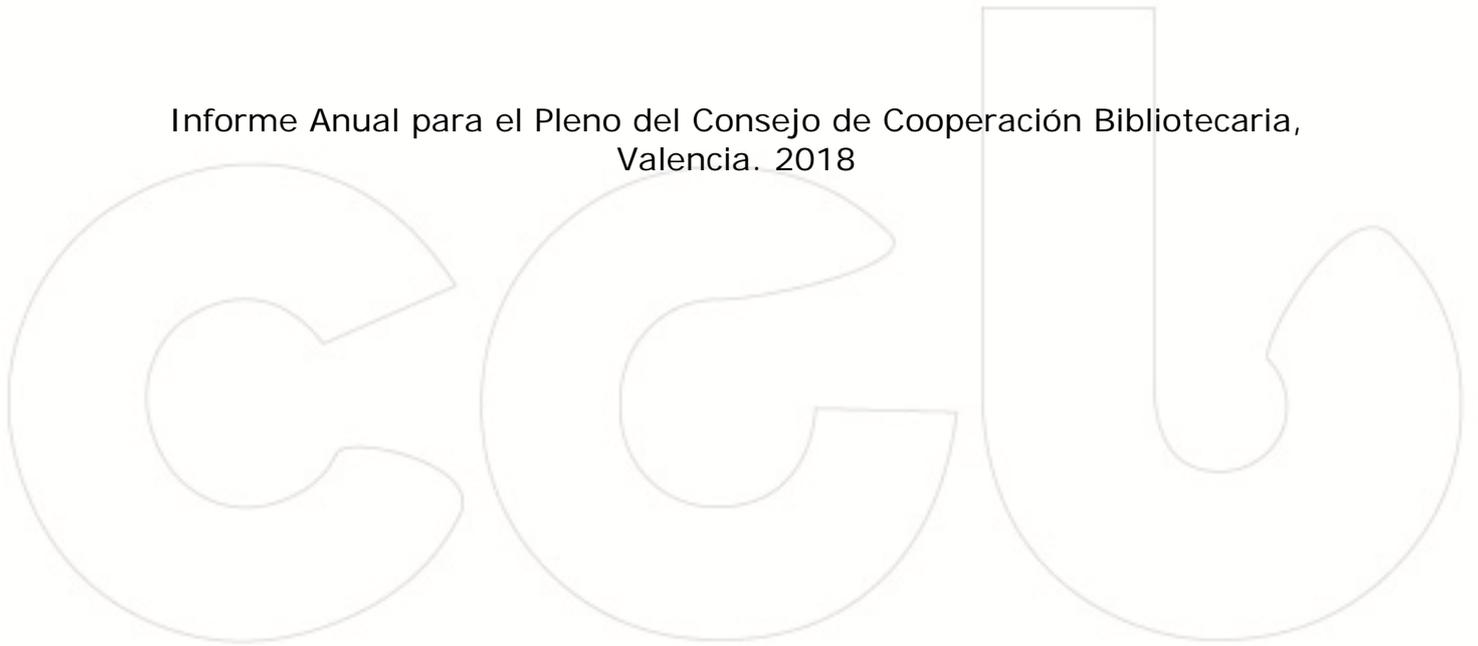


## **GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL**

Informe Anual para el Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria,  
Valencia. 2018



Coordinadora: M.<sup>a</sup> Isabel Cuadrado Fernández  
Jefe de Área de Planificación Bibliotecaria  
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

## **Informe Anual 2017 para las Comisiones Técnicas y Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de Referencia Virtual**

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual ha centrado su actividad a lo largo del año 2017 en la finalización de la tercera fase de actuación fijada por el Grupo en el año 2015, es decir, la elaboración y redacción de un estudio exhaustivo de los diecisiete años de servicio de *Pregunte: las bibliotecas responden*.

Tras analizar los resultados de las encuestas dirigidas a usuarios y bibliotecarios a finales del año 2016, a lo largo de 2017, los miembros del Grupo han compilado toda la información y documentación histórica del servicio, así como los datos de consulta que han permitido elaborar un análisis de resultados y unas propuestas de mejora que pretendemos se pongan en marcha a partir del año 2018, después de haber sido informadas y consensuadas con las bibliotecas participantes en *Pregunte*.

Resultado del trabajo realizado este año, se presenta el índice de los temas analizados que recogerá nuestro estudio:

### ***Pregunte: las bibliotecas responden*** **17 años de servicio cooperativo de referencia virtual** **entre bibliotecas públicas españolas**

#### **1. Introducción**

- 1.1. Presentación y objetivos
- 1.2. Metodología
- 1.3. Agradecimientos

#### **2. El servicio *Pregunte: las bibliotecas responden***

- 2.1. Orígenes y desarrollo histórico
  - 2.1.1. Orígenes (1996-1999)
  - 2.1.2. Desarrollo histórico (2000-2001)
  - 2.1.3. Desarrollo histórico (2002-2004)
  - 2.1.4. Desarrollo histórico (2005-2009)
  - 2.1.5. Desarrollo histórico (2010-2013)
  - 2.1.6. Desarrollo histórico (2014-2016)

#### 2.2. El servicio en la actualidad:

- 2.2.1. Modalidades de consulta: Correo electrónico y chat

- 2.2.2. Bibliotecas participantes
- 2.2.3. Coordinación y Grupo de Trabajo de Referencia Virtual
- 2.2.4. Recursos en línea

