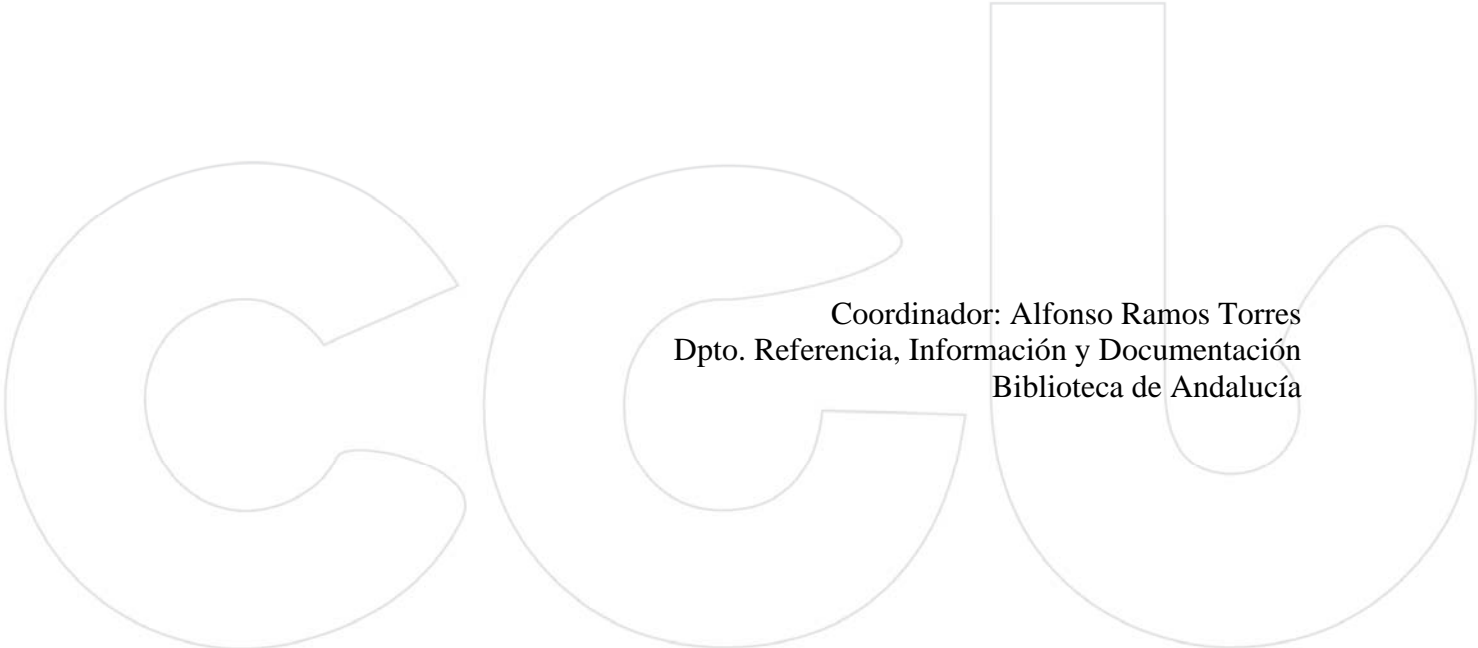


GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Informe 2009

Valladolid 2010



Coordinador: Alfonso Ramos Torres
Dpto. Referencia, Información y Documentación
Biblioteca de Andalucía

Grupo de Trabajo de Referencia Virtual

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual ha estado desde el principio estrechamente unido al sistema cooperativo de referencia en línea “Pregunte, las Bibliotecas Responden”. Ello, tal vez, ha hecho que en muchos momentos se haya creído que esta era la única función del grupo, aunque la realidad es que la labor del grupo está enfocada a la referencia virtual en general y tiene la ambición de continuar en activo más allá del sistema cooperativo de referencia en línea.

A lo largo del pasado año, 2009, el Grupo se ha reunido en dos ocasiones, en concreto, los días 19 de febrero y 16 de diciembre. La primera reunión giró en torno a la implementación del chat de “Pregunte”. Se programó la formación de los coordinadores de cada biblioteca de las que se iban a incorporar al chat y la de los bibliotecarios que posteriormente se ocuparían de este servicio. En total se incorporaron al servicio “Pregunte” en la modalidad de chat nueve bibliotecas: Biblioteca de Castilla-La Mancha, Biblioteca Central de La Rioja, Biblioteca Pública Provincial de Salamanca, Biblioteca de Andalucía, Biblioteca de Castilla y León, Biblioteca Pública Provincial de Málaga, Biblioteca de Asturias, Biblioteca Municipal Central de San Sebastián y Biblioteca Regional de Madrid, quedando desde el principio varias bibliotecas en espera caso de poder ampliarse el número de licencias para el chat.

