

GRUPO DE TRABAJO SOBRE REFERENCIA VIRTUAL

Coordinador

Murcia

José Pablo Gallo León

Director de la Biblioteca Regional de Murcia / BPE en Murcia

Avda. Juan Carlos I, 17

30008-Murcia

tel.: 968 36 25 00 / 968 36 65 90

fax: 968 36 66 00

c.e.: jpablo.gallo@carm.es

La duodécima conclusión de las anteriores Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, celebradas en Valencia el 2, 3 y 4 de junio de 2004, recogía el acuerdo por el cual el *Grupo de seguimiento del servicio cooperativo de información en línea Pregunte, las bibliotecas responden* se integraba en el *Grupo de trabajo de Referencia virtual*, debido a la coincidencia de objetivos e incluso de componentes entre ambos. De igual forma, dicho grupo conjunto iba a ser coordinado por el representante de Andalucía, Francisco Martín Pertiñes, que anteriormente ya coordinaba el grupo de Referencia Virtual.

Debido al desgraciado fallecimiento de nuestro compañero Paco Martín, la coordinación del grupo pasó de forma provisional a ser ejercida por Murcia, anteriormente encargada de estas labores en el *Grupo de seguimiento de Pregunte*.

En cuanto a los objetivos del Grupo, aunque estos sean más ambiciosos que la mera revisión del funcionamiento de *Pregunte*, la necesaria evolución de este sistema cooperativo implica de por sí la aplicación de diversos servicios de referencia virtual, como el propio transcurso de los trabajos ha venido a ratificar.

Desarrollo de las tareas

En el eje del desarrollo de las tareas del grupo, se ha encontrado la presentación del informe sobre la situación de Pregunte que se encargó por parte del Ministerio y del Grupo de seguimiento anteriormente a las jornadas de Valencia. Dicho informe, elaborado por el entonces Profesor de la Universidad de Salamanca, José Antonio Merlo, ha supuesto un claro avance en la comprensión sobre la realidad del uso y funcionamiento de este servicio y, por ende, de la situación de la referencia virtual en España, comparándola con sus homólogos europeos y del resto del mundo.

Por otra parte, tras clarificar la composición del grupo resultante de la fusión que hemos comentado, se han producido las bajas de dos componentes: Javier Nieto del Servei de Biblioteques catalán, que actuaba en representación de la futura Biblioteca Pública del Estado en Barcelona, al salir del proyecto Pregunte; y Carlos Javier Fernández, representante de Asturias, al cual se va a buscar un sustituto.

Reunión de Pregunte el día 28 de septiembre de 2004

Tras los contactos iniciales por correo electrónico, el grupo realiza el día referido una primera reunión en la Sala 2 de la 1ª planta del Ministerio de Cultura.

En primer lugar, se presenta el nuevo grupo, comunicándose las funciones propuestas en las Jornadas de Cooperación, por las que se centrará en principio en la revisión y mejora de Pregunte, sin que esto suponga desechar vías alternativas de referencia virtual. Asimismo, se comunicó la sustitución provisional del coordinador del grupo.

A continuación, José Antonio Merlo expuso su informe, señalando los aspectos más destacados del mismo, los principales problemas detectados y realizando una serie de conclusiones y propuestas de mejora consecuentes con los resultados.

Discutidos estos resultados y propuestas por el grupo, se decidió:

1. Asumir el resultado del informe como propio y base fundamental para la posterior toma de decisiones
2. El grupo de trabajo podrá decidir mejoras puntuales, que no afecten a la filosofía del servicio, presentándose éstas en forma de propuestas al Grupo de participantes de Pregunte.
3. El coordinador quedaba encargado de realizar un resumen de las propuestas del informe para poder ser elevadas, previa aprobación del grupo, a la asamblea de bibliotecas participantes.
4. De igual forma, y sobre el propio Pregunte se decidió:
 - a. Complementar el actual servicio de Pregunte con aplicaciones paralelas, accesibles desde la misma web, tales como selecciones de enlaces, obras de referencia, etc.
 - b. Encargar la preparación de un manual de fuentes de información para los referencistas
 - c. Preparar una selección de recursos web teniendo en cuenta las aportaciones de las bibliotecas participantes.
 - d. Comenzar la revisión / realización de un nuevo manual de procedimiento y de estilo.
 - e. Adquirir obras de referencia en línea por parte del Ministerio, para su consulta desde la página de Pregunte.
 - f. Empezar a estudiar el rediseño de Pregunte, sin dejar por ello de incorporar las mejoras del servicio que se decidan por el grupo.