### **3. Organización del servicio por modalidades**

- 3.1. Correo electrónico:
  - 3.1.1. Sistema de turnos
  - 3.1.2. Manuales de procedimiento y recursos
  - 3.1.3. Clasificación temática
  - 3.1.4. Gestión de consultas
  - 3.1.5. Encuestas de evaluación
- 3.2. Chat:
  - 3.2.1. Sistema de turnos
  - 3.2.2. Manuales de procedimiento y documentación
  - 3.2.3. Clasificación temática
  - 3.2.4. Gestión de consultas
  - 3.2.5. Encuestas de evaluación

### **4. El servicio en cifras**

- 4.1. Estadísticas de uso
- 4.2. Estadísticas de consultas
- 4.3. Estadísticas de respuestas
- 4.4. Estadísticas por temas
- 4.5. Estadísticas de uso de recursos en línea
- 4.6. Estadísticas de valoración de usuarios

### **5. Difusión y formación**

- 5.1. Difusión y visibilidad del servicio
- 5.2. Cursos de formación a bibliotecas participantes

### **6. Evaluación del servicio**

- 6.1. Encuesta a usuarios
- 6.2. Encuesta a bibliotecarios
- 6.3. Análisis de respuestas
- 6.4. Análisis de clasificación

### **7. Estudio de costes**

### **8. Conclusiones: Análisis de resultados y sugerencias de mejora**

## **9. Servicios públicos de referencia virtual**

- 9.1. Servicios públicos de referencia virtual en España
- 9.2. Servicios públicos de referencia virtual en el extranjero

## **10. Bibliografía**

## **11. Anexo: Datos estadísticos 2017**

El Grupo de Trabajo se ha reunido presencialmente en dos ocasiones a lo largo de este año (30 de mayo y 22 de noviembre, respectivamente) y se ha mantenido en comunicación constante con objeto de designar las tareas de investigación y redacción de las diferentes partes del estudio. Con fecha 15 de enero de 2018, tendrá lugar la última reunión virtual que validará el texto definitivo que será remitido al Servicio de Publicaciones de la Secretaría de Cultura para su maquetación y publicación, con objeto de hacerlo público en el primer semestre de 2018.

El Grupo de Referencia Virtual se propone con ello cubrir las lagunas informativas que el servicio arrastraba desde el año 2004, recogiendo y documentando los cambios y la evolución que el servicio ha ido sufriendo a lo largo de su historia y analizando por primera vez datos que no se habían estudiado hasta el momento, como el estudio de costes económicos.

Por otro lado, el objetivo de dicho estudio es analizar las debilidades actuales del servicio y proporcionar propuestas de mejora que sirvan para paliar el descenso de consultas. Por último, el Grupo espera que el estudio proporcione unas primeras valoraciones sobre si el descenso en el uso de *Pregunte* es sólo característico de este servicio o si por el contrario, debido al avance y generalización de uso de internet por parte de los ciudadanos, se está produciendo un cambio en la manera en la que los usuarios obtienen información por su cuenta y por tanto, las consultas dirigidas a los servicios de información digital de carácter general y enciclopédico están perdiendo la función original para la que fueron creados.

En cualquier caso, la publicación de este estudio servirá de base a futuros análisis sobre *Pregunte: las bibliotecas responden* y ayudará a analizar los cambios que los servicios de referencia virtual de carácter general están sufriendo en las bibliotecas.

Una vez publicado el estudio, la prioridad del Grupo de Trabajo será presentarlo al conjunto de las bibliotecas participantes a través de una convocatoria de asamblea general y a partir de ella, priorizar los cambios que deben ponerse en marcha en 2018.

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

A lo largo del año 2017, el Grupo de Trabajo ha instado al MECD a difundir el servicio y fruto de ello, se ha procedido a la contratación de banners y robas en las ediciones digitales de El País y El Mundo. Estas acciones sin embargo, se consideran muy limitadas y esperamos que en un futuro se consiga presupuesto para una difusión de carácter nacional.

Con respecto a la composición del Grupo, en 2017 se han incorporado al mismo cuatro nuevos miembros, en sustitución a los dados de baja con anterioridad: Rubén Izquierdo (Biblioteca Nacional de España), César Moreno (Biblioteca Pública del Estado en Orihuela), Josefa Ors (Biblioteca Pública del Estado en Orihuela) y Vanesa Velasco (Biblioteca Pública del Estado en Girona "Carles Rahola").

Actualmente el Grupo está compuesto por 15 miembros estables, que se listan a continuación:

Coordinadora: M.<sup>a</sup> Isabel Cuadrado Fernández. Jefe de Área de Planificación Bibliotecaria. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (MECD)

Secretaria: M.<sup>a</sup> José Fe Trillo. Jefe de Servicio de Planificación Bibliotecaria. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (MECD)

Biblioteca Nacional de España: Rubén Izquierdo Martín

Comunidad Autónoma de Andalucía: Francisca Rodríguez Maleno. Biblioteca de Andalucía

Comunidad Autónoma de Aragón: María Cristina Alastrue. Biblioteca Pública de Huesca

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha: Juan Notario Urango. Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo

Comunidad Autónoma de Castilla y León: Inmaculada Cebrián Domínguez. Biblioteca Pública del Estado en Salamanca

Comunidad Autónoma de Cataluña: Vanesa Velasco García. Biblioteca Pública del Estado en Girona "Carles Rahola".

Comunidad Autónoma de Galicia: Pilar Fernández Ruiz. Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra

Comunidad Autónoma de Madrid: M.<sup>a</sup> Isabel Fariñas de Alba y Matilde Martín Molinero. Biblioteca Regional de Madrid "Joaquín Leguina"

Comunidad Valenciana: César Moreno y Josefa Ors. Biblioteca Pública del Estado en Orihuela

Principado de Asturias: Carmen Macías Zafra. Biblioteca de Asturias

Región de Murcia: M.<sup>a</sup> Jesús Cortés Carrión. Biblioteca Regional de Murcia

