



XI

JORNADAS DE  
COOPERACIÓN  
BIBLIOTECARIA

**GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL**

**Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, 2007**  
**Ministerio de Cultura y Comunidades Autónomas**  
Mérida, 20, 21 y 22 de Marzo

COORDINADOR: D. Alfonso Ramos Torres  
Jefe Dpto. Referencia, Información y Documentación. Biblioteca de Andalucía



## JORNADAS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

El servicio de referencia en línea “Pregunte: las bibliotecas responde” se inicia en junio de 2000, con la participación de unas veinte bibliotecas públicas españolas. A día de hoy el número de centros participantes es de treinta y nueve respondiendo preguntas en los cuatro idiomas oficiales del país.

El Grupo de Trabajo de Referencia Virtual surgió como una especie de Comisión de seguimiento que sirviese para el desarrollo y la optimización del servicio, estudiando los problemas, las variaciones y las mejoras que precisara para que Pregunte alcance los resultados previstos en su creación. El grupo se encargaría del seguimiento de la evolución de *Pregunte* y su calidad, proponer las mejoras que se piense que son precisas, así como de la organización interna y la coordinación de su desarrollo.

En diciembre de 2005, en la reunión del Grupo se decidió realizar un nuevo manual de uso de Pregunte, toda vez que se pensaba que el que hay hasta el momento no es el adecuado para un óptimo desarrollo del servicio. Se decide que cada miembro de los asistentes a la reunión presente un nuevo esquema del manual. En la siguiente reunión del grupo se ven los distintos esquemas aportados y se reunifican en uno nuevo. El grupo, entonces, se divide en *subgrupos* encargados cada uno de ellos de elaborar uno de los puntos del esquema, para desembocar en un manual reformado. Se prevé que la reunión de aprobación del nuevo manual tenga lugar días antes de las Jornadas de cooperación a celebrar en Santiago de Compostela y presentarlo allí, pero por causa de enfermedad dicha reunión no puede tener lugar ni el manual se termina antes de las Jornadas.

La reunión de aprobación no puede celebrarse hasta el 22 de junio de 2006 en la Biblioteca Regional de Madrid. En dicha reunión se fue viendo punto por punto el nuevo esquema con las aportaciones hechas por los participantes del grupo y comparándolo con el anterior manual, hasta llegar a un acuerdo en la redacción definitiva de cada apartado. Quedando la nueva versión definitivamente aprobada por unanimidad de los asistentes. El coordinador del grupo será el encargado de darle el último retoque para evitar redundancias y repeticiones y lo enviará a los demás miembros a lo largo del verano.

Además en la reunión se acuerda:

- Solicitar autorización a la Universidad Carlos III, antes de añadir el anexo de Cómo citar referencias.
- Mejorar el buscador, se espera que el nuevo programa lo facilite.
- Mejorar el foro. Además de ser muy poco usado, presenta el problema de que cuando se envía un mensaje, éste no llega a todas las bibliotecas.
- En las estadísticas habría que conseguir que cada biblioteca pueda hacer las que hace el programa internamente y que se pueda seleccionar las bibliotecas que se quiera y los puntos que se elijan por parte de cada una de ellas.
- Falta la evaluación. Habría que conseguir con el nuevo programa que el usuario pueda hacer cada vez su propia evaluación del servicio.



En segundo lugar se trató en la reunión de los cambios en la herramienta, con motivo del traslado del servidor al Ministerio de Cultura y, en dicho sentido se decide proponer a los informáticos encargados de la migración del servidor de Murcia al del Ministerio una serie de recomendaciones: la primera, enlazando con los puntos anteriores es la necesidad de que haya un enlace para que el usuario pueda hacer la evaluación del servicio.

Hay también que cambiar el sistema de quejas ya que resulta absurdo que haya que registrarse para hacer la queja. Debe estar claramente accesible y que no sea necesario registrarse.

El nuevo diseño de la página de Pregunte debe dejar clara la posibilidad de búsqueda previa, es decir, que el usuario haga su propia búsqueda para resolver su consulta sin necesidad de enviarla a Pregunte y sea después de fracasado en este intento cuando envíe su consulta. Esto se haría en forma de base de datos sencilla y utilizando la experiencia de los recursos seleccionados por los diferentes participantes.

Aunque los informáticos del Ministerio de Cultura no habían asistido a la reunión, porque ésta hubo que trasladarla a la Biblioteca Regional, ya que no había ninguna sala disponible en el Ministerio y, el acceso a la aplicación no era posible desde fuera del Ministerio, todas las propuestas se incorporaron al plan piloto de la nueva herramienta.

También se sugiere que la diseñadora del Ministerio haga un diseño nuevo y más llamativo que el actual y principalmente que lleve más colores.

