

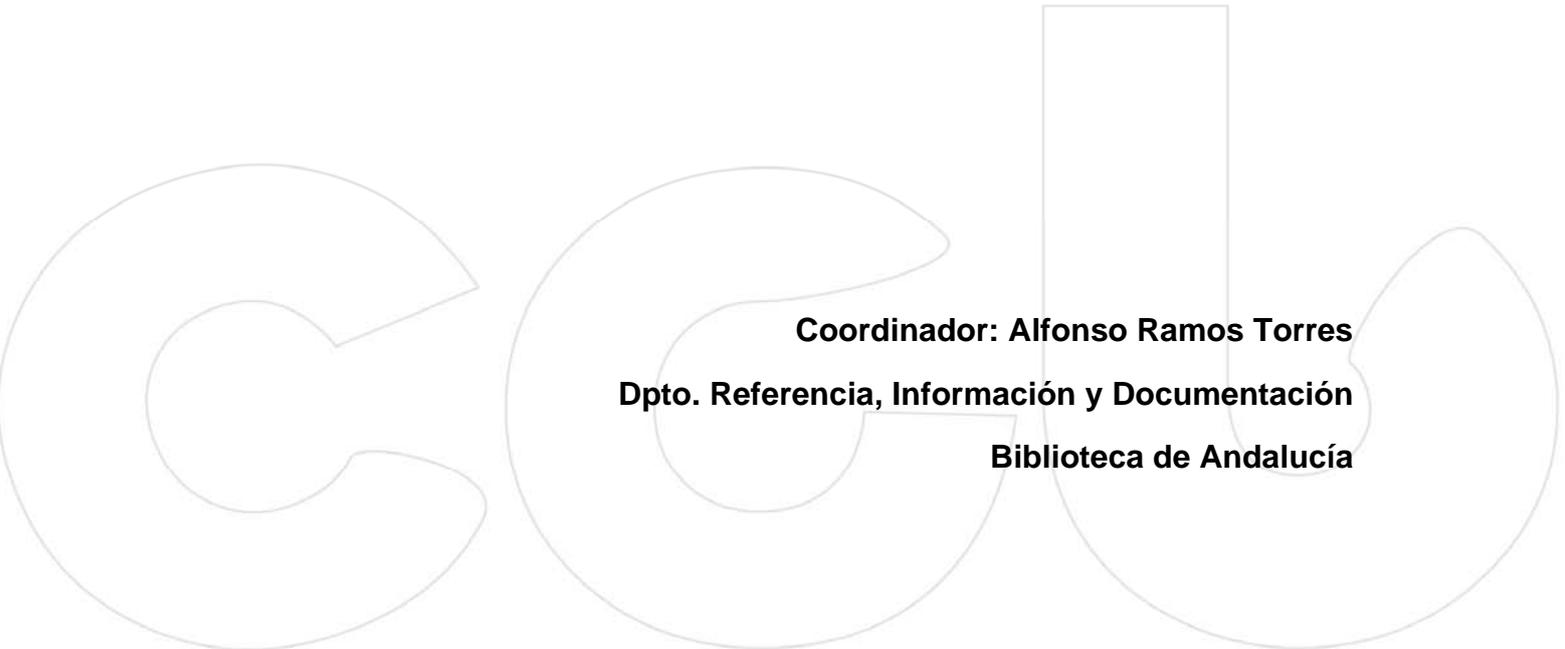


Consejo  
de Cooperación  
Bibliotecaria

## **GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL**

**Consejo de Cooperación Bibliotecaria**

**Vitoria-Gasteiz, 9 y 10 de febrero de 2011**



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

## **GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL**

A lo largo del año pasado, 2010, el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual se ha reunido una sola vez, en concreto el día 5 de octubre, en el Ministerio de Cultura.

El año ha estado marcado, como los precedentes, por la implantación del sistema Pregunte en la modalidad de chat, que ha pasado de nueve bibliotecas al principio del servicio a las 16 que actualmente participan en el chat. Esto ha precisado de un periodo de formación de las nuevas así como la adaptación del calendario de actuación de cada biblioteca. El servicio que se ofrece en la actualidad es de seis horas al día, de lunes a viernes en horario de mañana (de diez a dos) y tarde (de cinco a siete).

A las bibliotecas que iniciaron el chat (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) se han unido el año pasado, 2010, las siguientes bibliotecas: Biblioteca Regional de Murcia, Universidad de Valladolid, Universidad de Burgos, Biblioteca Pública Provincial de Burgos, Universidad de León, Biblioteca Pública Provincial de Cáceres y Biblioteca Pública Provincial de Zaragoza.

El Pregunte “clásico”, el que se presta por correo electrónico, continúa su andadura, con miras a la mejora del servicio, el grupo propuso que el tiempo de respuesta se redujera de los tres días que en la actualidad se dispone a solo dos días, aunque en este caso se contarían únicamente los días hábiles. Otra propuesta es que los turnos se doblen, es decir, que fueran cubiertos, en lugar de una biblioteca, como hasta ahora, por dos bibliotecas a la vez. Para la aceptación de estas dos propuestas solicitamos la reunión de todas las bibliotecas que participan en Pregunte, aunque hasta el momento no se ha producido.

