

Grupo de Trabajo “Referencia Virtual & Catálogo Servicios Digitales”

Consejo de Cooperación Bibliotecaria



Informe 2026

Coordinador: Carmen Macías Zafra

Jefa de la Sección de Bibliografía Asturiana
Biblioteca de Asturias “Ramón Pérez de Ayala”/Biblioteca Pública del Estado en
Oviedo

Informe del Grupo de Trabajo/Comisión Técnica de Cooperación Bibliotecaria

1. Información general

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual (GTRV) es uno de los grupos estables del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (CCB), adscrito a la Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Públicas. Su principal función es el seguimiento, evaluación y mejora del servicio estatal de referencia virtual “Pregunte, las bibliotecas responden”, así como la actualización de sus recursos, procedimientos y buenas prácticas.

Durante el bienio 2024-2025 el GTRV ha estado integrado por representantes de las siguientes comunidades autónomas: Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Extremadura, Islas Baleares, La Rioja, Comunidad Foral de Navarra y Región de Murcia, además de una representante del Ministerio de Cultura. La coordinación recae en Carmen Macías Zafra (Principado de Asturias) y la secretaría en Inmaculada Cebrián Domínguez (Castilla y León).

2. Objetivos generales

Los objetivos generales del Grupo en el periodo 2024-2025 han sido:

- Mantener y mejorar la calidad del servicio “Pregunte, las bibliotecas responden” como servicio estatal cooperativo de referencia virtual.
- Reforzar la difusión del servicio entre la ciudadanía, con especial atención al ámbito educativo y al medio rural.
- Desarrollar acciones vinculadas a la lucha contra la desinformación y las noticias falsas, posicionando a Pregunte como servicio de información fiable.
- Ponderar y poner en valor la respuesta profesional de los bibliotecarios frente a la inteligencia artificial generativa, definiendo un uso responsable de estas herramientas.
- Actualizar y homogeneizar los recursos internos, manuales y protocolos de actuación, especialmente en lo relativo a consultas de oposiciones.
- Garantizar un funcionamiento operativo del Grupo en el nuevo contexto de unificación con el GT de Catálogo de Servicios Digitales, defendiendo su especificidad y autonomía de trabajo.

3. Actividad desarrollada

2.1. Difusión del servicio

El GTRV ha considerado prioritario impulsar la difusión de “Pregunte, las bibliotecas responden” hacia distintos sectores sociales:

- Elaboración y envío de una campaña dirigida a los Servicios Bibliotecarios Autonómicos, acompañada de infografía y tríptico divulgativo.
- Difusión específica al profesorado a través de los Centros de Formación del Profesorado de las diferentes comunidades autónomas.
- Redacción del documento “Descubre Pregunte, las bibliotecas responden”, orientado a docentes y estudiantes, con indicaciones prácticas sobre el uso del servicio.
- Contactos con el Grupo de Trabajo Estratégico de Atención al Medio Rural y con la Federación Española de Municipios y Provincias para reforzar el uso del servicio en bibliotecas rurales y pequeños municipios.
- Colaboración con el Ministerio de Cultura para asegurar publicaciones periódicas sobre Pregunte en las redes sociales institucionales, especialmente en Instagram.

2.2. Actualización de recursos y documentación interna

- Revisión y actualización anual de los recursos de información accesibles desde Pregunte.
- Actualización de los protocolos de actuación ante consultas relacionadas con oposiciones, reforzando la contestación tipo y la limitación de los casos prácticos.
- Propuesta de elaboración de una guía breve contra la desinformación, redactada en lenguaje sencillo, con pautas sobre fuentes fiables, verificación de información y uso crítico de recursos en línea.

2.3. Formación y uso de la inteligencia artificial

- Debate en el seno del Grupo sobre el uso de la IA generativa como herramienta auxiliar en la búsqueda y estructuración de información.
- Consenso en que cualquier apoyo de IA requiere siempre la revisión crítica y la validación final de un bibliotecario antes del envío al usuario.
- Propuesta formal al Ministerio de Cultura para organizar en 2025 un curso de formación en inteligencia artificial aplicada a los servicios de referencia y a Pregunte en particular.