En un primer momento se estuvo practicando entre las nueve bibliotecas, actuando como usuarios y como bibliotecarios (durante el mes de abril) y el cinco de mayo se inició el servicio en horario muy reducido, dos horas a la semana, para a partir de octubre empezar con el horario actual de seis horas al día, de lunes a viernes. El Grupo también decidió establecer unas normas de funcionamiento del chat, como la obligación de identificar la biblioteca y el bibliotecario al inicio de la comunicación y también se redactaron una serie de “guiones” o respuestas tipo para tener preparadas y enviarlas sin tener que escribirlas cada vez.

Durante el año 2008 el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual estuvo elaborando una lista de recursos en línea para uso tanto de los bibliotecarios participantes en “Pregunte” como de los usuarios del servicio en general. Aunque este trabajo se había dado por finalizado al final de dicho año, a lo largo del 2009 los miembros del grupo hemos revisado el resultado y hemos llegado a la conclusión de que el resultado no era bueno y había que revisarlo. Se piensa que la lista no está estructurada y hay que cribarla para que pueda ser de utilidad. Además hay que actualizar la lista ya que ha pasado tiempo desde el cierre de la selección. La fecha para la primera corrección se establece en el 20 de enero. Una vez terminada esta corrección habrá que decidir de qué manera se pone la información en la web, pensamos que será necesario que una vez colgada, permita actualizaciones.

Ante la pregunta por parte del Ministerio de Cultura de si se cree necesario continuar con los cursos anuales para los bibliotecarios que participan en “Pregunte”, el Grupo piensa que si se debe continuar con ellos, aunque la opinión es que estos cursos sean más de reciclaje que de formación, ya que el intercambio de experiencias entre profesionales es más interesante que la formación en sí, que ya todos más o menos tienen. También se nos solicita opinión sobre la continuidad o no de las suscripciones por parte del Ministerio de las bases de datos en línea y se acordó aconsejar continuar con la de Weblaw y rescindir la de Ocenet. El Grupo decide estudiar otras posibilidades de suscripción a bases de datos. Desde el Ministerio se va a negociar que se nos den licencias provisionales para poder evaluar esas posibles bases de datos.

En la segunda reunión del Grupo de Trabajo, que tuvo lugar el 16 de diciembre, ya había elaboradas estadísticas del funcionamiento del chat de “Pregunte” y de ellas se nos informó y pudimos comprobar cómo desde la ampliación del horario en el mes de octubre el número de preguntas se ha incrementado considerablemente.

Se acuerda en la reunión incrementar la difusión del servicio de chat, aunque desde el Ministerio se nos dice que no hay presupuesto para ello y se decide que cada biblioteca haga su propia difusión dentro de sus posibilidades. Se considera que la difusión es fundamental para hacer crecer el servicio.

En el mes de febrero concluye el contrato con la empresa QuestionPoint que proporciona el soporte técnico del chat, se nos informa de que el Ministerio de Cultura va a renovar el contrato y además lo va a ampliar con seis licencias más, lo que permitirá tanto ampliar el horario de atención a los usuarios, como que en los turnos haya más personas para contestar a las demandas y en consecuencia mejorar el servicio prestado. También se contempla la posibilidad de ampliar el servicio con la incorporación de bibliotecas universitarias. Se ha hablado con algún representante de dichas bibliotecas y al parecer tienen un gran interés en incorporarse a nuestro chat. Esta incorporación universitaria permitiría compartir recursos y ello, pensamos, redundaría en una mejoría del servicio. No obstante, el Grupo piensa que las bibliotecas universitarias, tal vez, nos podrían hacer cambiar hacia un servicio especializado, en lugar de lo que hasta ahora ha sido “Pregunte”, un servicio de referencia virtual de tipo general, no especializado. Al final se decide reflexionar sobre ello y enviar por escrito las conclusiones. También se piensa que habría que consultar con las bibliotecas participantes en “Pregunte”. Igualmente se incide en la necesidad de saber la opinión de la Biblioteca Nacional sobre su posible incorporación al chat y el compartir recursos para el mismo.

Finalmente se establece la necesidad de elaborar un manual de procedimiento del chat para uso de bibliotecas participantes y usuarios del mismo. Se decide que se va a partir del manual actual y se va a adaptar al chat. De la elaboración de este manual se van a encargar los miembros del Grupo de Trabajo que, además, están el chat, es decir, las bibliotecas de Salamanca, Castilla La Mancha, Regional de Madrid y Andalucía. El plazo para el primer del manual borrador queda establecido a final del mes de febrero.

