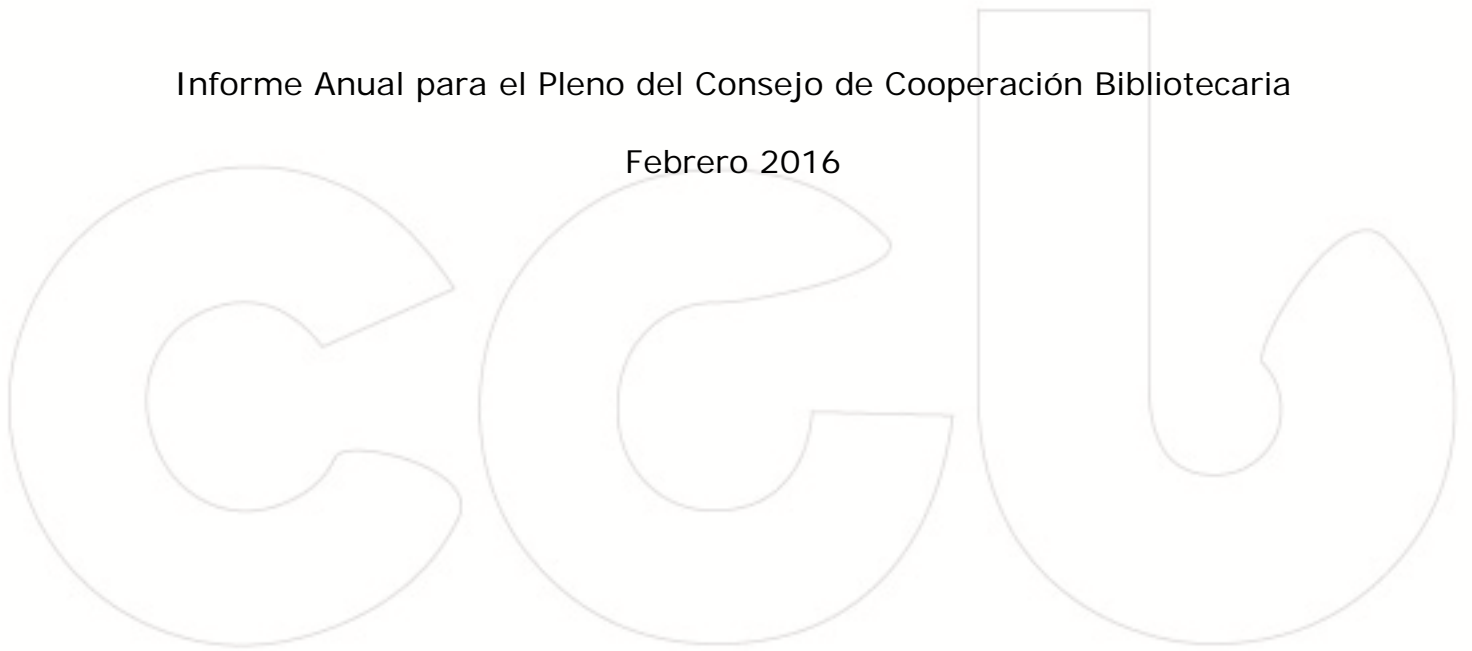


GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Informe Anual para el Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Febrero 2016



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

Informe Anual 2015 del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

Tras la reunión presencial del GT el 16 de abril de 2015, los miembros del Grupo determinaron seguir trabajando en los siguientes puntos:

- 1) Revisión y actualización de los textos de la página web.
- 2) Revisión y actualización de los manuales del servicio.
- 3) Revisión y actualización de las respuestas tipo de la modalidad chat de "Pregunte."
- 4) Actualización del diseño y mejora de la visibilidad de la página web del servicio.
- 5) Difusión del servicio con objeto de aumentar su uso y el número de consultas recibidas. Colaboración con la Secretaría de Estado de Educación y difusión del servicio a través del portal leer.es de la CNIE (Centro Nacional de Investigaciones Educativas). Elaboración de un folleto digital para difusión en bibliotecas públicas.
- 6) Recuperación de los cursos de formación anuales a las bibliotecas participantes.
- 7) Evaluación de fuentes y recursos de información para incorporación e incrementar la oferta en apoyo a los bibliotecarios que responden a las consultas de los usuarios.
- 8) Incorporación de la herramienta widget de QuestionPoint que permita la consulta del servicio por parte de los usuarios al servicio a través de dispositivos móviles.

