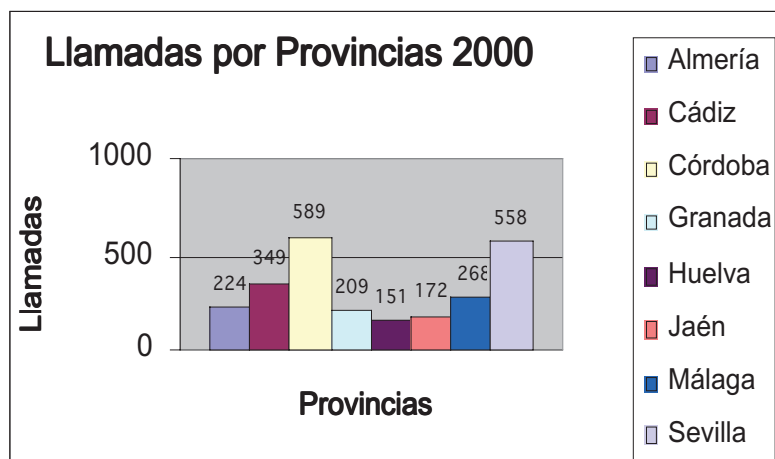
En segundo lugar figura la categoría *Otros centros*. De los 167 instalaciones que utilizaron nuestro servicio en 1999, 38 pertenecen a esta categoría, el 12%, con 66 horas y 36 minutos de atención anual. La categoría de centros que menos horas de asistencia demandó fueron los hoy Departamentos de Servicios Bibliotecarios Provinciales con 2 horas y 37 minutos.

GRÁFICO 4

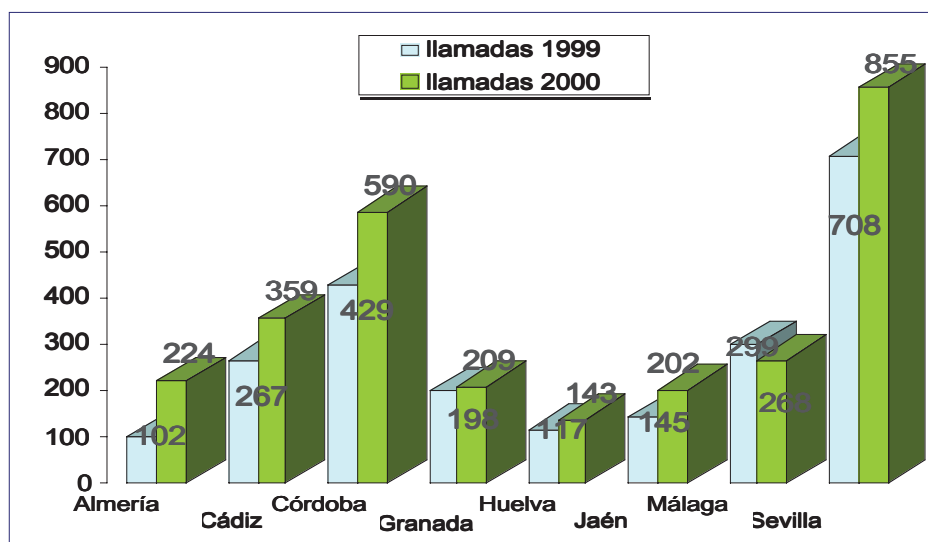
Además de los tipos de centro un factor importante a tener en cuenta para el análisis del uso del servicio es el del tipo de instalación monopuesto/multipuesto. No podemos hacer un estudio comparativo según este criterio ya que carecemos de datos exactos para ello. Según nuestra experiencia los problemas planteados por las instalaciones multiusuario son menos frecuentes pero requieren mayor número de horas hasta su solución. Por el contrario las instalaciones monopuesto plantearon a nuestro servicio un mayor número de consultas, solucionadas en la mayoría de los casos dentro de la misma llamada o en el mismo día.

Distribución del número de llamadas por Provincias en 2000

El número de centros adscritos a la licencia corporativa hasta finales del 2000 era de 333. De las 2850 llamadas recibidas en el 2000, 224 se hicieron desde centros de Almería, 349 desde Cádiz, 589 desde Córdoba, 209 desde Granada, 151 desde Huelva, 172 desde Jaén, 268 desde Málaga y 558 desde Sevilla, lo que supone un incremento de 585 respecto al año anterior. (gráf.5).