Aunque el grupo de trabajo no sea específico de Pregunte, en la práctica su labor ha estado desde siempre muy unida al desarrollo del mismo y además casi todos los miembros del grupo que asisten a las reuniones participan en el chat de Pregunte.

Al igual que el año anterior, el grupo se ha dedicado a trabajar en dos aspectos concretos: la elaboración del manual de procedimiento de Pregunte en chat y la revisión de la lista de recursos de referencia en línea.

En el primer apartado, el manual de procedimiento, se acordó que a partir del manual anterior, el de correo electrónico, cada miembro del grupo elaborara uno adaptado al chat, y que lo enviara al resto de participantes que lo revisarían y en la reunión posterior se discutirían las diferentes versiones. En la práctica, solo hubo cuatro propuestas de manual que durante unos pocos meses fueron estudiados por cada uno. De esta observación quedó evidente que la propuesta de manual preparada por la Biblioteca Regional de Madrid era la mejor destacando por la concisión y la claridad y, por lo tanto, fue aceptada, casi sin retoques, por todos los miembros del grupo.

Actualmente el manual está terminado a falta de unas pequeñas correcciones de vocabulario o erratas.

En una reunión del grupo celebrada en 2009, por parte de la representante del Ministerio de Cultura se nos preguntó sobre la posibilidad de incorporar a Pregunte en chat varias bibliotecas universitarias, pronunciándose todos los participantes en contra de dicha posibilidad ante el cambio que presuponíamos que traería consigo en cuanto a la complejidad de las preguntas. No obstante la respuesta negativa del grupo, tres bibliotecas universitarias están ahora en el chat. Por ello el grupo piensa que sería bueno que algún bibliotecario de alguna de dichas bibliotecas pasara a formar parte del grupo de trabajo.

La segunda línea de actuación del grupo, a lo largo del año ha sido la revisión de la lista de recursos de referencia en línea. Lista que ya se había realizado por el grupo en años anteriores, quedando cerrada. Ahora se acordó que puesto que Internet cambia constantemente y hay lugares que dejan de ser operativos y otros nuevos que nacen y pueden ser interesantes para el desempeño de nuestra labor, la revisión de la lista debe ser constante, por lo que decidimos repartir entre los miembros del grupo las diferentes materias integrantes de la lista, de tal manera que cada participante quede como responsable de las materias asignadas para su revisión continuada. Se fijó como plazo para el primer cierre de lista revisada el final del año 2010, pero aunque casi todas las materias fueron enviadas revisadas, todavía hay algunos que no lo han hecho.

El acuerdo es que la revisión tenga una periodicidad mínima de una vez al año.

El Ministerio de Cultura nos comunicó que se estaba elaborando una herramienta para la ubicación de la lista de recursos y que esta estaba bastante avanzada y se esperaba que estuviera terminada en breve tiempo. Para redactar los textos que se incluirían en la citada herramienta se ofreció voluntaria la Biblioteca Regional de Madrid. También se acordó redactar una respuesta tipo para los usuarios que propusieran incorporaciones a la lista de recursos.

Se nos ha sugerido la posibilidad de establecer un convenio con bibliotecas extranjeras con el fin de dirigir a ellas las preguntas que se reciban en Pregunte por correo electrónico en idioma extranjero y, de igual modo, responder las que nos puedan ser remitidas desde el extranjero en lengua española. Este es un servicio que se coordina desde la Biblioteca Central y Regional de Berlín y en el que participa la Biblioteca de Castilla La Mancha, según nos informa Juan Notario que trabaja en dicha biblioteca y que forma parte del grupo de trabajo. Al grupo le parece una posibilidad muy interesante y propone al Ministerio de Cultura que haga los trámites necesarios para el posible convenio.

El curso que anualmente se organizaba por parte del Ministerio de Cultura para la formación de los nuevos bibliotecarios incorporados a Pregunte y el reciclaje de los anteriores, no se ha celebrado el año pasado por ajustes presupuestarios, se nos dijo de que cabía la posibilidad de celebrarlo en el primer trimestre de 2011. El grupo es partidario de continuar con estos cursos y propone que se especialicen en el reciclaje más que en la formación, ya que últimamente no se han sumado más bibliotecas y sin embargo en los cursos de reciclaje siempre se aprende del intercambio de experiencias entre los participantes.

Ante la sugerencia de María Jesús Cortés, de la Biblioteca Regional de Murcia, se aprueba tener reuniones virtuales a través de la herramienta establecida para ello por el Ministerio de Cultura, aunque se cree que las reuniones presenciales también se pueden alternar con estas virtuales, se procurará alternar las dos posibilidades. A la última reunión, un miembro del grupo no pudo asistir por no obtener permiso para viajar.