Por otra parte se estudia la mejora del servicio por correo electrónico, el “Pregunte” tradicional, y la propuesta que se hace es la de doblar los turnos de las bibliotecas, es decir, que cada turno lo hagan dos bibliotecas en lugar de una como se hace hasta el momento, el sistema distribuiría una pregunta a cada una de las dos bibliotecas cada vez. Además se propone la posibilidad de reducir el tiempo de respuesta de los tres días actuales a solo dos días hábiles. En el mismo sentido se recuerda que el coordinador del servicio en cada biblioteca debe evaluar las respuestas de los bibliotecarios encargados de las mismas en su centro. Estas tres medidas, pensamos que se traducirían en una mejora del servicio. Porque cada bibliotecario tendría menos preguntas que responder y el plazo entre turno y turno sería menos amplio por lo que estaría en contacto con el sistema con más asiduidad y por lo tanto obtendría más soltura en el desempeño de su labor. El Grupo piensa que estas medidas han de ser aprobadas por las bibliotecas participantes en “Pregunte”. Se decide entonces solicitar del Ministerio la convocatoria de la asamblea de bibliotecas participantes en “Pregunte” para la segunda semana del mes de febrero.

Continuando con el servicio a través del correo electrónico nos ocupamos de la documentación actual. De la información que aparece actualmente en la página web. Se ha observado que hay cosas que aparecen en más de un sitio y por otra parte hay

algunos textos cuya redacción no nos gusta por los que decidimos que hay que actualizarla. También se cree que esta parte debe ser aprobada por las bibliotecas participantes. Este punto de revisión de textos se decide dejarlo para el segundo trimestre del año.

En relación con lo anterior se trata de la revisión y actualización de los ejemplos modelo de consulta/respuesta que aparecen en la web de los que el Grupo no está satisfecho de su redacción final hasta el punto de que casi nadie los utiliza y se decide que se van a hacer de nuevo, incorporando alguno que hasta el momento no existen como una que explique que “Pregunte” es un servicio cooperativo en el que participan varias bibliotecas y que la pregunta no se está dirigiendo a la biblioteca desde la que se hace y, otras que informaran de que no se responden preguntas heráldicas o médicas.

Finalmente el Grupo de Trabajo ha debatido sobre la dinamización del trabajo, expresándose algunas quejas sobre el funcionamiento del mismo y se acusa al coordinador de no mantener la comunicación con los miembros del mismo. Se plantea la necesidad de definir los perfiles de los componentes del Grupo de Trabajo. También se debate si el Grupo es de referencia virtual o si simplemente es de “Pregunte”, inclinándose la totalidad de los miembros por la primera opción, es decir, el grupo es de referencia virtual, así se llama y se constata que hay vida más allá de Pregunte, aunque hasta el momento esto haya acaparado casi la totalidad del trabajo. El futuro nos va a permitir ampliar y diversificar nuestra labor en el desarrollo del Grupo de Trabajo.

En conexión con lo anterior, la primera reunión del Grupo de Trabajo, el año 2009, uno de sus miembros propuso que puesto que los dos grandes proyectos del mismo (elaboración del manual de usuario y la recopilación de recursos) se habían concluido, viéramos la posibilidad de disolvernó. La propuesta provocó un debate que concluyó con la decisión de continuar con el Grupo y se expresaron posibles trabajos que se pueden emprender: difusión, reelaboración de la lista de recursos, seguimiento del chat, creación de un blog de referencia. Siendo esta última propuesta la que más interés despierta entre todos.

A lo largo del año se ha producido la baja de un miembro del grupo, se trata de Miguel Ángel Castillo Martínez, de la Biblioteca General de Navarra. Hasta el momento no se ha incorporado nadie para suplirlo.

Queda pendiente un acuerdo de años anteriores que todavía no ha podido desarrollarse, se trata de ofrecer el servicio en otros idiomas (inglés, francés, italiano, alemán...) y durante este año 2010 se va a concluir definitivamente la lista de recursos en línea, además se va a elaborar el manual de usuario del chat y se van a emprender una serie de trabajos distintos que se han esbozado anteriormente y que nos permitirán ampliar nuestra labor como Grupo de Trabajo. Es un reto que estamos dispuestos a afrontar con todo entusiasmo.

Granada, 19 de enero de 2010

GRUPOS DE TRABAJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

Diciembre de 2009

REFERENCIA VIRTUAL

Grupo de Trabajo adscrito a la Comisión Técnica de Cooperación de **Bibliotecas Públicas**.