GRÁFICO 5**Distribución comparativa por provincias de las llamadas 1999 y 2000**

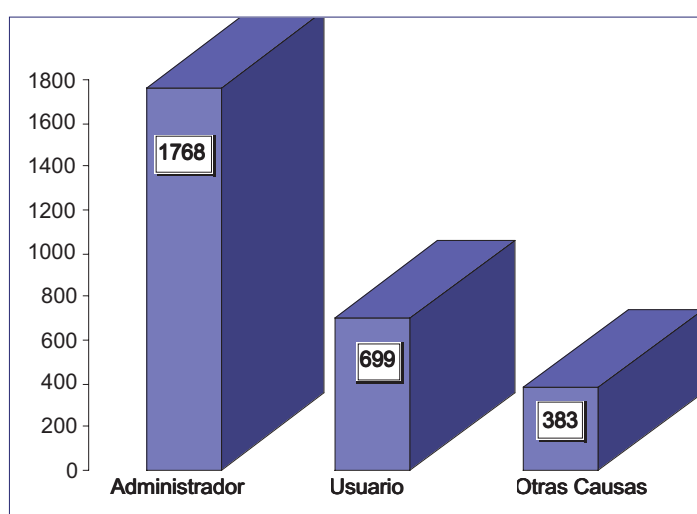
El tiempo total dedicado a atender el teléfono en este año fue de 630 horas y 26 minutos, 106 horas y 25 minutos más que en 1999. El tiempo medio por llamada fue de 13 minutos y 16 segundos, solo 43 segundos menos que el año anterior. Todas las provincias incrementaron el número de llamadas efectuadas excepto Málaga (gráf. 6)

GRÁFICO 6

Distribución por Tipo de llamadas en 2000

En cuanto al tipo de llamada efectuada, el 62% de éstas se tipificaron como *Desconocimiento de Administrador*, ocupando un tiempo anual de 381 horas 41 minutos; el 24,52% se clasificaron como *Desconocimiento de Usuario* y contabilizaron un tiempo de 160 horas y 48 minutos; por último el 13,43% de las llamadas pertenecían a la categoría *Otras causas* con un tiempo total de 87 horas y 57 minutos.

GRÁFICO 7



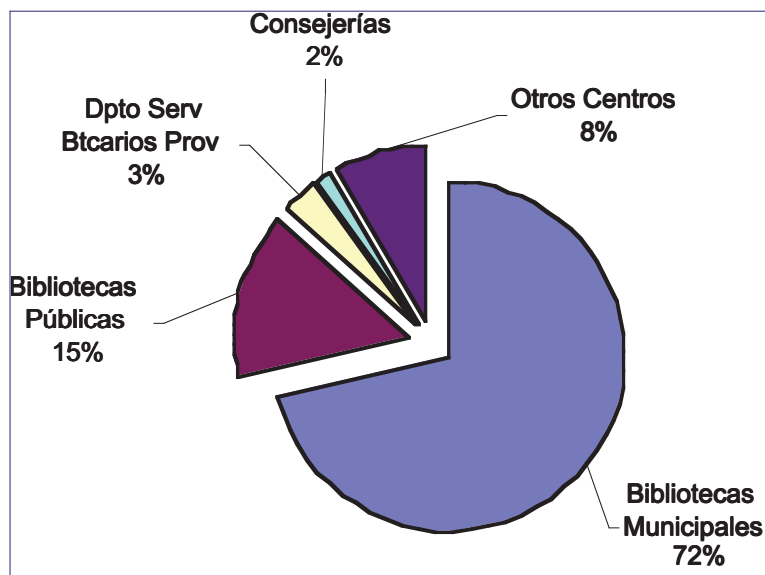
Distribución por Tipo de centros en 2000

El estudio de la distribución de llamadas por tipo de centro nos facilita los siguientes datos:

En el año 2000 vuelven a ser las *Bibliotecas Municipales* la categoría de centros que más llamadas efectuaron al SAT de ABSYS de la Consejería de Cultura con 2038 llamadas, el 71'50% del total de las llamadas recibidas. El tiempo total consumido fue de 464 horas 18 minutos, 106 horas y 25 minutos más que en 1999, con un tiempo medio por llamada de 13 minutos 40 segundos, el 73,64% del tiempo atendido.

En segundo lugar se contabilizaron 429 llamadas desde las *Bibliotecas Públicas Provinciales*, el 15% del total, con una duración media por llamada de 11 minutos 31 segundos, ocupando un tiempo anual total de 82 horas y 22 minutos.