A lo largo de estos meses y tras una reunión virtual del GT en el mes de mayo, así como de comunicación constante vía correo electrónico y sede web del Grupo, a día de hoy se han conseguido alcanzar todos los objetivos propuestos para este año.

Se han revisado y actualizado la totalidad de los textos que aparecen tanto en la página web como en los manuales que utilizan las

bibliotecas participantes, así como las respuestas tipo que sirven para agilizar y hacer más rápida la respuesta a través de la modalidad chat.

Se ha cambiado la estructura de la página web del servicio en un intento de aumentar su visibilidad y mejorar la experiencia de navegación de los usuarios, facilitando la búsqueda y recuperación de la información que proporciona y haciendo más amigables los accesos a las dos modalidades de respuesta (correo electrónico y chat).

La nueva versión está disponible para los usuarios desde el día 2 de diciembre.

Mostramos algunas capturas de pantalla a modo de ejemplo ilustrativo de este trabajo:

Página home



Información general



Información del servicio: Pregunte a través de correo electrónico

Pregunte: las Bibliotecas Responden

Inicio | Información del servicio | Bibliotecas Participantes | Buscador de preguntas | Recursos en línea | Contacto

catà | euskera | gallego | valencian | english

Información general | **Formule su pregunta** y seleccione la lengua en la que desea ser atendido; el servicio se atiende en cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado (castellano, catalán, gallego y/o euskera).

Pregunte por correo electrónico | El tiempo máximo de respuesta de la consulta será de dos días laborables desde el momento de su envío y será remitida a su dirección de correo electrónico. Asegúrese que esta dirección es correcta ya que no disponemos de otro contacto con usted.

Pregunte por chat | Puede realizar su pregunta en cualquier horario ya que se reciben consultas las 24 horas del día los 365 días del año.

Consejos para preguntar | Si desea conocer el estado en que se encuentra su consulta puede acceder a la opción de seguimiento de su consulta. Consulte nuestra página de [consultas](#) antes de realizar su pregunta.

Al recibir la contestación se le solicitará cumplimentar un breve formulario sobre su valoración del servicio, si lo rellena nos estará ayudando a evaluar y mejorar.

Las preguntas y respuestas de este servicio se archivarán en una base de datos de acceso público en la que nunca aparecerán datos de carácter personal.

Información del servicio: Pregunte a través de chat

Pregunte: las Bibliotecas Responden

Inicio | Información del servicio | Bibliotecas Participantes | Buscador de preguntas | Recursos en línea | Contacto

catà | euskera | gallego | valencian | english

Información general | Esta modalidad le permite comunicarse con un bibliotecario en tiempo real dentro del horario establecido para el servicio y se atiende únicamente en castellano.

Pregunte por correo electrónico | Por la dinámica del propio servicio es conveniente concretar la información que necesita, si necesita una respuesta más elaborada o de carácter más amplio puede realizar su consulta a través de correo electrónico. Se recomienda que la sesión no exceda de 15 minutos.

Pregunte por chat | Tenga en cuenta que pueden concurrir varios usuarios simultáneamente y deba esperar unos segundos para ser atendido.

Consejos para preguntar | Para finalizar la sesión utilice la opción "terminar sesión" y le aparecerá una transcripción completa de su conversación que puede imprimir o guardar; si ha indicado su dirección de correo electrónico podrá recibirla en su buzón. **Si finaliza la sesión cerrando la ventana del chat o de la web no podrá recuperar la transcripción.**

Al terminar su sesión recibirá un breve formulario sobre su valoración del servicio, si lo rellena nos estará ayudando a evaluar y mejorar.

Si desea conectarse con una biblioteca por chat pulse el siguiente [enlace](#) y será atendido de lunes a viernes laborables de 10 a 19 horas ininterrumpidamente.

Consejos para preguntar

Pregunte: las Bibliotecas Responden

Inicio | Información del servicio | Bibliotecas Participantes | Buscador de preguntas | Recursos en línea | Contacto

catà | euskera | gallego | valencian | english

Información general | Al ser un servicio cooperativo de varias bibliotecas atendido por turnos, si su consulta o petición se refiere a su biblioteca habitual o a una biblioteca concreta diríjase directamente a ella. Puede utilizar el [Directorio de bibliotecas](#) disponibles para localizar la biblioteca de su interés.