Coordinador: Andalucía

Alfonso Ramos Torres

Jefe del Departamento de Referencia e Información Bibliográfica
Biblioteca de Andalucía
Profesor Sainz Cantero, 6
18002 Granada
Tel: 958 026 925
Fax: 958 026 937
c.e.: alfonso.ramos@juntadeandalucia.es

Participantes:

Aragón

Ana Torrijo López

Facultativo Técnico de Bibliotecas
Servicio de Audiovisuales
Biblioteca Pública de Huesca
Avda. Pirineos, 2
22004 Huesca
Tel.: 974 29 33 30/974 22 90 20
Fax: 974 29 33 85
c.e.: aftorrijo@aragon.es

Baleares

Francesc Alzamora Bauzá

Facultativo Técnico B. – Responsable Serv. Referencia y Sección Local
Biblioteca Pública del Estado en Palma Mallorca “Can Salas”
Plaça de la Porta de Santa Catalina, nº 24
07012 Palma de Mallorca
Tel.: 971 71 18 40
Fax: 971 71 18 33
c.e.: falzamora@bibliotecapalma.com

Castilla y León

Inmaculada Cebrián Domínguez

Biblioteca Pública de Salamanca
C/ Compañía, 2
37071 Salamanca
Tel.: 923 26 93 17
fax: 923 26 97 58
c.e.: cebdomin@jcyl.es

Castilla-La Mancha

Juan Notario Urango

Biblioteca de Castilla-La Mancha/BPE en Toledo
Cuesta de Carlos V, s/n
45071 Toledo
Tel.: 925 25 66 80
Fax: 925 25 36 42
c.e.: juann@jccm.es

Cataluña

Carles Calduch Forastero

Biblioteca Pública de Tarragona
c/ Fortuny, 30
43001 Tarragona
Tel.: 977 240331
ccalduch@gencat.cat

Extremadura

M^a Teresa Gómez Pérez

Técnico de Biblioteca Pública del Estado en Cáceres “A.Rodríguez Moñino-M.Brey”
C/ Alfonso IX, 26
10004 Cáceres
Tel.: 927 00 68 60
Fax: 927 00 68 62
c.e.: teresa.gomez@juntaextremadura.net

Galicia

Pilar Fernández Ruiz

Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra
c/ Alfonso XIII,3
36002 Pontevedra
Teléfono: 986 85 08 35
Fax: 986 86 21 27
C.e.: pilar.fernandez.ruiz@xunta.es

La Rioja

Antonio Carcedo Bartolomé

Técnico Bibliotecario

Biblioteca de La Rioja/Biblioteca Pública del Estado en la Rioja

c/ Merced, 1

26001 Logroño (La Rioja)

Tel.: 941 21 13 82

Fax: 941 21 05 36

c.e.: acarcedo@blr.larioja.org

Madrid

Teresa Reyna Calatayud

Sección de Referencia

Biblioteca Regional de Madrid

Consejería de Cultura y Deportes - Comunidad de Madrid

C/ Ramírez de Prado, 3

28045 Madrid

Tel.: 91 720 89 21

Fax: 91 720 88 90

c.e.: teresa.reyna@madrid.org

Murcia

Maria Jesús Cortés Carrión

Biblioteca Regional de Murcia/BPE en Murcia

Avda. Juan Carlos I, 17

30008-Murcia

Tel.: 968 36 25 00 /

Fax: 968 36 66 00

c.e.: mjesus.cortes@carm.es

Valencia

Consuelo Barberá Montesinos

Bibliotecaria. Técnico de Bibliotecas

Biblioteca Pública de Valencia

c/ Hospital, 13

46001 Valencia

Tel.: 96 351 99 96

Fax: 96 351 66 61

c.e.: barbera_con@gva.es

Biblioteca Nacional

Concepción Lois Cabello

Directora de Departamento de Referencia
Biblioteca Nacional
Paseo de Recoletos, 20-22
28071- Madrid
Tel.:91 580 78 17
Fax: 91 516 80 86
c.e.: concepcion.lois@bne.es

Ministerio de Cultura

M.^a Isabel Cuadrado Fernández

Jefe del Servicio de Desarrollo de Proyectos Bibliotecarios
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria
Plaza del Rey, nº 1
28004 Madrid
Tel.:91 701 70 00 Ext. 32821
Fax: 91 701 73 39
c.e.: isabel.cuadrado@mcu.es

Eva Rivera Díaz

Bibliotecaria. Técnico de Bibliotecas.
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria
Plaza del Rey, nº 1
28004 Madrid
Tel.:91 701 70 00 Ext. 32821
Fax: 91 701 73 39
c.e.: eva.rivera@mcu.es