

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Informe 2024

(Oviedo, 25 y 26 de febrero de 2025)

Coordinadora: Carmen Macías Zafra
Jefa de la Sección de Bibliografía Asturiana, Biblioteca de Asturias
"Ramón Pérez de Ayala"/Biblioteca Pública del Estado en Oviedo

1. Información general

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*.

2. Objetivos generales

Vinculado al seguimiento y evaluación del servicio de referencia virtual *Pregunte, las bibliotecas responden* el GTRV trabaja en la elaboración de propuestas de mejora del Servicio en sus dos modalidades de respuesta: correo electrónico y chat.

3. Actividad desarrollada

- Recopilación y actualización de los recursos en línea ofrecidos a profesionales y usuarios del servicio.

Para dar impulso a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a propuesta del Ministerio en la sección "Recursos en línea" de la página web de *Pregunte*, se ha creado una nueva materia denominada **Agenda 2030**, con diversas submaterias (*Antecedentes de la Agenda 2030, Agenda 2030 y ODS, Indicadores y estadísticas, Bibliotecas y Agenda 2030, Buenas prácticas*) que se van a ir revisando y ampliando.

Su finalidad es presentar información a bibliotecarios y usuarios que promueva la sensibilización acerca de la importancia de la sostenibilidad y accesibilidad universal (Línea estratégica 1/ Objetivo 1.1)

- El servicio *Pregunte, las bibliotecas responden*, también contribuye a la ejecución de varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, incluyendo:

ODS 4: Educación de calidad: Al proporcionar acceso a información de calidad, apoyamos el aprendizaje inclusivo y equitativo para todos.

ODS 10: Reducción de las desigualdades: Al poner a disposición de toda la población los recursos informativos de las bibliotecas públicas.

ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas: Al combatir la desinformación y promover el acceso a información veraz, fortalecemos la confianza en las instituciones y fomentamos sociedades pacíficas y justas.

Por este motivo, las acciones llevadas a cabo por el GTRV en 2024 y que se extienden a 2025 llevan parejas acciones en la consecución de servicios bibliotecarios más sostenibles y accesibles intentando acercar este servicio a los distintos sectores sociales a través de la difusión.

- Para difundir y fomentar el uso de *Pregunte, las bibliotecas responden* en la comunidad educativa el GTRV ha redactado y enviado un correo electrónico de difusión del Servicio a los centros de formación del profesorado de las diferentes Comunidades Autónomas. También a los diferentes Servicios de Bibliotecas de las Comunidades Autónomas y a las Federaciones Territoriales de la Federación Española de Municipios y Provincias.

En ellos se incide por un lado en la utilidad del servicio en tres vertientes:

- el acceso a información fiable: Los estudiantes y profesores pueden obtener respuestas basadas en fuentes confiables y actualizadas;
- apoyo en la investigación: Ideal para proyectos escolares, trabajos de investigación y preparación de clases
- y fomento de la curiosidad: Promueve el hábito de la investigación y el aprendizaje continuo entre los estudiantes.

Estos correos se acompañan de dos archivos adjuntos (la infografía y el tríptico de *Pregunte, las bibliotecas responden*).

4. Resultados obtenidos

Con las acciones emprendidas se espera conseguir un aumento en el uso del Servicio *Pregunte, las bibliotecas responden*. El próximo año se podrá evaluar su impacto.

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

6. Desafíos y propuestas para el próximo año

La falta de información, es decir, el desconocimiento de una parte importante de la población de la existencia de *Pregunte, las bibliotecas responden*, y en consecuencia el desconocimiento de la facilidad de su uso y de lo que les puede ofrecer, es una realidad que hay que modificar. El GTRV cree que las acciones de difusión emprendidas por el mismo, así como otras ya previstas, son insuficientes y que sería necesario una campaña de difusión institucional.

La aplicación de la Inteligencia Artificial en las bibliotecas y en concreto la posibilidad de su uso en el servicio *Pregunte, las bibliotecas responden* para mejorar la accesibilidad y la eficiencia del servicio es un reto para el que hay que prepararse con una formación adecuada.

7. Conclusiones

Las acciones realizadas año tras año por el GTRV tienen como fin último, el aumento de uso del servicio por parte de los usuarios, para ello se necesita dar a conocer el servicio y que llegue a un mayor número de ciudadanos.

Por otro lado, el GTRV se compromete a la valoración de la utilidad de nuevas tecnologías como el uso de la IAG (Inteligencia Artificial Generativa) en el servicio *Pregunte, las bibliotecas responden* para ofrecer información de calidad y contrastada a los usuarios de acuerdo con el objetivo general 4.2 del IV Plan Estratégico 2024-2028 del CCB.

Además del objetivo general indicado en el párrafo anterior, el GTRV enfocará su trabajo en 2025 en la consecución de otros objetivos generales correspondientes al IV Plan Estratégico 2024-2028 del CCB como, por ejemplo: *1.1 Promover la sostenibilidad y la accesibilidad universal en las bibliotecas. 1.2 Incrementar el acceso a bibliotecas y servicios bibliotecarios*, intentando acercar el servicio a más sectores de la población como por ejemplo las zonas rurales (aquí también estaría enfocando su actividad en la consecución de la Línea estratégica 5 al colaborar en el desarrollo y puesta en valor de las bibliotecas rurales) o el ámbito educativo.

8. Anexos e Información adicional

9. Composición

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: Miguel Ruz Baños. Biblioteca Pública del Estado en Córdoba-Grupo Cántico-Biblioteca Provincial de Córdoba

Comunidad Autónoma de Aragón: María Cristina Alastrue Lasierra. Biblioteca Pública del Estado en Huesca.

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha: Juan Notario Urango. Biblioteca de Castilla-La Mancha/Biblioteca Pública del Estado en Toledo.

Comunidad Autónoma de Galicia: Pilar Fernández Ruiz. Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra.

Comunidad Autónoma de Madrid: M. Luisa Azcárraga Urteaga, Biblioteca Pública del Estado en Madrid "Manuel Alvar".

Comunidad Valenciana: Miguel Carlos Muñoz Feliu, Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu.

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

Ministerio de Cultura y Deporte: Eva María Lozano, Área de Planificación Bibliotecaria, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura, Ministerio de Cultura

