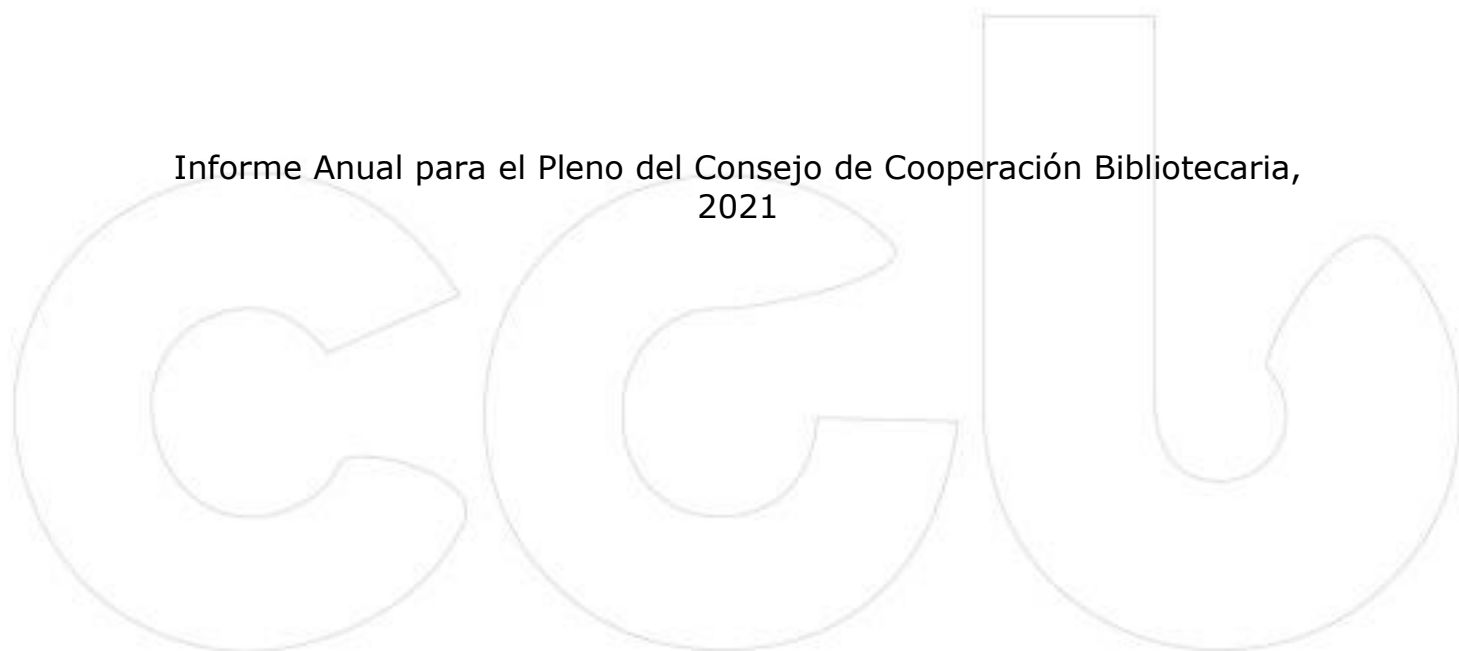


GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Informe Anual para el Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria,
2021



Coordinadora: Carmen Macías Zafra
Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala"/Biblioteca Pública del
Estado en Oviedo

Informe Anual 2020 para las Comisiones Técnicas y Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

Actividades desarrolladas por el grupo de Trabajo de Referencia Virtual en el año 2020

1. Siguiendo las indicaciones del último punto del acta de la *"Asamblea de Bibliotecas Participantes en el servicio Pregunte: las bibliotecas responden"*, celebrada en Madrid, el 10 de diciembre de 2019, el Grupo participó en la elaboración de una encuesta que, por parte del Ministerio se envió a la totalidad de las bibliotecas participantes en el Servicio. Dicha encuesta tenía como fin priorizar las líneas de trabajo a desarrollar por parte del Grupo. El punto 5 de dicha encuesta, referido al mantenimiento o no de la sección "Recursos en línea" de la página web de Pregunte fue contestado de forma afirmativa por las bibliotecas, por lo que en el mes de febrero se procedió por parte del Grupo a su actualización y revisión, tarea completada en el mes de febrero.
2. Elaboración, a petición del Ministerio, de un Procedimiento de actuación y respuesta cuando se produzcan casos de conducta inadecuada o uso abusivo en el servicio "Pregunte: las bibliotecas responden" tanto en la modalidad de correo electrónico como en la de chat.
3. Orientación y propuestas de mejora a la SGCB en su proyecto de desarrollo de un chat propio para el servicio "Pregunte: las bibliotecas responden".
4. Orientación a la SGCB sobre necesidades específicas de formación al personal de las bibliotecas que participan en el Servicio "Pregunte: las bibliotecas responden".

Objetivos del Grupo de Trabajo

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, adscrito a la Comisión Técnica de Bibliotecas Públicas del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, como uno de sus grupos estables, se ocupa desde su creación del seguimiento, evaluación y mejora del servicio de referencia virtual "*Pregunte: las bibliotecas responden*"

Objetivos del Grupo de Trabajo 2021

1. Actualización de los recursos en línea de la página web de Pregunte.
2. Acometer el estudio y puesta en marcha de las actuaciones de mejora que se acordaron en la Asamblea de Bibliotecas participantes en el Servicio "*Pregunte: las bibliotecas responden*".

Composición del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual en el año 2020

Se producen las bajas de M^a Isabel Fariñas de Alba y Matilde Martín Molinero, de la Biblioteca Regional de Madrid, de M.^a Isabel Cuadrado Fernández, Jefe de Área de Planificación Bibliotecaria, Ministerio de Cultura y Deporte y de María Jose Fe Trillo, Jefe de Servicio de Planificación Bibliotecaria, Ministerio de Cultura y Deporte.

Actualmente el grupo está compuesto por los siguientes miembros:

Coordinadora: Carmen Macías Zafra (**Principado de Asturias**. Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala"/Biblioteca Pública del Estado en Oviedo)

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

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

Comunidad Autónoma de Aragón: María Cristina Alastrue Lasierra.
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 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. Luisa Azcárraga Urteaga,
BPE en Madrid "Manuel Alvar"

Región de Murcia: M.^a Jesús Cortés Carrión. Biblioteca Regional de
Murcia

Ministerio de Cultura y Deporte

Estela Castelani Sánchez

Área de Planificación Bibliotecaria

Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura

Ministerio de Cultura y Deporte