

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Consejo de Cooperación Bibliotecaria
Pamplona, 11 y 12 de febrero de 2015



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

Informe del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

El pasado 15 de diciembre de 2014 el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual se reunió presencialmente en la sede de la Secretaría de Estado de Cultura en Madrid bajo la coordinación de María Isabel Cuadrado Fernández (Jefe del Área de Planificación Bibliotecaria. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria). El Grupo llevaba varios años sin reunirse de manera presencial y a lo largo de este tiempo se habían producido un gran número de bajas en el mismo. En el año 2014 se produjeron las bajas de los dos representantes de las Bibliotecas Universitarias de Castilla y León (BUCLE), y también de los representantes de las Comunidades Autónomas de Aragón, Extremadura y Madrid.

El Grupo de Trabajo actual 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 (Alfonso Tamos Torres), Asturias (Carmen Macías Zafra), Baleares (Ramón Ordóñez Nievas), Castilla-La Mancha (Juan Notario Urango), Castilla y León (Inmaculada Cebrián Domínguez), Cataluña (Carlos Calduch Forastero), Galicia (Pilar Fernández Ruiz), Madrid (María Isabel Fariñas de Alba y Matilde Martín Molinero, que toman el relevo de la anterior representante dada de baja), Murcia (María Jesús Cortés Carrión) y Valencia (Consuelo Barberá Montesinos). El Grupo se completa con una representante de la Biblioteca Nacional de España (Sonia Beltrán Fernández).

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

El servicio ha alcanzado el pasado año los datos de consulta más bajos desde su creación en el año 1999, con un total de 1.685 consultas recibidas. Si comparamos esta cifra con la del año 2001 (año en el que se recibió el mayor número de ellas: 7.687) se estima que el número de consultas del servicio ha caído en un 78% en los últimos trece años, suponiendo los datos del año 2014 un 2,5% del

número total del conjunto de consultas recibidas entre los años 1999 y 2014 (67.381 consultas).

El descenso progresivo del uso del servicio centró el debate del Grupo en su última reunión presencial y, siguiendo el orden del día propuesto por la coordinadora, se debatieron las diferentes causas que pudiesen estar motivándolo. Entre ellas, el Grupo destacó:

- Falta de difusión del servicio. Los miembros del Grupo de Trabajo recordaron cómo la última campaña de difusión llevada a cabo por el entonces Ministerio de Cultura en los medios de comunicación en el año 2008 supuso un repunte en el uso del servicio, que alcanzó ese año la cifra de 6.907 consultas recibidas.

- Interrupción de la formación que recibían anualmente los bibliotecarios que atienden el servicio. El último curso sobre fuentes de información para la atención al público tuvo lugar en el año 2011. Ello supone que los profesionales que atienden "Pregunte" llevan tres años sin recibir ningún tipo de formación que les permita incrementar y actualizar sus conocimientos en el uso de fuentes de información y reforzar el protocolo de actuación que permita a los bibliotecarios responder de manera homogénea a las consultas recibidas, tanto a través de correo electrónico como a través de chat.

- Falta de recursos y herramientas de información proporcionados a las bibliotecas que constituyen el servicio. Actualmente el servicio sólo cuenta con suscripción a la base de datos legislativa Westlaw Aranzadi.

- Descenso e irregularidad en la calidad de las respuestas ofrecidas por los bibliotecarios a los usuarios.

- Modificación de hábitos de los usuarios al realizar búsquedas de información, debido a la generalización del uso de internet.

- Falta de análisis de datos del servicio que permitan determinar las causas objetivas de su falta de uso y la propuesta de soluciones.

- Falta de adaptación del servicio a los nuevos dispositivos móviles.

- Falta de visualización de la página web de "Pregunte: las bibliotecas responden". Se destaca la necesidad de renovación del texto y la actualización del diseño que ayuden a los usuarios a conocer y

entender mejor el servicio, así como la mejora de su eficacia y eficiencia.

- Necesidad de elaboración de un documento de pautas o protocolo de actuación para el personal de las bibliotecas participantes.

A las causas referidas sobre el descenso del uso del servicio se unen las bajas de las siguientes bibliotecas participantes en el año 2014:

- Biblioteca Pública del Estado en Segovia (Baja: 01/04/2014). Atención a través de correo electrónico.

