

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



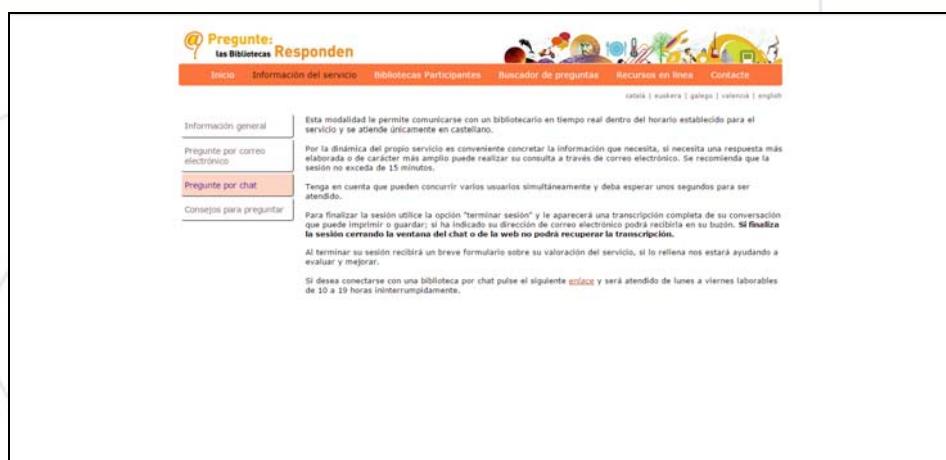
Información general



Información del servicio: Pregunte a través de correo electrónico



Información del servicio: Pregunte a través de chat



Consejos para preguntar





Bibliotecas participantes

Correo electrónico	Chat
Andalucía Biblioteca de Andalucía Biblioteca Pública del Estado / Biblioteca Provincial de Almería	Biblioteca de Andalucía Biblioteca Pública del Estado / Biblioteca Provincial de Málaga
Aragón Biblioteca Pública del Estado en Huesca	Biblioteca Pública del Estado en Huesca
Baleares Biblioteca Pública del Estado en Palma de Mallorca	Biblioteca Pública de Zaragoza
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 de Castilla y León
Biblioteca Pública de Burgos	Biblioteca Pública de Burgos
Biblioteca Pública de León	Biblioteca Pública de Salamanca
Biblioteca Pública de Valladolid	
Biblioteca Pública de Soria	
Castilla-La Mancha Biblioteca de Castilla-La Mancha	Biblioteca de Castilla-La Mancha
Biblioteca Pública del Estado en Albacete	
Cataluña Biblioteca de la Generalitat de Catalunya	
Biblioteca Pública de Tarragona	
Comunidad Valenciana Biblioteca Pública del Estado en Alicante	
Biblioteca Pública de Valencia	
Biblioteca Pública del Estado en Murcia	
Extremadura Biblioteca Pública del Estado en Mérida	
Galicia Biblioteca Municipal de Estudios Locales da Coruña	Biblioteca Municipal de Estudios Locales da Coruña
Biblioteca Nodal de Pontevedra	
Servicio de Documentación de A Coruña	
La Rioja Biblioteca de La Rioja / Biblioteca Pública del Estado en Logroño	
Madrid Biblioteca Pública Latino-Antonio Mingote (Madrid)	Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'
Biblioteca Pública Manuel Alvar (Madrid)	
Biblioteca Regional de Madrid 'Joaquín Leguina'	

Búsqueda sencilla, avanzada y archivo histórico de consultas

Contacte

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/cont_ent/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 screenshot shows the Leer.es website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Noticias', 'Bibliotecas', 'Formación', 'Observatorio', 'Mapa de lectura', 'Buenas Prácticas', 'Recursos', and 'Mediateca'. Below the navigation bar, a banner for 'Pregunte: Las Bibliotecas Responden' is displayed, featuring a colorful graphic of interconnected nodes. The main content area shows a summary of the service, mentioning its 15-year history and how it provides 24/7 support to libraries across Spain. There is also a note about its relevance for teachers.

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 SIGUIENDO SEGUIDORES ME GUSTA LISTAS
7.612 **620** **2.592** **322** **16**

 Seguir



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.



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 Alatrue 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 Alatrue 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".