Queda también pendiente desde hace tiempo la posibilidad de revisión de las respuestas tipo en Pregunte por correo electrónico, las que se deben tener preparadas ante la repetición de determinadas preguntas y que se puedan usar sin necesidad de tener que redactarlas cada vez, actualmente hay algunas hechas, pero no nos parecen adecuadas en su redacción. En un principio se acordó que durante el segundo semestre de 2010 se revisarían, pero, la verdad, es que no se ha hecho.

Durante el año pasado se han producido dos cambios en el grupo de trabajo de Referencia Virtual: por una parte Ramón Ordóñez Nievas, de la Biblioteca Pública de Palma de Mallorca, ha sustituido a su compañero de la misma biblioteca Francesc Alzamora Bauzá y por otra parte se ha producido la incorporación de Carmen Macías Zafra, de la Biblioteca Ramón Pérez de Ayala de Asturias.

Granada, 27 de enero de 2011

## Anexo: Lista de miembros del grupo

### Coordinador: Comunidad Autónoma de 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](mailto:alfonso.ramos@juntadeandalucia.es)

### Participantes:

#### **Comunidad Autónoma de Aragón**

##### **Ana Torrijo López**

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

#### **Comunidad Autónoma de 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@jcyf.es](mailto:cebdomin@jcyf.es)

#### **Comunidad Autónoma de 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](mailto:juann@jccm.es)

### **Comunidad Autónoma de Cataluña**

**Carles Calduch Forastero**

Biblioteca Pública de Tarragona

c/ Fortuny, 30

43001 Tarragona

Tel.: 977 24 03 31

Fax: 977 24 53 12

c.e.: [ccalduch@gencat.cat](mailto:ccalduch@gencat.cat)

### **Comunidad Autónoma de Extremadura**

**M<sup>a</sup> Teresa Gómez Pérez**

Técnico de Biblioteca

Biblioteca Pública del Estado en Cáceres "A.Rodríguez Moñino-M.Brey"

Avda. Virgen de la Montaña, 14

10002 Cáceres

Tel.: 927 62 71 14

Fax: 927 00 68 62

c.e.: [teresa.gomez@juntaextremadura.net](mailto:teresa.gomez@juntaextremadura.net)

### **Comunidad Autónoma de Galicia**

**Pilar Fernández Ruiz**

Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra

c/ Alfonso XIII,3

36002 Pontevedra

Tel.: 986 85 08 38

Fax: 986 86 21 27

C.e.: [pilar.fernandez.ruiz@xunta.es](mailto:pilar.fernandez.ruiz@xunta.es)

### **Comunidad Autónoma de Illes Balears**

**Ramón Ordóñez Nievas**

Biblioteca Pública de Palma "Can Sales"

ramon.o@bibliotecapalma.com

Plaza Porta Santa Catalina nº 24

07012 Palma - Illes Balears

Tf: 971711840

Fax: 971711833

### **Comunidad Autónoma de 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](mailto:acarcedo@blr.larioja.org)

## Comunidad de Madrid

**Teresa Reyna Calatayud**

Sección de Referencia

Biblioteca Regional de Madrid Joaquín Leguina

C/ Ramírez de Prado, 3

28045 Madrid

Tel.: 91 720 89 21

Fax: 91 720 88 90

c.e.: [teresa.reyna@madrid.org](mailto:teresa.reyna@madrid.org)

## Comunidad Valenciana

**Consuelo Barberá Montesinos**

Técnico de Bibliotecas

Biblioteca Pública del Estado en Valencia

c/ Hospital, 13

46001 Valencia

Tel.: 96 351 99 96

Fax: 96 351 66 61

c.e.: [barbera\\_con@gva.es](mailto:barbera_con@gva.es)

## Principado de Asturias

**Carmen Macías Zafra**

Ayudante de Bibliotecas

Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala"

C/ Daoiz y Velarde, 11

33009 Oviedo (Asturias)

Tel.: 985 20 73 49

Fax: 985 20 73 52

c.e.: [carmen.maciaszafra@asturias.org](mailto:carmen.maciaszafra@asturias.org)

## Región de Murcia

**María Jesús Cortés Carrión**

Biblioteca Regional de Murcia/BPE en Murcia

Avda. Juan Carlos I, 17

30009-Murcia

Tel.: 968 36 25 00

Fax: 968 36 66 00

c.e.: [mjesus.cortes@carm.es](mailto:mjesus.cortes@carm.es)

## Biblioteca Nacional de España

**Concepción Lois Cabello**

Directora de Departamento de Referencia

Paseo de Recoletos, 20-22

28071- Madrid

Tel.: 91 580 78 17

Fax: 91 516 80 86

c.e.: [concepcion.lois@bne.es](mailto:concepcion.lois@bne.es)

## Ministerio de Cultura

### **Eva Rivera Díaz**

Jefa de Sección de Estudios y Proyectos Bibliotecarios

Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Plaza del Rey, nº 1

28004 Madrid

Tel.:91 701 74 63

Fax: 91 701 73 39

c.e.: [eva.rivera@mcu.es](mailto:eva.rivera@mcu.es)