2.4. Situación del servicio y atención al usuario

- Persistencia de dificultades derivadas del uso intensivo del servicio por parte de opositores a bibliotecas, que condiciona la finalidad generalista del servicio.
- Propuesta de creación de un apartado específico de “Recursos para opositores” que canalice parte de estas demandas sin desvirtuar la misión enciclopédica del

servicio.

- Constancia de un ligero repunte en el número de consultas, si bien el volumen global sigue siendo moderado.
- Mejora y personalización de los mensajes predefinidos en la modalidad de chat, aclarando el carácter cooperativo del servicio y la diversidad de bibliotecas participantes.

2.5. Participación institucional y reorganización del grupo

- En febrero de 2025 el Pleno del Consejo aprobó la unificación del GTRV con el Grupo de Trabajo de Catálogo de Servicios Digitales, sin consulta previa al Grupo.
- Envío de escritos de disconformidad en mayo y octubre de 2025, sin que hasta la fecha se haya recibido respuesta oficial.
- Detección de falta de concordancia entre la composición publicada en la web del CCB y los documentos internos, alcanzando hasta 21 miembros, cifra considerada excesiva para un trabajo operativo.
- Reunión conjunta celebrada en febrero de 2025 entre ambos grupos para abordar la situación y compartir las líneas de trabajo respectivas.

2.6. Asamblea Bienal de Pregunte, las bibliotecas responden

- El 4 de diciembre de 2025, en horario de 10:00 a 12:00 horas, se celebró la Asamblea bienal de “Pregunte, las bibliotecas responden”, en la que el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual participó de forma activa.
- En el marco de dicha Asamblea, el GTRV presentó un informe de actividad en el que se expusieron las principales líneas de trabajo desarrolladas por el Grupo durante los dos últimos años, así como las acciones de seguimiento, mejora y difusión del servicio.
- Esta participación permitió dar visibilidad al trabajo continuado del GTRV, reforzar su papel como grupo responsable del seguimiento técnico del servicio y poner en común con las bibliotecas participantes los retos actuales y futuros de “Pregunte, las bibliotecas responden”.

4. Resultados obtenidos

- Mantenimiento del servicio “Pregunte, las bibliotecas responden” como recurso estatal de referencia virtual, activo y accesible para la ciudadanía.
- Consolidación de una estrategia de difusión apoyada en materiales gráficos (infografía, tríptico) y en las redes sociales del Ministerio, con publicaciones periódicas.
- Revisión de recursos internos y protocolos, con especial atención a las consultas de oposiciones y a la clasificación de materias.
- Avances en la reflexión sobre el uso responsable de la IA generativa y en la necesidad de formación específica para los bibliotecarios que atienden el servicio.
- Mayor sensibilización interna sobre la importancia de dirigir Pregunte hacia públicos menos atendidos (medio rural, jóvenes, usuarios alejados de las

bibliotecas presenciales), aunque todavía con margen de mejora en los resultados cuantitativos.

- Identificación clara de los problemas organizativos derivados de la unificación con el GT de Catálogo de Servicios Digitales, que ha permitido formular propuestas de corrección.

5. Propuestas a elevar a la Comisión Permanente o al Pleno

- Solicitar a la Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Públicas y al Pleno del CCB una clarificación oficial de la estructura y funcionamiento del Grupo de Trabajo unificado, garantizando la visibilidad y autonomía operativa del ámbito de la referencia virtual.
- Reconocer explícitamente el papel del GTRV como responsable del seguimiento técnico y de la mejora continua de “Pregunte, las bibliotecas responden”.
- Impulsar la aprobación y difusión de la guía breve contra la desinformación, como instrumento de trabajo para bibliotecarios y de apoyo para la ciudadanía.
- Garantizar la organización de actividades formativas en inteligencia artificial aplicada a servicios bibliotecarios, con carácter prioritario para el personal que atiende Pregunte.
- Consolidar, con apoyo del Ministerio, una estrategia estable de difusión del servicio en redes sociales, páginas web institucionales y canales de comunicación de los sistemas públicos de lectura.
- Revisar la composición del Grupo para asegurar un número de miembros compatible con un trabajo operativo ágil, manteniendo la representación territorial y el carácter cooperativo.