Presentación en Lyon

Invitados por la Biblioteca Pública de Lyon, se hizo una presentación de *Pregunte* en una Jornada sobre servicios de referencia virtual que tuvo lugar en esta ciudad el 8 de diciembre de 2005. Como conclusión de esta jornada, resulta destacable el similar nivel desarrollo y uso de otros servicios europeos semejantes, así como cierta coincidencia en las dificultades. También queda claro el carácter plenamente referencial y factual de los mejor establecidos.

Reunión de Pregunte el día 30 de marzo de 2005

Tras una fallida reunión el 23 de febrero de 2005, los componentes del grupo se vuelven a juntar, en la Sala Velázquez del Ministerio de Cultura, con el objetivo de revisar las propuestas que se iban a llevar a la reunión general de Pregunte. Tras señalar los cambios acaecidos en el grupo, con las bajas reseñadas más arriba y la incorporación de Alfonso Ramos Torres como representante de Andalucía, se prosigue con el orden del día, comentándose diversos aspectos como:

1. Se habla de que las licencias de Ocenet, primer servicio de referencia electrónico contratado, están siendo, por ahora, suficientes, aunque habrá que estudiar la evolución futura.
2. Se comentan diversos problemas de funcionamiento de Pregunte en las últimas fechas, así como el previsto traslado del servidor 'Pregunte' al Ministerio, pendiente de la reorganización de los servidores del mismo para llevarse a cabo.
3. Conclusiones a elevar al grupo: Tras el estudio del borrador de propuestas elaborado por el coordinador, así como de las apreciaciones sobre las mismas enviadas por Joaquín Selgas y Mariam Alí Gago, se procede a la discusión y posterior reelaboración de las propuestas para su presentación en la reunión general. Dichas propuestas, una vez redactadas y plasmadas en un

documento definitivo, son definitivamente aprobadas por el grupo a través del correo electrónico.

4. Tareas pendientes: Se exponen como tareas inmediatas pendientes:
 - a. El estudio del encargo de redacción de un manual de fuentes, que el coordinador se compromete a iniciar.
 - b. Encargar la compilación y elaboración de un índice de recursos, que será mantenido de forma cooperativa por bibliotecarios voluntarios, independientemente de su pertenencia o no a Pregunte
 - c. Rescribir el manual de Estilo y Procedimiento, tarea que se repartirá entre los miembros del Grupo de Trabajo.
 - d. Preparación de un curso de reciclaje a impartir en octubre, en el que estará presente:
 - i. La formación en el manejo de la herramienta de Pregunte
 - ii. La homogeneización de los procedimientos y respuestas
 - iii. El conocimiento y utilización de las fuentes

Reunión general de bibliotecas participantes en Pregunte

El 12 de mayo de 2005 se celebra en la Sala de Prensa del Ministerio de Cultura la Reunión sobre el servicio cooperativo de información *Pregunte*, asistiendo la mayoría de los centros participantes. En ella se hace un repaso general a la situación actual de Pregunte; José Antonio Merlo expone el contenido y conclusiones de su informe sobre el servicio; y se presentan y discuten las propuestas del grupo de trabajo. Como resultado, se aprueban estas propuestas casi en su totalidad, por lo que se transcriben a continuación

todas ellas, señalando aquellas sobre las que no hubo acuerdo o se hicieron modificaciones:

PROPUESTAS SOBRE EL SERVICIO COOPERATIVO “PREGUNTE: LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN”

Tras el estudio del informe encargado a José Antonio Merlo Vega, el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual y de seguimiento de Pregunte ha llegado a un acuerdo en la toma de una serie de decisiones sobre Pregunte, así como en la necesidad de elevar a la reunión o asamblea conjunta de los participantes una diversas propuestas que requieren de su estudio y aprobación, debido a que supondrían cambios en la filosofía del servicio.

Como preámbulo y nota de carácter general, se indica que la utilidad de Pregunte es incontestable, pero que se debe trabajar en una mejor organización y una mayor calidad de las respuestas, sobre todo en lo que se refiere a su homogeneidad.