Finalmente las categorías *Otros Centros* con 241 llamadas y 53 horas 46 minutos; *Departamento de servicios bibliotecarios provinciales* con 95 llamadas y 17 horas y 22 minutos y *Consejería* con 47 llamadas y 12 horas y 38 minutos, se reparten en este orden el total anual.

GRÁFICO 8

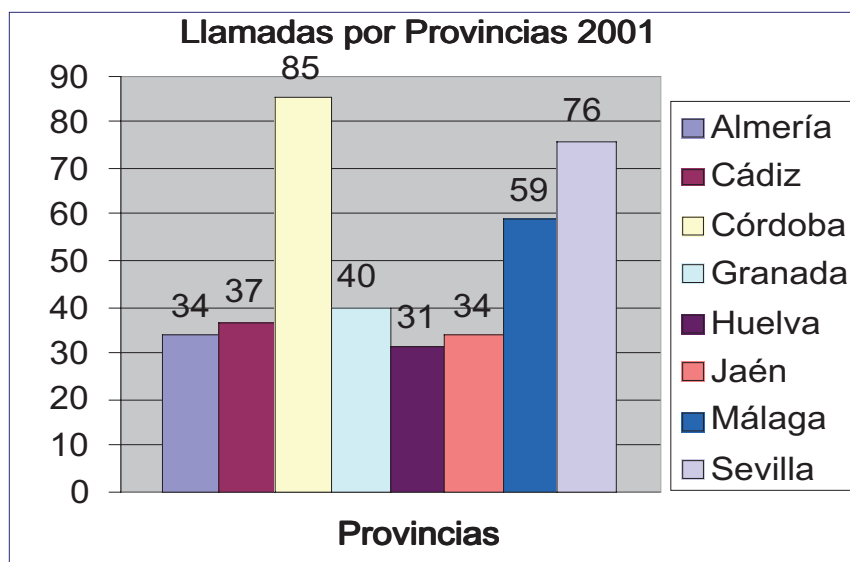
Distribución del uso del servicio de asistencia por centros en 2000

Por último nos referiremos al uso del Servicio de Asistencia de Absys. Tal y como exponíamos al comienzo, al final del año 2000 se contabilizaron 333 centros adscritos a la licencia Corporativa del programa ABSYS. De estos, 234 utilizaron el Servicio de Asistencia proporcionado desde la Consejería de Cultura lo que indica una tasa de uso del 70,27% un 1,64% menos que en 1999.

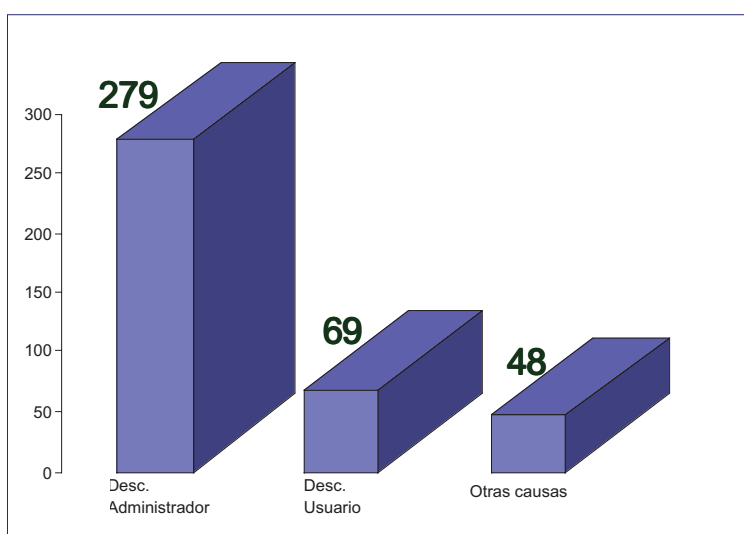
De los centros adscritos hasta este año usaron el servicio el 75,56% de las Bibliotecas Municipales, el 87,5% de las Bibliotecas Públicas y Departamentos de Servicios Bibliotecarios Provinciales, el 53,16% de Otros Centros y el 62,5% de las Consejerías.

Distribución del número de llamadas por Provincias en 2001

El número de centros adscritos a la Licencia corporativa hasta el cese del servicio de asistencia era de 416 centros. De las 396 llamadas recibidas en el periodo atendido del año 2001 (1 enero-16 febrero), 34 corresponden a Almería, 37 a Cádiz, 85 a Córdoba, 40 a Granada, 31 a Huelva, 34 a Jaén, 59 a Málaga y 76 a Sevilla. Córdoba es la provincia desde donde se recibieron más llamadas, seguida de Sevilla y Málaga, coincidiendo exactamente con las provincias que más se han adscrito a la Licencia Corporativa.

