

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Informe Anual para el Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Abril 2017

Coordinadora: María Isabel Cuadrado Fernández
Jefe de Área de Planificación Bibliotecaria
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Informe Anual 2016 del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

2

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual reinicia su actividad en el año 2015, después de varios años de inactividad motivada por la falta de coordinador.

Su actividad se recupera el 15 de diciembre de 2015, con una primera reunión en la que se realiza una puesta en común de las debilidades del GT y del servicio "Pregunte: las bibliotecas responden".

Con respecto al GT se determina por un lado, recuperar las bajas que se venían produciendo desde el año 2010 -solicitando a diversas CC.AA. que propusieran nuevos miembros que las representasen en el Grupo -; y por otro, marcar objetivos de trabajo que paliasen la progresiva disminución de consultas y uso de "Pregunte" que se venía reflejando en las estadísticas de los últimos años.

Como resultado de esta primera reunión presencial, se inician tres fases de trabajo:

Fase I - 2015 (CONCLUIDA): Aumento de las bibliotecas que atienden el servicio en su modalidad chat, aumento del horario de atención al público de lunes a viernes, recuperación de la formación anual dirigida a los profesionales que atienden el servicio e inclusión del *widget* de la herramienta *QuestionPoint* de OCLC que permitiera a los usuarios del servicio a través de chat realizar consultas a través de dispositivos móviles.

En marzo de 2015 se forma para su incorporación al servicio a un total de 13 bibliotecas:

ARAGÓN: Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Huesca

EXTREMADURA: BPM de Don Benito y BPM de Villanueva de la Serena

CASTILLA Y LEÓN: BPE en Zamora y Red de Bibliotecas Municipales de Burgos

COMUNIDAD DE MADRID: BPM de Alcalá de Henares, BPM Conde Duque (Madrid), BPM de Colmenar Viejo, BPM de Leganés y BPM de Majadahonda

COMUNIDAD VALENCIANA: BPM de Sant Joan d'Alacant, BPM Central de Santa Pola y BPM de Vinarós

Tras recibir la formación, las BPM de Alcalá de Henares y Leganés, causan baja y el resto de las 11 bibliotecas restantes, refuerzan la modalidad de atención a través de chat a partir del día 20 de abril de 2015.

RESULTADOS I FASE:

- En 2015 se incrementa el número de bibliotecas que atienden el chat, pasando de 12 bibliotecas ⁽¹⁾ a un total de 23 bibliotecas.
- En 2015 se incrementa el horario de atención al público, pasando del horario de atención (L-V) de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas a un horario ininterrumpido de 10:00 a 19:00 horas (L-V).
- Recuperación de los cursos anuales de la SGCB dirigidos a profesionales que atienden el servicio. Con ello se pretendía dar apoyo a las nuevas bibliotecas participantes y recuperar este tipo de cursos específicos que se habían dejado de ofertar por parte del Ministerio desde el año 2011.
- Utilización del *widget* que OCLC venía ofreciendo de manera gratuita a través de la herramienta QP y que el MECD no había implementado aún en el servicio.

Fase II 2015-2016 (CONCLUIDA): La II Fase acometida por el GT entre la segunda mitad del año 2015 y la primera de 2016 incluyó:

- 1) Actualización y revisión de los recursos en línea ofrecidos a través de la página web del servicio.
- 2) Actualización y revisión de los textos de la página web, de los manuales de procedimiento del servicio y de los guiones tipo utilizados en la modalidad de atención vía chat.
- 3) Actualización del diseño y mejora de la visibilidad de la página web del servicio.

- 4) Difusión a través de nuevo folleto virtual del servicio “Pregunte: las bibliotecas responden”.

RESULTADOS II FASE

- Se recupera la dinámica anual de actualización de recursos en líneas por parte de los miembros del GT que había sido discontinua y prácticamente inexistente desde el año 2012.
- Se concluye en mayo de 2015, la actualización de la totalidad de la documentación del servicio cuyas últimas versiones correspondían a abril de 2011, así como los “Guiones compartidos” de chat. Se crea un nuevo documento que sirva de base a todas las nuevas bibliotecas participantes en esa modalidad: “Guía rápida de atención al chat”, que incluye consejos de atención y protocolo de recepción y respuesta de consultas a través de mapas conceptuales.
- Se concluyen los trabajos de actualización del diseño de la página, buscando mejorar su visibilidad y uso, quedando esta nueva versión a disposición de los usuarios el día 2 de diciembre de 2015.
- Se elabora un folleto virtual que se difunde a todas las bibliotecas públicas españolas (independientemente de su titularidad) y se contacta con la Secretaría de Estado de Educación del MECD con objeto de que la CNIE (Centro Nacional de Investigaciones Educativas), difunda el servicio entre la comunidad docente de centros educativos a nivel nacional.

FASE III:

La III Fase acometida por el GT entre la segunda mitad del año 2016 y la primera de 2017 incluyó:

- 1) Adaptación del servicio al diseño *web responsive* y elaboración de vídeo tutorial **(CONCLUIDA)**
- 2) Elaboración de informe exhaustivo del servicio en sus 16 años de funcionamiento **(EN PROCESO)**

RESULTADOS III FASE

- Se abandona el anterior diseño de la página y se trabaja en la adaptación real del servicio a la consulta a través de dispositivos móviles, dado que el *widget* de OCLC sólo permitía la consulta parcial a través de chat y no afectaba a la consulta de la totalidad del servicio en sus dos modalidades (correo electrónico y chat), así como la consulta de los recursos en línea. Para ello, desde la SGCB, se contrata la adaptación del mismo al diseño *web responsive* con dos diseños específicos para el servicio: vía web y consulta a través de dispositivos móviles, y se elabora un vídeo tutorial para su incorporación a la página web. El nuevo diseño se hace público el 4 de octubre de 2016.
- Una vez conseguido el primero objetivo, el GT trabaja en la elaboración de la estructura de contenidos del informe y en los cuestionarios de evaluación que se remiten tanto a usuarios del servicio como a la totalidad de las bibliotecas participantes en "Pregunte". Las encuestas se envían el 28 de noviembre y el plazo de respuesta finaliza el 18 de diciembre de 2016.

