

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Febrero 2013



COORDINADOR: Alfonso Ramos Torres
Jefe del Departamento de Referencia, Información y Documentación
Biblioteca de Andalucía

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, como ocurre desde su creación, continúa su andadura estrechamente unido al servicio de referencia en línea “*Pregunte, las Bibliotecas Responden*”. Entre sus trabajos anteriores estuvieron la elaboración de los manuales de procedimiento del servicio tanto en la modalidad de correo electrónico como en la de chat, así como la de la lista de recursos de referencia en línea para uso tanto de los bibliotecarios participantes en *Pregunte* como de los usuarios en general.

En la modalidad tradicional de *Pregunte*, la de pregunta y respuesta a través del correo electrónico, el grupo había propuesto algunos cambios: que se redujera el tiempo máximo de respuesta, de las actuales setenta y cuatro horas a cuarenta y ocho (dos días), ya que, en realidad, casi todas las preguntas se responden en los primeros minutos en que se reciben, aunque para esta reducción sería preciso no contabilizar en el tiempo de respuesta los días festivos. Otra propuesta fue que los turnos estuvieran compartidos por dos bibliotecas, no porque se crea que el trabajo actualmente sea excesivo para mantener el servicio, sino porque se estima que el tiempo transcurrido entre un turno y el siguiente es excesivo, se cree que una mayor frecuencia en la actividad repercutiría en un mejor desarrollo del mismo.

Sabemos que desde el Ministerio de Cultura se preguntó a las bibliotecas participantes en el servicio si estarían de acuerdo con estos cambios, pero hasta el momento no sabemos cuál ha sido el resultado de la consulta.

También pensamos que habría que revisar los textos que aparecen en la web, creemos que hay información repetida y en cambio hay otra información que falta, así como habría que revisar la redacción de algunas de las respuestas tipo.

En cuanto a la modalidad de *Pregunte* en chat sigue su trayectoria pensamos que de manera ascendente, con la participación de dieciséis 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, Biblioteca Regional de Madrid, Biblioteca Regional de Murcia, Universidad de Valladolid, Biblioteca Pública Provincial de Burgos, Universidad de León, Biblioteca Pública Provincial de Cáceres, Biblioteca Pública Provincial de Zaragoza y Universidad de Burgos. El servicio está activo de lunes a viernes, no festivos, en horario de diez a dos por las mañanas y de cinco a siete por las tardes.

El sistema no me permite ver las estadísticas del conjunto de bibliotecas participantes, por lo que me ciño a la Biblioteca de Andalucía; resultando de ello que a lo largo del año pasado, 2012, la biblioteca respondió a un total de 87 preguntas, así que suponiendo que esta es la cantidad media de respuestas de cada biblioteca y multiplicando este número por 16 bibliotecas sale un resultado de 1.392 preguntas respondidas a lo largo del último año. Cifra que creemos que no está mal para justificar un servicio cooperativo prestado a los ciudadanos.

En la última reunión con motivo de las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria celebradas en Santander el pasado mes de marzo, se nos comentó que la licencia para la distribución del servicio, QuestionPoint, era muy cara, por ello pensamos que si no se pudiera mantener por motivos económicos tal vez se podría intentar con otras herramientas tanto comerciales (NTR Support, DokutekVRLPlus, Tutor) como libres (Meebo, Google Talk). Es una propuesta que el grupo hace para el caso de que los motivos económicos obligaran a ello, pero en caso contrario estamos bastante satisfechos de las prestaciones dadas por QuestioPoint.

El Ministerio de Cultura puso a punto una herramienta <http://www.pregunte.es/pregunterecursos/spring/login> para el mantenimiento y la gestión de las listas de recursos en línea que los bibliotecarios participantes en Pregunte pueden visitar en el momento de elaborar sus respuestas y que a su vez puede ser utilizada por los usuarios del servicio. La herramienta es excelente y permite a los bibliotecarios autorizados la gestión de recursos, autores, descriptores, idiomas, materias y submaterias y a los usuarios les permite sugerir recurso y hacer comentarios. La relación de recursos está dividida en materias y cada participante puede añadir o borrar cualquier dirección en función de que ésta cumpla las normas previamente establecidas en una reunión del grupo de trabajo. A lo largo del año ha habido siete sugerencias de los usuarios, unas se han aceptado y otras no.

Según acuerdo del grupo las listas deben revisarse al menos una vez al año y es a esto a lo que se ha dedicado el grupo de trabajo en 2012, aunque no nos hemos reunido ninguna vez, porque los viajes están resultando algo complicados en los últimos tiempos debido a la dificultad para conseguir permiso y dietas. No obstante el grupo ha estado en contacto a través del correo electrónico y el teléfono.

El método de trabajo para esta relación de listas es revisar las que actualmente están incorporadas y ver los que están activos y si se ajustan a las necesidades de información precisa, si son gratuitos o no, en que idiomas están, si el acceso es fácil, etc. Para la selección se acordó elegir un máximo de diez sitios por materia, anotarlos en orden de relevancia, dar prioridad a las páginas en castellano, añadir un comentario de cada una de ellas, informar de los distintos idiomas en que se puede consultar, tener en cuenta la actualización, citar si tiene glosario y la autoría. También se establecen una serie de campos de descripción y el orden de estos: nombre, enlace, autor, descripción, evaluación, descriptores e idiomas. Los sitios seleccionados deben ir subordinados, es decir, de lo más extenso a lo más concreto. En el comentario de cada sitio se indica de qué clase de recurso se trata y se establece el orden de los recursos dentro de cada materia y submateria, atendiendo a los contenidos de cada uno: España, general, particular.

Las materias fueron distribuidas entre los miembros “activos” del grupo que fueron los responsables de la primera selección de los recursos correspondientes a sus materias y lo son después del mantenimiento de las mismas, de tal manera que si se recibe una sugerencia de, por ejemplo Historia, será la persona encargada de dicha materia la que deberá estudiar el recurso sugerido y decidir si éste es incorporado a la relación y situado en la herramienta o si es rechazado, en cuyo caso deberá dar una explicación que se envía al proponente de porqué no se acepta.

El acuerdo obliga a los miembros del grupo a continuar con las revisiones de las listas de recursos anualmente, durante el año en curso deberá hacerse de nuevo y para ello el coordinador del grupo establecerá un plazo máximo para la finalización.

En ocasiones se nos sugirió a los miembros del grupo la posibilidad de proponer el establecimiento de un convenio con bibliotecas extranjeras con el fin de dirigir a ellas las preguntas que se reciban por correo electrónico en idiomas distintos a los oficiales del país y, de igual manera, responder las que nos pudieran enviar en español desde el exterior. Este servicio existe y se coordina desde la Biblioteca Central y Regional de Berlín y en él participa la Biblioteca de Castilla-La Mancha. Nos parece una posibilidad muy interesante y como el año pasado proponemos al Ministerio de Cultura que establezca tramite la incorporación a este servicio.

Además de la revisión de las listas de recursos el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual se ha dedicado a la difusión del servicio, tanto en chat como por correo electrónico, según acuerdo establecido en reuniones anteriores, cada miembro debe hacerlo en el área territorial del entorno de su biblioteca, además debe practicar el seguimiento del chat.

A lo largo del año no ha habido cambios en la composición del grupo, ni bajas ni altas, siendo la misma del año pasado. Creo hablar en nombre de mis compañeros cuando escribo que todos los integrantes estamos moderadamente contentos de nuestra labor y que esperamos continuar con la misma durante mucho tiempo.

Granada, 14 de enero de 2013