1. Propuestas Generales

- a. Pregunte es un servicio que funciona de forma acorde a sus homólogos extranjeros, pero que necesita de ciertas actualizaciones, no de cambios radicales. Por ello, se propone continuar con el carácter puramente referencial y factual del mismo, sin cambiar su filosofía y misión. Así, las respuestas deben aportar el dato preciso o señalar la manera de conseguir la información, no elaborar respuestas largas, que se alejan de nuestros objetivos.
- b. Esto implica la invariabilidad de aspectos como la longitud de las respuestas, así como la necesidad de acentuar la homogeneización y calidad de las mismas, con especial

atención a la mención de las fuentes consultadas y de las fuentes que permitirán al usuario conseguir o ampliar la información de forma autónoma.

- c. Pregunte se debe completar con unos recursos de referencia electrónica que permitan al usuario ser autosuficiente en la búsqueda de la información, recurriendo a Pregunte propiamente dicho cuando sus capacidades al respecto y las herramientas aportadas no basten para satisfacer su demanda.
- d. Pregunte es un proyecto plenamente cooperativo e independiente orientado a las bibliotecas públicas. Por ello, se debe intentar ampliar el número de bibliotecas públicas participantes y su imagen debe quedar claramente diferenciada de cualquier otro proyecto o página web.
- e. Se entiende que el método de suministro de fondos bibliográficos de referencia está ya agotado y puede limitar el número de bibliotecas públicas municipales no interesadas. Se propone adquirir a cambio recursos electrónicos en línea, que pueden ser utilizados por las bibliotecas participantes. Se puede igualmente intentar articular un procedimiento de adquisición con selección previa por parte de los centros que permita la participación de todas las bibliotecas, independientemente de su titularidad, si esto es legalmente posible.
- f. Debemos insistir en la importancia de responder a todas las preguntas, ya que cada biblioteca es responsable de las respuestas que recibe en su turno, y de hacerlo con un criterio unificado, que se alcanzará por medio de la revisión del Manual de Procedimiento y Estilo y de los cursos de reciclaje.

2. Propuestas de realización inmediata:

- a. Encargar un índice de recursos en Internet, con fuentes de información esenciales. Dicho índice serviría tanto para la consulta autónoma de los usuarios como para el trabajo de los referencistas. El mantenimiento puede y debe ser cooperativo.
- b. Preparar un sistema de evaluación automático post-respuesta, además de realizar evaluaciones periódicas del servicio
- c. El sistema de quejas es complicado: debe permitirse que un usuario formule quejas desde un lugar claramente accesible y sin necesidad de registrarse
- d. El procedimiento debería contemplar la posibilidad de una primera comunicación en la que se indique al usuario que la pregunta se ha recibido y que se enviará su respuesta próximamente
- e. La aplicación debe permitir que cada pregunta pueda ser seguida por la misma biblioteca, para así poder ampliarla en caso de no resultar satisfactoria.
- f. Convocar cursos de formación específicos, tanto presenciales como en línea, que incluyan técnicas de búsqueda, utilización de las herramientas web y fuentes de información. El siguiente, a realizar en octubre, debe incluir:
 - o La formación en el manejo de la herramienta de Pregunte
 - o La homogeneización de los procedimientos y respuestas
 - o El conocimiento y utilización de las fuentes
 - o Insistir en la utilización del foro de Pregunte y de la base de datos de respuestas (**Aspecto añadido a propuesta de la reunión general**)
- g. Asegurar el funcionamiento informático del sistema
- h. Rediseñar el web con los siguientes puntos:

- i. Establecer dos grandes áreas: Una para la consulta autónoma de los usuarios, con recursos web recomendados (en forma de base de datos sencilla y utilizando la experiencia de los recursos seleccionados por los diferentes participantes), obras de referencia gratuitas o contratadas para su uso cooperativo, etc.; Otra para preguntar a los bibliotecarios
 - ii. Incluir una ventana previa de información, dónde se especifique qué se puede esperar del servicio. Por ejemplo, apareciendo la frase: *“Pregunte es un servicio bibliotecario público y gratuito de información. Como tal, proporciona el dato concreto que se demanda u orienta sobre cómo conseguir información sobre cualquier tema, pero no elabora respuestas que constituyan en sí el resultado de un estudio o trabajo de investigación”*. Reforzar esto con información en pantalla para guiar al usuario
 - iii. Optimizar la visualización con cualquier navegador
 - iv. Que el diseño deje claro de que se trata de un servicio cooperativo, no de una biblioteca en particular o del Ministerio
- i. Preparar un directorio de bibliotecas públicas actualizado, que se puede colgar en el área de consulta autónoma de los usuarios.
 - j. Que el sistema establezca una herramienta automática para recordar a las bibliotecas las preguntas pendientes de responder.
 - k. Rediseñar el archivo de preguntas contestadas para convertirlo en la herramienta primaria para bibliotecarios y usuarios. Para ello, se debe mejorar radicalmente su buscador, permitiendo las opciones de búsqueda más habituales de álgebra de Boole, truncamientos, etc.; y sin ser

obligatorio escribir términos al buscar. Esta herramienta debería estar disponible en la zona de consulta autónoma y requerirse su consulta como paso previo en el procedimiento de respuesta.

- I. Mejorar la difusión del servicio, tras finalizar el rediseño y coincidiendo, si se puede, con el quinto aniversario (2005), por medio de:
 - o La realización de una campaña de promoción
 - o Que los participantes se impliquen en su difusión a través de notas en prensa, trabajos científicos, etc.
- m. El grupo de trabajo redactará y desarrollará un nuevo manual de procedimiento y estilo que incluya los siguientes aspectos:
 - i. En general, mejorar la documentación aportada con un Manual de Pregunte más amplio que el actual de procedimiento; con normativas más específicas y mayor desarrollo de las respuestas-tipo.
 - ii. Establecer un esquema, plantilla o manual de procedimiento abreviado, que se pueda utilizar de guía a la hora de responder.
 - iii. Dada la disparidad en la forma de responder:
 1. Homogeneizar las respuestas ante preguntas similares
 2. Reelaborar las respuestas tipo e introducir una de cortesía cuando no se puede responder la pregunta
 3. Usar un único formato o estilo de contestación
 4. Responder siempre siguiendo los mismos pasos y el mismo esquema
 5. Citar de igual forma las fuentes empleadas (y citarlas siempre)
 - iv. Delimitar claramente en el manual el carácter referencial y factual del servicio.

- v. El servicio debe ser sólo para usuarios que empleen lenguas españolas
- vi. Se debe consultar siempre el archivo de consultas. Las respuestas son objetivas, no caben opiniones ni creencias.
- vii. Indicar la responsabilidad sobre las preguntas sin respuesta o el procedimiento para su contestación
- viii. Utilizar la lista de distribución como herramienta fundamental de comunicación entre los participantes
- ix. Establecer el procedimiento a seguir cuando se desconoce la respuesta a una pregunta: consulta a la lista de distribución; respuesta negativa si no hay otra posibilidad.

3. Propuestas que se elevan a la reunión anual o asamblea de participantes para su estudio.

- a. Incorporar más bibliotecas participantes
- b. Limitar el tiempo máximo de respuesta a dos días laborables.
No se aprueba, se decide continuar con las 72 horas
- c. Redistribuir los plazos de descanso para las bibliotecas con doble turno (idiomas), en función del número de consultas recibidas o ampliar el número de bibliotecas del turno catalán.
Se decide que esto último es la mejor solución. En caso negativo, el grupo de trabajo deberá buscar alternativas.
- d. Establecer un centro coordinador con autoridad sobre los turnos, capacidad de intervención ante alteraciones en el procedimiento y asesor de las bibliotecas que integran el servicio. **El grupo de trabajo deberá delimitar las funciones de este centro y estudiar su funcionamiento.**
- e. Considerar obligatoria la inclusión de datos del usuario sobre:
 - i. Edad
 - ii. Motivo de la consulta

iii. Localidad de residencia

El grupo de trabajo deberá estudiar su aplicación.

4. Propuestas de futuro a medio plazo

- a. Encargar un manual de fuentes de información
- b. El desarrollo de un sistema de chat tipo 7/24 se considera interesante pero no prioritario, quedando para una fase posterior
- c. Contactar con bibliotecas municipales o asociaciones que agrupan a entidades locales para la elaboración de una base de datos de recursos de carácter local