2017: ELABORACIÓN DE INFORME DEL SERVICIO 1999-2016

Las encuestas se enviaron a un total de 2.032 usuarios que utilizaron el servicio en 2015 y 2016. Contestaron un total de 443 usuarios.

Las encuestas a profesionales se enviaron a la totalidad de bibliotecarios que forman parte del servicio (un total de 164) y contestaron 93.

A lo largo del mes de enero de 2017, la SGCB extrajo los datos de respuesta que fueron posteriormente enviadas a los miembros del GT para su información y como fuente para la realización de parte del informe.

En el mes de febrero de 2017, se consensua definitivamente la estructura del informe, estableciéndose un cronograma de trabajo y la asignación de tareas a cada uno de los miembros del GT.

Actualmente trabajamos en la redacción de un primer borrador que estará listo a finales de mayo. A lo largo de la segunda mitad del año,

el Grupo trabajará en su finalización y se procederá a su corrección con el fin de difundirlo a inicios de 2018.

Este informe pretenden cubrir las lagunas informativas al respecto del servicio "Pregunte" a lo largo de más de 13 años. El último informe de este tipo lo realizó José Antonio Merlo a petición de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria en septiembre de 2004 (*El servicio de referencia en línea 'Pregunte: las bibliotecas responden'. Análisis de su funcionamiento y propuestas de mejora*).

Además, en el primer trimestre de 2017 el servicio en su modalidad chat ha sido reforzado de nuevo con la incorporación de cinco nuevas Bibliotecas Públicas del Estado: Córdoba, Madrid, Girona, Guadalajara y Orihuela, que cubren las bajas de las bibliotecas públicas municipales extremeñas (Don Benito y Villanueva de la Serena), producidas en 2015 y 2017, respectivamente.

En la modalidad de correo electrónico, se produjo la baja de la BPE en Palma de Mallorca en el año 2016.

Por último, en el año 2017 se han hecho públicas por primera vez en todos los años de funcionamiento del servicio las estadísticas de uso, que se pusieron a disposición de profesionales y ciudadanos en el mes de marzo de este año (en la sección "Documentos y resultados" de la página web del GT en la página del Consejo de Cooperación Bibliotecaria):

<http://www.ccbiblio.es/index.php/grupos-de-trabajo/estables/grupos-de-trabajo-de-referencia-virtual/>

COMPOSICIÓN ACTUAL DEL GRUPO DE TRABAJO

En 2016 se produce la baja de Alfonso Ramos Torres (Andalucía), que es sustituido por Francisca Rodríguez Maleno de la Biblioteca de Andalucía.

A inicios de 2017 se producen las bajas de: Consuelo Barberá (BPE en Valencia) que es sustituida por César Moreno y Josefa Ors de la BPE en Orihuela; Sonia Beltrán (BNE), que es sustituida por Rubén Izquierdo Martín de la Biblioteca Nacional de España; y Carlos Calduch (BPE en Tarragona). Se ha solicitado a la CC.AA. de Cataluña que proponga un miembro que sustituya la baja de Carlos Calduch en representación de dicha CC.AA.

Así pues, en la actualidad el Grupo de Trabajo está constituido por 14 miembros. La coordinación y la secretaría recaen sobre dos representantes de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (María Isabel Cuadrado Fernández y María José Fe Trillo, respectivamente) y el resto del Grupo está formado por representantes de bibliotecas regionales y bibliotecas públicas del Estado de las Comunidades Autónomas de Andalucía (Francisca Rodríguez Maleno), Aragón (M.^a Cristina Alastrue Lasierra), Asturias (Carmen Macías Zafra), Castilla-La Mancha (Juan Notario Urango), Castilla y León (Inmaculada Cebrián Domínguez), Galicia (Pilar Fernández Ruiz), Madrid (María Isabel Fariñas de Alba y Matilde Martín Molinero), Murcia (María Jesús Cortés Carrión) y Comunidad Valenciana (César Moreno y Josefa Ors). El Grupo se completa con una representante de la Biblioteca Nacional de España (Rubén Izquierdo).

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual está adscrito a la Comisión Técnica de Bibliotecas Públicas del Consejo de Cooperación Bibliotecaria y uno de sus Grupos Estables. Desde su creación se ocupa del seguimiento, evaluación y mejora del servicio de referencia en línea "Pregunte: las bibliotecas responden".

Citas

(1) Biblioteca de Andalucía, BPE en Málaga, BPE en Zaragoza, Biblioteca Castilla y León/BPE en Valladolid, BPE en Burgos, BPE en Salamanca, Biblioteca de Castilla-la Mancha/BPE en Toledo, Biblioteca Regional de Madrid, Biblioteca Regional de Murcia/BPE en Murcia, Biblioteca Pública Municipal de Río Segura (Murcia), Biblioteca Pública Municipal Central de San Sebastián y Biblioteca de Asturias/BPE en Oviedo.