Pregunte por correo electrónico | "Pregunte: las bibliotecas responde" atiende preguntas sobre cualquier materia de carácter general.

Pregunte por chat | No elabora trabajos de investigación y/o bibliografías exhaustivas, pero puede ofrecerle orientación bibliográfica general o remitirle a los organismos o entidades apropiadas.

Consejos para preguntar | No se contestan preguntas generales sobre temas amplios, no se ofrece información elaborada como informes o trabajos de investigación, no se dan hipótesis u opiniones ni se ofrece asesoramiento médico y/o legal.

Consejos para preguntar | Si necesita una investigación más amplia sobre un tema solicítelo de forma presencial en su biblioteca.

Realice sus consultas de una en una, sea concreto. Informenos sobre el objetivo de su consulta (trabajo escolar, trámite administrativo, reclamación, trabajo práctico, etc.), las fuentes que haya consultado y cualquier otra información que considere de interés para la ubicación de su consulta.

Utilice los [recursos en línea](#) que le ofrecemos para localizar información de su interés sin la intermediación de un bibliotecario. Aquí puede encontrar páginas web, portales, catálogos y otros recursos ya seleccionados que le serán de utilidad para encontrar o completar la información recibida.

Bibliotecas participantes

Correo electrónico		Chat
Andalucía	Biblioteca de Andalucía Biblioteca Pública del Estado / Biblioteca Provincial de Almería Biblioteca Pública del Estado / Biblioteca Provincial de Córdoba	Biblioteca de Andalucía Biblioteca Pública del Estado / Biblioteca Provincial de Málaga
Aragón	Biblioteca Pública del Estado en Huesca Biblioteca Pública del Estado en Teruel Biblioteca Pública de Zaragoza Bibliotecas Públicas Municipales de Zaragoza	Biblioteca Pública del Estado en Huesca Biblioteca Pública de Zaragoza
Baleares	Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca Biblioteca Pública de Mai	
Canarias	Biblioteca Pública del Estado en Las Palmas Biblioteca Pública del Estado en Santa Cruz de Tenerife	
Cantabria	Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander	Biblioteca Central de Cantabria / Biblioteca Pública del Estado en Santander
Castilla y León	Biblioteca de Castilla y León Biblioteca Pública de Burgos Biblioteca Pública de León Biblioteca Pública de Salamanca Biblioteca Pública de Soria	Biblioteca de Castilla y León Biblioteca Pública de Burgos Biblioteca Pública de Salamanca
Castilla-La Mancha	Biblioteca de Castilla-La Mancha Biblioteca Pública del Estado en Albacete	Biblioteca de Castilla-La Mancha
Cataluña	Biblioteca Pública de Girona Biblioteca Pública de Tarragona	
Comunidad Valenciana	Biblioteca Pública del Estado en Alicante Biblioteca Pública de Valencia Biblioteca Valenciana Nicolás Primito	
Extremadura	Biblioteca Pública del Estado en Mérida	
Galicia	Biblioteca Municipal de Estudios Locales da Coruña Biblioteca Nadal de Pontevedra Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña	Biblioteca Municipal de Estudios Locales da Coruña
La Rioja	Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	
Madrid	Biblioteca Pública Latina-Antonio Mingote (Madrid) Biblioteca Pública Manuel Alvar (Madrid) Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'	Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'

Búsqueda sencilla, avanzada y archivo histórico de consultas

Buscador sencillo

Buscador avanzado

Archivo de preguntas

Palabras a buscar:

Buscar

Contacte

Remitente

Correo electrónico*

Confirmar correo electrónico*

Asunto

Lengua respuesta

Castellano

Mensaje*

No soy un robot

Enviar

* Campos obligatorios

ADVERTENCIA DE PRIVACIDAD

A los efectos previstos en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, los datos que se faciliten mediante este formulario serán almacenados en un fichero del que es responsable el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, con el único fin de atenderle a través del sistema 'Pregunte' y no serán cedidos a terceros. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación o oposición ante el Director General de Bibliotecas, Archivos y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, Plaza de Rey, s/n, 28071 Madrid.