GRÁFICO 9**Distribución por Tipo de llamadas en 2001**

En cuanto al tipo de llamada efectuada, el 70% se refiere a problemas causados por *Desconocimiento de Administrador*. La duración media de este tipo de llamada es de 12 minutos. El 17,42% se debe a *Desconocimiento de Usuario*, con una duración media de 21 minutos 46 segundos. Por último el 12% restante se tipificaron como *Otras causas* y se estableció un tiempo medio de 38 minutos 11 segundos.

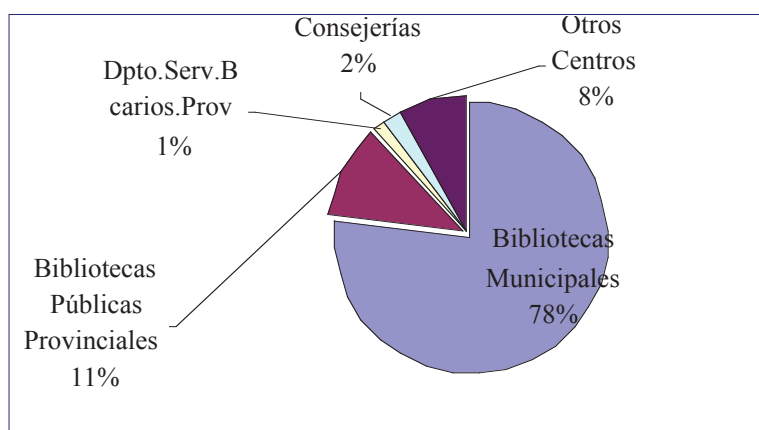
GRÁFICO 10

Distribución del uso del servicio de asistencia por centros en 2001

De los 416 centros existentes en nuestra base de datos, en el periodo atendido del 2001 nos llamaron 117. La distribución de este uso por tipo de centro establece que el grueso de llamadas se efectúan desde la categoría *Bibliotecas Municipales* suponiendo el 77% del total de llamadas recibidas. El tiempo total dedicado a ellas fue de 65 horas 33 minutos, el 58,28% del total. La media por llamada fue de 13 minutos.

Las demás categorías de centros realizan muchas menos llamadas pero se incrementa el tiempo medio de éstas. Así siguen las *Bibliotecas Públicas Provinciales* con 45 llamadas y un tiempo medio de 22 minutos 56 segundos o las llamadas recibidas desde los Departamentos de Servicios Bibliotecarios Provinciales y de las Consejerías que presentan una duración media por llamada de 25 minutos. Por último las llamadas *Otros Centros* alcanzan el tiempo medio de 44 minutos y 46 segundos.

GRÁFICO 11



AGRADECIMIENTOS

No podíamos concluir este trabajo sin agradecer al Jefe del Servicio de Instituciones del Patrimonio Histórico y a su equipo la confianza depositada en nuestro saber hacer y la defensa que desde el principio hicieron de nuestro proyecto... y al director de la Biblioteca Pública de Granada por la dedicación que tan gratuitamente nos ha brindado siempre.

ANEXO**LLAMADAS AÑO 1999****ALMERÍA 1999**

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	23	358'	15'33"
	Desconocimiento de Usuario	16	234'	14'37"
	Otras causas	2	25'	12'30"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	17	172'	10'70"
	Desconocimiento de Usuario	1	10'	10'00"
	Otras causas	3	7'	02'20"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	4	66'	16'30"
	Desconocimiento de Usuario	6	71'	11'50"
	Otras causas	1	20'	20'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	24	469'	19'32"
	Desconocimiento de Usuario	3	18'	06'00"
	Otras causas	2	45'	22'30"

CÁDIZ 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	127	1690'	13'18"
	Desconocimiento de Usuario	74	815'	11'81"
	Otras causas	31	338'	10'54"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	3	35'	11'40"
	Otras causas	1	5'	05'00"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Usuario	2	10'	05'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	9	78'	08'40"
	Desconocimiento de Usuario	14	95'	06'47"
	Otras causas	6	38'	06'20"

CÓRDOBA 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	209	3176'	15'11"
	Desconocimiento de Usuario	117	1454'	12'25"
	Otras causas	61	685'	11'13"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	29	1073'	37'00"
	Otras causas	1	20'	20'00"
Otros centros	Desconocimiento de Administrador	4	45'	11'15"
	Desconocimiento de Usuario	2	60'	30'00"
	Otras causas	5	55'	11'00"

