

REFERENCIA VIRTUAL

Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Córdoba, 2009



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 está desde el principio relacionado en su labor y desarrollo con el sistema cooperativo de referencia en línea “Pregunte, las Bibliotecas Responden” y, siguiendo esta línea, en los años anteriores se dedicó a la reelaboración del manual de procedimiento del servicio. Terminado este trabajo definitivamente a mediados del año 2007, el Grupo ha dedicado el año 2008 a la preparación de una lista de sitios de referencia en Internet, para facilitar la búsqueda de respuestas a las demandas de información que llegan al servicio y, que a su vez pueda ser usada por los propios usuarios.

A lo largo del pasado año, el Grupo se reunió en dos ocasiones, concretamente, el 26 de febrero y el 8 de mayo. En la primera reunión se distribuyeron las materias entre los miembros del grupo, de acuerdo a la Clasificación Decimal Universal. El método de trabajo sería, partir de la lista que ya había elaborado José Antonio Merlo y ver cuales de estos sitios se encuentran todavía activos y si se ajustan a las necesidades de información precisada, si son gratuitos o no, en que idiomas son accesibles, etc. También se acordó establecer unas normas de trabajo a la hora de establecer la selección: 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 la página, tener en cuenta la actualización, citar si tiene glosario y la autoría. En definitiva se establecen una serie de “campos” y el orden de estos: nombre, enlace, autor, descripción, evaluación, descriptores e idiomas.

Además se decide que los sitios seleccionados vayan subordinados, es decir, que vayan de lo más extenso a lo más concreto. En el comentario de cada sitio se indicará si se trata de qué clase de recurso se trata. Así mismo se establece el orden de los recursos dentro de cada materia y submateria, atendiendo a los contenidos de cada uno: España, general, particular. Pensamos que al ser la mayoría de los usuarios españoles, las preguntas son también mayoritariamente sobre España.

Posteriormente hubo que redistribuir las materias entre los grupos “activos” del grupo por falta de asistencia de algunos a los que en principio se les habían distribuido. Ello retrasó los plazos que se habían establecido para la finalización, que se pensaba que fuera, final de junio: listas terminadas; final de año revisión de las mismas y; final de año, listas colgadas en “Pregunte”.

Una vez terminada selección de sitios se eligió a cuatro integrantes del Grupo para que coordinaran la lista, revisaran el trabajo y antes de cerrarla definitivamente, unificar los criterios de la misma. Debido al primer retraso en la elaboración y a otro posterior en la coordinación, la lista no está todavía disponible, aunque, esperamos que lo esté a final del mes de enero o principios de febrero.

El segundo punto que se acordó en las reuniones del año pasado fue estudiar la posibilidad de acceder a “Pregunte” a través de chat. En un principio

solo se trataba de iniciar el debate sobre esta vía, aunque en dos reuniones de las bibliotecas participantes en el servicio, dicha cuestión ya había sido rechazada. Los integrantes del Grupo de Trabajo en su práctica totalidad están de acuerdo en estudiar esta posibilidad y valoran las ventajas que para el desarrollo de “*Pregunte*” y la mejor prestación del mismo supone la posibilidad de poder repreguntar al demandante de información para una mejor delimitación de la pregunta, sumado a la inmediatez de la respuesta. Unido a ello, que el servicio a través del chat es el futuro y que ello supondría una mejoría palpable de las prestaciones de la aplicación y se comprometen a debatir sobre ello en las bibliotecas de su campo geográfico.

En un primer momento, por parte de los informáticos del Ministerio de Cultura se estudió la posibilidad de elaborar o adaptar un programa piloto que sirva para el chat. La Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria estudió distintas herramientas de chat tanto comerciales (NTR Support, DokutekVRLPlus, QuestionPoint, Tutor), como libres (Meebo, Google Talk). Finalmente se eligió QuestionPoint, que es la opción que ofrece mejores prestaciones para nuestras necesidades, tales como:

- Permite el servicio cooperativo: compartiendo la base de datos, en turnos rotatorios.
- Dispone de perfiles distintos para bibliotecario y administrador
- Se puede personalizar la aplicación para adaptarla a todas las lenguas oficiales además del castellano.
- Permite la funcionalidad de co-browsing y de enviar archivos adjuntos.
- Permite la generación de estadísticas e informes.
- Se archivan todas las sesiones y se pueden hacer búsquedas en ellas.
- Ofrece un punto de atención al usuario (helpdesk).

La herramienta ya ha sido adquirida por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura y se ha establecido un calendario de actuación para la puesta en marcha de la misma:

En principio participarán nueve bibliotecas integrantes del servicio y que se han ofrecido voluntarias.

Durante los meses de enero y/o febrero se hará la formación de dichas nueve bibliotecas. La formación se realizará on-line. El segundo paso será la puesta en marcha del programa piloto entre las nueve bibliotecas, de manera interna, sin estar todavía en la Red, en pruebas. El tercer paso, el inicio del servicio “*Pregunte*” por medio del chat, está previsto para el mes de abril. Está todavía pendiente de establecer el horario en que se prestaría esta modalidad.

Otro acuerdo del Grupo de Trabajo que está pendiente de desarrollo es el ofrecer el servicio en otros idiomas (inglés, francés, italiano...). Esta opción se aprobó en reuniones del año 2007, pero hasta el momento no se ha avanzado en ella. Se podría establecer un turno entre las bibliotecas que dispongan de

personal capaz de responder en estas lenguas, distinto de los otros turnos de atención en línea o por chat.

Debido a la temprana celebración de estas Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, no ha sido posible fijar una reunión del Grupo de Trabajo a principio de año, pero está previsto que la primera de las reuniones tenga lugar al final del mes de febrero.

Granada, 19 de enero de 2009

GRUPOS DE TRABAJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

Noviembre 2007

REFERENCIA VIRTUAL

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.: jnotario@jccm.es

Cataluña

Maria Antonia Capdevila Palau

Coordinadora de Servicio
Biblioteca Pública de Lleida
c/ Rambla d'Aragó, 10
25002 Lleida
Tel.: 973 27 90 70
Fax: 973 27 90 83
c.e.: acapdevila@gencat.net

Extremadura

M^a Teresa Gómez Pérez

Técnico de Biblioteca Pública del Estado en Cáceres "A.Rodríguez Moñino-M.Brey"
Avda. Virgen de la Montaña, 14
10002 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 Galatayud

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

Navarra

Miguel Ángel Castillo Martínez

Jefe de Negociado de Atención al Usuario

Biblioteca General de Navarra

Gobierno de Navarra

Plaza de San Francisco, s/n

31001 Pamplona

tel.: 848 42 77 97

fax: 848 42 77 88

c.e.: mcastima@navarra.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

Ministerio de Cultura

M^a Isabel Cuadrado Fernández
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria
Ministerio de Cultura
Plaza del Rey, 1
28071 Madrid
c.e.: Isabel.cuadrado@mcu.es
tel.: 917017464
fax: 917017339

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