6. Desafíos y propuestas para el próximo año

Los principales desafíos identificados para el próximo periodo son:

- Incrementar el conocimiento del servicio entre la población general, especialmente entre jóvenes, usuarios del medio rural y colectivos alejados de las bibliotecas presenciales.
- Equilibrar el peso de las consultas de oposiciones con el resto de materias, evitando que la vertiente formativa-profesional desvirtúe el carácter enciclopédico del servicio.
- Culminar la elaboración y puesta en práctica de la guía contra la desinformación y definir criterios claros de uso de la IA en Pregunte, una vez recibida la formación correspondiente.
- Resolver la indefinición organizativa derivada de la unificación con el GT de Catálogo de Servicios Digitales, dotando al Grupo de un marco estable de trabajo y de una composición viable.

Propuestas asociadas a estos desafíos:

- Diseñar campañas específicas dirigidas a público juvenil, medio rural y otros sectores menos representados.
- Reforzar la comunicación con las bibliotecas participantes para homogeneizar los criterios de actuación ante consultas de oposiciones.
- Establecer, tras la formación en IA, unas recomendaciones consensuadas para su uso responsable en el servicio.
- Negociar y acordar en el seno del CCB una estructura clara para el Grupo unificado, que preserve la continuidad del trabajo especializado en referencia virtual.

7. Conclusiones

Durante el bienio 2024-2025 el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual ha mantenido su compromiso con la calidad, la fiabilidad y la cercanía en la atención a los usuarios de “Pregunte, las bibliotecas responden”. A pesar de las dificultades institucionales derivadas de la unificación con el Grupo de Catálogo de Servicios Digitales y de la ausencia de respuestas formales a los escritos remitidos, el Grupo ha seguido trabajando en la difusión del servicio, la actualización de recursos y la reflexión sobre nuevos retos como la desinformación y la inteligencia artificial.

El GTRV considera que “Pregunte, las bibliotecas responden” sigue siendo un servicio único en el panorama bibliotecario español, sin sustituto equivalente, y que su mantenimiento y fortalecimiento requiere del respaldo decidido del Consejo de Cooperación Bibliotecaria y del Ministerio de Cultura. El Grupo reitera su disposición a continuar colaborando en la mejora del servicio y en la búsqueda de fórmulas organizativas que garanticen su viabilidad futura.

8. Anexos e Información adicional

Como documentación de apoyo se consideran de especial relevancia:

- Actas de las reuniones del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual celebradas en 2024 y 2025.
- Acta de la Asamblea de bibliotecas participantes en “Pregunte, las bibliotecas responden” correspondiente al año 2023.
- Materiales de difusión elaborados (infografía, tríptico, documento “Descubre Pregunte, las bibliotecas responden”).
- Manuales y protocolos internos actualizados relativos a la clasificación de materias, tratamiento de consultas de oposiciones y uso de recursos de

información.

- Documentación remitida al CCB en relación con la unificación del GTRV con el Grupo de Catálogo de Servicios Digitales.

9. Composición

Coordinación:

- Carmen Macías Zafra (Biblioteca de Asturias “Ramón Pérez de Ayala”/Biblioteca Pública del Estado en Oviedo).

Secretaría:

- Inmaculada Cebrián Domínguez (Biblioteca Pública del Estado en Salamanca).

Miembros del Grupo 2024-2025:

- Representantes de las comunidades autónomas de Andalucía, Aragón, Principado de Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana Extremadura, Islas Baleares, La Rioja, Comunidad Foral de Navarra y Región de Murcia.
- Representante del Ministerio de Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

La composición detallada del Grupo y los cargos desempeñados por cada miembro constan en los nombramientos oficiales y en la web del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

[Fin del Informe GT/CTC..... (mes año)]