GRANADA 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	103	1136	11'01"
	Desconocimiento de Usuario	38	402	10'34"
	Otras causas	11	204	18'32"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	4	50	12'30"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	22	631	28'40"
	Desconocimiento de Usuario	12	189	15'45"
	Otras causas	8	165	20'37"

HUELVA 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	66	1057'	16'00"
	Desconocimiento de Usuario	22	218'	90'54"
	Otras causas	10	160'	16'00"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	8	85'	10'30"
	Otras causas	3	60'	20'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	2	18'	09'00"
	Desconocimiento de Usuario	2	18'	09'00"
	Otras causas	1	8'	08'00"

JAÉN 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	74	1092'	14'45"
	Desconocimiento de Usuario	28	288'	10'17"
	Otras causas	10	77'	07'42"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	19	350'	18'25"
	Desconocimiento de Usuario	5	34'	06'48"
	Otras causas	4	38'	09'30"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	5	53'	10'36"
	Desconocimiento de Usuario	1	5'	05'00"
	Otras causas	1	8'	08'00"

MÁLAGA 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	114	1830'	16'30"
	Desconocimiento de Usuario	119	1850'	15'32"
	Otras causas	19	202'	10'37"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	268	903'	03'22"
	Desconocimiento de Usuario	1	7'	07'00"
	Otras causas	4	38'	09'30"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	5	85'	17'00"
	Desconocimiento de Usuario	6	40'	06'40"
	Otras causas	1	20'	20'00"

SEVILLA 1999

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	220	3398'	15'26"
	Desconocimiento de Usuario	116	1294'	11'90"
	Otras causas	49	767'	15'39"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	51	720'	14'70"
	Desconocimiento de Usuario	4	55'	13'45"
	Otras causas	17	190'	11'10"

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	30	417'	13'54"
	Desconocimiento de Usuario	6	68'	11'20"
	Otras causas	13	143'	11'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	76	1098'	14'26"
	Desconocimiento de Usuario	32	540'	16'52"
	Otras causas	21	215'	10'14"
Consejería	Desconocimiento de Administrador	51	857'	16'48"
	Desconocimiento de Usuario	15	128'	08'32"
	Otras causas	8	64'	08'00"

LLAMADAS AÑO 2000

ALMERÍA 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	TiempoTotal	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	47	670'	14'15"
	Desconocimiento de Usuario	18	213'	11'50"
	Otras causas	6	110'	18'20"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	73	984'	13'28"
	Desconocimiento de Usuario	3	45'	15'00"
	Otras causas	17	88'	05'10"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	7	175'	25'00"
	Desconocimiento Usuario	17	190'	11'10"
	Otras causas	1	10'	10'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	19	290'	15'16"
	Desconocimiento de Usuario	15	115'	07'40"
	Otras causas	1	10'	10'00"

CÁDIZ 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	183	2353'	12'15"
	Desconocimiento de Usuario	70	637'	91'00"
	Otras causas	72	788'	10'56"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	3	30'	10'00"
	Desconocimiento de Usuario	4	75'	18'45"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	2	40'	20'00"
	Desconocimiento de Usuario	3	30'	10'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	1	1'	01'00"
	Desconocimiento de Usuario	10	40'	04'00"
	Otras causas	1	30'	30'00"

CÓRDOBA 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	292	3895'	13'20"
	Desconocimiento de Usuario	111	1578'	14'13"
	Otras causas	51	712'	14'36"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	78	962'	12'12"
	Otras causas	3	30'	10'00"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Usuario	3	20'	06'40"
	Otras causas	1	5'	05'00"
Otros centros	Desconocimiento de Administrador	28	480'	17'08"
	Desconocimiento de Usuario	1	10'	10'00"
	Otras causas	21	286'	13'37"

GRANADA 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	83	1135'	13'20"
	Desconocimiento de Usuario	48	516'	10'45"
	Otras causas	27	599'	22'11"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	1	10'	10'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	37	670'	18'06"
	Desconocimiento de Usuario	9	68'	7'33"
	Otras causas	4	35'	08'45"

HUELVA 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	36	560'	15'33"
	Desconocimiento de Usuario	37	298'	08'30"
	Otras causas	9	180'	20'00"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	55	660'	12'00"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	3	75'	25'00"
	Desconocimiento de Usuario	10	10'	01'00"
	Otras causas	1	20'	20'00"