- Biblioteca Pública del Estado en Cáceres (Baja: 29/09/2014). Atención a través de correo electrónico y chat.

- Biblioteca Universitaria de Burgos (Baja: 01/09/2014). Atención chat.

- Biblioteca Universitaria de León (Baja: 01/09/2014). Atención chat.

- Biblioteca Universitaria de Salamanca (Baja: 01/09/2014). Atención chat.

- Biblioteca Universitaria de Valladolid (Baja: 01/09/2014). Atención chat.

Hasta septiembre de 2014 la modalidad de respuesta vía chat del servicio recaía sobre un total de dieciséis bibliotecas públicas y regionales (frente a las cuarenta que lo atienden en su modalidad de respuesta a través de correo electrónico en un plazo de 42 horas) que atendían las consultas de los usuarios de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 14:00 horas (mañana) y de 16:00 a 19:00 horas (tarde).

La baja de las bibliotecas universitarias y la BPE en Cáceres dejó el servicio de chat bastante debilitado, obligando a las once bibliotecas restantes a realizar un esfuerzo extraordinario para poder mantenerlo en el horario descrito.

Por este motivo, el pasado mes de diciembre de 2014 la coordinadora del Grupo de Trabajo transmitió a la Secretaría Permanente del Consejo de Cooperación Bibliotecaria la necesidad de reforzar el

servicio en su modalidad de consulta a través de chat mediante la incorporación de nuevas bibliotecas.

El 15 de enero de 2015 se recibieron un total de 35 propuestas, de las que se han seleccionado (en colaboración con los servicios de bibliotecas de las administraciones autonómicas) catorce bibliotecas públicas municipales de cuatro comunidades autónomas diferentes (Castilla y León, Extremadura, Madrid y Valencia), con las que se prevé reforzar el servicio y ampliarlo en una franja horaria hasta ahora no cubierta (de 14:00 a 16:00 horas), en la que se producen un gran número de "respuestas perdidas".

También se pidió a la Secretaría Permanente del Consejo que articulase la solicitud de incorporación de nuevos miembros del Grupo de Trabajo en sustitución de los representantes de las comunidades autónomas que habían causado baja.

Al respecto de las propuestas de trabajo del Grupo durante el año en curso, se acuerda trabajar en dos fases. Una primera fase de actuación inmediata (que se prolongará hasta el próximo 31 de marzo de 2015), en la que se priorizarán las siguientes tareas:

- Actualización de los recursos de referencia en línea que aparecen en la página web.
- Actualización de los textos que aparecen tanto en la página web del servicio como en los manuales y respuestas tipo puestos a disposición de los profesionales que atienden el servicio.
- Actualización de la visibilidad y del diseño de la página web.

A fecha de la reunión del Consejo de Cooperación Bibliotecaria en Pamplona, el Grupo de Trabajo ya habrá finalizado la actualización de los recursos de referencia en línea y los habrá puesto a disposición de los usuarios mediante su consulta gratuita en la página web. Además, se está trabajando en el cambio del formulario de consulta en la modalidad de respuesta a través de correo electrónico con el fin de evitar la confusión que el servicio produce en muchos usuarios, que lo utilizan creyendo que se están dirigiendo a la biblioteca de su localidad. Esperamos que dicho formulario esté implementado en el mes de marzo de 2015.

El Grupo también trabaja en una nueva propuesta de visualización y diseño de la página web de "Pregunte: las bibliotecas responden".

Con fecha 31 de marzo el Grupo habrá finalizado el trabajo de actualización de los textos del servicio tanto de cara a los usuarios como de cara a los profesionales que lo atienden.

A partir de esa fecha se iniciará la segunda fase de trabajo del Grupo. Esta fase prevé una actuación a medio plazo. Su objetivo es obtener una panorámica de la evolución de este tipo de servicio a nivel internacional y la elaboración de un informe que analice los datos de "Pregunte" y permita determinar y priorizar las actividades a llevar a cabo a partir de ese momento.

Hay que destacar que, más allá de los datos estadísticos que proporciona el servicio en sus dos modalidades (mensual y anual), no se ha realizado una evaluación ni ningún estudio de los mismos desde el año 2004.

El Grupo de Trabajo volverá a reunirse presencialmente el próximo 16 de abril de 2015.