Esta nueva versión no sólo mejora la visibilidad y el diseño de la página web, sino que incorpora la opción "widget" de la herramienta QuestionPoint de OCLC con la que se gestiona la modalidad de respuesta a través de mensajería instantánea (chat).

Dicha opción permite que el formulario de consulta a través de correo electrónico o chat se adapte a dispositivos móviles. Está disponible para los usuarios desde el pasado día 2 de diciembre de 2015.

Otro de los objetivos del Grupo de Trabajo ha sido volver a recuperar la formación que los profesionales que atienden el servicio recibían de manera anual con objeto de seguir desarrollando habilidades que permitiesen ofrecer respuestas pertinentes y de calidad a los usuarios.

Dichos cursos se ofertaban tanto de forma presencial como virtual. Los cursos virtuales se ofrecieron sin interrupción durante los años 2007 a 2011. A partir de ese año los profesionales no contaron con formación específica asociada al servicio.

Recogiendo la aportación del GT, la SGCB contrató este año un curso de formación sobre fuentes de información para la atención al público con la finalidad no sólo de instruir a las nuevas bibliotecas que se incorporaron este año a la modalidad de respuesta a través de chat, sino de refrescar conocimientos a todas las bibliotecas que componen el servicio, tanto si atendían a través de correo electrónico como si lo hacían a través de la modalidad de chat.

La SGCB desea continuar con esta línea de formación anual en apoyo al servicio.

El GT también ha hecho hincapié en la evaluación de fuentes y recursos de información que incorporar a "Pregunte". Actualmente sólo se cuenta con la suscripción a la base de datos legislativa Westlaw Aranzadi y se considera necesario incorporar otros recursos de apoyo. Durante este año, el Grupo ha evaluado dos herramientas: la base de datos legislativa de "El Derecho" y la "Gran Enciclopedia de España". Ambos recursos se han desestimado por su escaso interés y se seguirán buscando y evaluando alternativas que poder incorporar en apoyo al trabajo de los bibliotecarios referencistas que participan en el servicio.

Por último, una de las grandes preocupaciones del Grupo es el descenso de las consultas que el servicio viene sufriendo en los últimos años.

Ante la falta de recursos económicos para realizar otro tipo de difusión, el Grupo ha buscado la colaboración de otros organismos oficiales.

En este sentido, a través de la SGCB, se ha contactado con la Secretaría de Estado de Educación (concretamente con el Centro Nacional de Investigaciones Educativas –CNIE-). En el mes de octubre, la CNIE difundió el servicio a través del portal Leer.es (http://leer.es/noticias/detalle//asset_publisher/gwcaMf4xOPW9/content/pregunte-las-bibliotecas-responden) e incluyó información sobre el mismo en el Boletín informativo que dirige a los docentes de centros educativos de todas las CC.AA.:



The image is a screenshot of the Leer.es website. At the top, there are logos for the Spanish government and the CNIE (Centro Nacional de Investigaciones Educativas). The main navigation bar includes links for Inicio, Noticias, Bibliotecas, Formación, Observatorio, Mapa de lectura, Buenas Prácticas, Recursos, and Mediateca. The article title is "Pregunte: Las Bibliotecas Responden". The text of the article describes a service where users can ask questions to librarians via email or chat, and it mentions that the service is available 24 hours a day, 365 days a year, through 50 public libraries. A "Imprimir" button is visible on the right side of the article content.

El objeto de dicha colaboración es que los docentes conocieran el servicio de cara a que utilicen sus recursos y el servicio como ejemplo de buenas prácticas en el ámbito de la alfabetización informacional del alumnado.

Por su parte, tanto la SGCB como las bibliotecas a las que pertenecen los miembros del GT han difundido el servicio y sus mejoras a través de sus respectivas páginas web y redes sociales.



Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Biblioteca CLM @biblioclm

TWEETS 7.612 SIGUIENDO 620 SEGUIDORES 2.592 ME GUSTA 322 LISTAS 16

Seguir



Inicio Sobre nosotros

Buscar en Twitter

¿Tienes cuenta? Iniciar sesión

CCB @CCBiblio

TWEETS 1.209 SIGUIENDO 1.035 SEGUIDORES 996 ME GUSTA 313 LISTAS 6

Seguir

CCB @CCBiblio
Consejo de Cooperación Bibliotecaria / Council for Library Cooperation
España/Spain
mecd.gob.es/cultura-medida...



Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos

CCB @CCBiblio · 6 h
El GTALFIN estuvo en VI Jornadas de Bibliotecas Escolares de Galicia #6XBEG. Aquí el resto de presentaciones ow.ly/VpXNw

CCB @CCBiblio · 7 h
#Pregunte: las #bibliotecas responden" incluye desde hoy un widget que se adapta a dispositivos móviles pregunte.es/chat.html

CCB @CCBiblio · 2 dc.
Ya está disponible la nueva versión web de "#Pregunte: las #bibliotecas responden" pregunte.es

¿Eres nuevo en Twitter?
¡Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada!

Regístrate

También te puede gustar · Actualizar

- bibliotecas2020 @bibliotecas2020
- Baratz @gnupbaratz
- Infobibliotecas @infobibliotecas
- Fesabid @fesabid
- #biblioteca @yobiblioteca

Tendencias

- #PorElBuenCamin
- Promocionado por Fundación ONCE

Por último, la SGCB ha elaborado un folleto digital que ha remitido a todas las bibliotecas públicas españolas, independientemente de su titularidad.

Dicho folleto está pensado tanto para su difusión electrónica como para su impresión en soporte papel.

PREGUNTE POR CHAT
BIBLIOTECAS PARTICIPANTES

- ARAGON: Biblioteca de Asaueta, Biblioteca Pública del Estado en Aragón
- BALEARES: Biblioteca Pública del Estado en Baleares
- CANARIAS: Biblioteca Pública del Estado en Canarias
- CATALUÑA: Biblioteca de Catalunya, Biblioteca Pública del Estado en Cataluña
- CASTILLA-LA MANCHA: Biblioteca Pública del Estado en Castilla-La Mancha
- CASTILLA-LA RAYONA: Biblioteca Pública del Estado en Castilla-La Mancha
- CASTILLA-LEÓN: Biblioteca Pública del Estado en Castilla y León
- CEUTA: Biblioteca Pública Municipal de Ceuta
- EXTREMADURA: Biblioteca Pública del Estado en Extremadura
- GALICIA: Biblioteca Pública del Estado en Galicia
- ILLES BALEARS: Biblioteca Pública del Estado en Baleares
- MADRID: Biblioteca Pública Municipal de Madrid
- MURCIA: Biblioteca Pública del Estado en Murcia
- NAVARRA: Biblioteca Pública del Estado en Navarra
- PAIS VASCO: Biblioteca Pública del Estado en País Vasco
- VALENCIA: Biblioteca Pública del Estado en Valencia

<http://www.pregunte.es>
Pregunte por correo electrónico: <http://www.pregunte.es/consulta.html>
Pregunte por chat: <http://www.pregunte.es/chat.html>

Más información:
Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria
Plaza del Rey 1
28004 Madrid
Tel. +34 917 017 000

Pregunte: las bibliotecas responden

Logo of the Ministry of Education, Culture and Sports, Government of Spain.

Finalizando el año, la última tarea del Grupo de Trabajo fue la actualización y revisión de los recursos en línea que se ofrecen a través de la página web.

Cerrados todos estos trabajos, el GT afrontará 2016 la tarea de realizar un informe de evaluación del servicio.

Desde el año 2004 no se ha realizado ningún análisis de “Pregunte” que permita realizar propuesta de mejoras o a la toma decisiones que afecten a la continuidad o no del servicio.

Por su parte, la SGCB trabaja ya con el servicio de informática del MECD para adaptar el servicio a la web responsive que esperamos que esté implementado a finales de marzo o abril de 2016. Tras el cambio, se volverá a realizar difusión del servicio.

COMPOSICIÓN ACTUAL DEL GRUPO DE TRABAJO

El Grupo de Trabajo actual está actualmente 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), Aragón (M.^a Cristina Alastrue Lasierra), Asturias (Carmen Macías Zafra), 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)), 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).

A lo largo de estos meses se ha producido la baja de Ramón Ordóñez Nievas (Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca) y la incorporación de la CC.AA. de Aragón a través de la representación de M.^a Cristina Alastrue Lasierra (Biblioteca Pública del Estado en Huesca).

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".