JAÉN 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	99	1255'	12'40"
	Desconocimiento de Usuario	45	414'	09'12"
	Otras causas	18	201'	11'10"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	37	491'	13'16"
	Desconocimiento de Usuario	2	18'	09'00"
Otros Centros	Otras causas	1	10'	19'00"

MÁLAGA 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	133	2067'	15'32"
	Desconocimiento de Usuario	73	858'	11'45"
	Otras causas	26	274'	10'32"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	7	70'	10'00"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	3	55'	18'20"
	Desconocimiento de Usuario	4	20'	05'00"
	Otras causas	3	38'	12'40"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	12	213'	17'45"
	Desconocimiento de Usuario	7	45'	06'25"

SEVILLA 2000

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento de Administrador	308	4963'	16'07"
	Desconocimiento de Usuario	171	2205'	12'53"
	Otras causas	79	1363'	17'15"
Biblioteca Pública	Desconocimiento de Administrador	130	1220'	09'23"
	Desconocimiento de Usuario	4	58'	14'30"
	Otras causas	7	37'	05'17"
Dpto.Serv.Bcarios Prov.	Desconocimiento de Administrador	27	376'	13'55"
	Desconocimiento de Usuario	17	288'	16'56"
	Otras causas	7	90'	12'51"
Consejería	Desconocimiento de Administrador	21	241'	11'28"
	Desconocimiento de Usuario	7	56'	08'00"
	Otras causas	19	302'	15'50"
Otros Centros	Desconocimiento de Administrador	34	395'	11'37"
	Desconocimiento de Usuario	18	219'	12'10"
	Otras causas	6	95'	15'50"

LLAMADAS AÑO 2001**ALMERÍA 2001**

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	12	260'	21'40"
	Desconocimiento de Usuario	8	108'	13'30"
	Otras causas	1	15'	15'00"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	7	62'	08'51"
Dpto. Serv. Bcarios Prov	Desconocimiento Administrador	1	20'	20'00"
Otros Centros	Desconocimiento Administrador	5	45'	09'00"

CÁDIZ 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	15	228'	15'12"
	Desconocimiento Usuario	8	92'	11'30"
	Otras causas	11	300'	27'30"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	2	40'	20'00"
Otros centros	Desconocimiento Usuario	1	8'	08'00"

CÓRDOBA 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	46	716'	15'34"
	Desconocimiento Usuario	20	472'	23'36"
	Otras causas	6	75'	12'30"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	2	30'	15'00"
Otros Centros	Desconocimiento Administrador	6	215'	35'50"
	Desconocimiento Usuario	2	51'	25'30"
	Otras causas	3	33'	11'00"

GRANADA 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	20	359'	17'57"
	Desconocimiento Usuario	9	120'	13'20"
	Otras causas	5	90'	18'00"
Otros Centros	Desconocimiento Administrador	5	81'	16'12"
	Otras Causas	1	15'	15'00"

HUELVA 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	11	148'	13'27"
	Desconocimiento Usuario	1	10'	10'00"
	Otras causas	1	15'	15'00"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	12	182'	15'10"
Otros Centros	Desconocimiento Administrador	5	6	01'12"
	Otras causas	1	10'	10'00"

JAÉN 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	20	408'	20'24"
	Desconocimiento Usuario	2	40'	20'00"
	Otras causas	6	60	60'00"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	4	35'	08'45"
Otros Centros	Desconocimiento Administrador	2	10'	05'00"

MÁLAGA 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	48	826'	17'12"
	Desconocimiento Usuario	7	160'	22'51"
	Otras causas	2	55'	27'30"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	1	20'	20'00"
Dpto. Serv. Bcarios Prov.	Desconocimiento Usuario	1	25'	25'00"

SEVILLA 2001

Tipo de Centro	Tipo de Llamada	NºLlamadas	Tiempo	T. llamada
Biblioteca Municipal	Desconocimiento Administrador	27	518'	19'11"
	Desconocimiento Usuario	7	99'	14'08"
	Otras causas	11	171'	15'32"
Biblioteca Pública	Desconocimiento Administrador	17	262'	15'25"
Dep.Sv. Btecarios Prov.	Desconocimiento Administrador	2	35'	17'30"
	Desconocimiento Usuario	1	25'	25'00"
Consejería	Desconocimiento Administrador	9	160'	17'46"
Otros Centros	Desconocimiento Administrador	1	15'	15'00"
	Desconocimiento Usuario	1	20'	20'00"