El proceso de elaboración de la nueva herramienta se inició en mayo de 2006 adaptando los requisitos de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria y los del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual. Dichos requisitos, que en principio establecían la misma funcionalidad del sistema anterior, con algunas mejoras, a lo largo del trabajo se han modificado llegando a una mucho más amplia modificación y ampliación, que se ha convertido en un nuevo diseño. Incorporando una serie de nuevas funciones: como por ejemplo, el enlace directo para el seguimiento de la consulta por parte del usuario o el envío de la notificación multilingüe al ciudadano de la recepción de las sugerencias.

Todo el proceso se ha desarrollado en dos fases. En la primera a los miembros del Grupo de Trabajo se les dio una clave de acceso para poder acceder a los dos módulos de prueba, el del usuario y el del bibliotecario para poder hacer pruebas, enviando preguntas, respondiéndolas y viendo todos los puntos del programa. En esta fase hubo que superar algunos problemas porque algunos de los usuarios durante algún tiempo no



## JORNADAS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

podíamos acceder a la aplicación. La segunda fase, en la que nos encontramos actualmente, y que durará hasta el 31 de enero (aunque es posible que se amplíe el plazo una o dos semanas) se siguen haciendo pruebas por parte de los miembros del Grupo de Trabajo, pero además se han añadido claves de acceso a las bibliotecas participantes en el servicio, que tienen acceso al piloto en sus dos módulos (bibliotecario y ciudadano). Esta segunda fase se desarrolla de manera paralela al plan de migración de los datos del servidor de Murcia al servidor del Ministerio de Cultura (que es un trabajo puramente informático).

Desde el Ministerio se escribió a todas las bibliotecas participantes, así como a todos los miembros del Grupo de Trabajo, a través del foro, informándoles de todo ello.

Para el día 15 de febrero, está prevista la reunión del Grupo de Trabajo en Madrid, con el siguiente orden del día:

- 1) Estado de la aplicación y traslado a los servidores del Ministerio de Cultura.
- 2) Presentación de novedades y mejoras de la aplicación.
- 3) Cursos de *Pregunte* 2007.
- 4) Recursos en línea
- 5) Manual de procedimiento.

Posteriormente se convocará conjuntamente (a finales de febrero o principios de marzo) al Grupo de trabajo y a las bibliotecas participantes en el servicio *Pregunte* para dar o no dar el visto bueno a la aplicación.

Debido a la necesidad de enviar este informe con fecha límite el 31 de enero no se puede recoger en él el resultado de dichas reuniones, pero en la intervención en las Jornadas de Mérida se informará de ellas.

En cuanto a la composición del Grupo, desde las anteriores Jornadas de Santiago se han producido las incorporaciones al mismo de Ana Torrijo López, de la Biblioteca Pública de Huesca, así como Teresa Reyna de la Biblioteca Regional de Madrid.

En anexo se incluye la lista completa de los miembros del Grupo de Trabajo.

Granada, 27 de enero de 2007



**GRUPOS DE TRABAJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA**  
Ministerio de Cultura y Comunidades Autónomas

2007

**11. REFERENCIA VIRTUAL**

**Coordinador: Andalucía**

**Alfonso Ramos Torres**

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

**Participantes:**

**Aragón**

**Ana Torrijo López**

Biblioteca Pública de Huesca  
Avda. Pirineos, 2  
22004 Huesca  
Tel.: 974 22 90 20  
c.e.: aftorrijo@aragon.es

**Baleares**

**Ramón Ordóñez Nieva**

Técnico Documentalista  
Biblioteca Pública de Palma  
Porta de Santa Catalina, nº 24  
07012 Palma de Mallorca  
tel.: 971 71 18 40  
fax: 971 71 18 33  
c.e.: malemany@sauce.pntic.mec.es



## JORNADAS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

### Castilla y León

**Alejandro Carrión Gútiez**

Director de la Biblioteca de Castilla y León/BPE en Valladolid  
Plaza de la Trinidad, 2  
47003-Valladolid  
tel.: 983 35 85 99  
fax: 983 35 90 40  
c.e.: alejandro.carrion@bcl.jcyl.es

### Castilla-La Mancha

**Joaquín Selgas Gutiérrez**

Director de la Biblioteca de Castilla-La Mancha/BPE en Toledo  
Alféreces Provisionales, s/n  
45001-Toledo  
tel.: 925 28 49 86  
fax: 925 25 36 42  
c.e.: jselgas@jccm.es

### Cataluña

**Dolors Saumell Calaf**

Biblioteca Pública del Estado en Tarragona  
c/ Fortuny, 30  
43001 TARRAGONA  
Tel.:977 24 03 31  
Fax: 977 24 53 12  
c.e.: dsaumell@gencat.net

### Extremadura

**M<sup>a</sup> Teresa Gómez Pérez**

Técnico de Bibliotecas  
BPE en Cáceres  
Avda. Virgen de la Montaña, 14  
10002-Cáceres  
tel.: 927 00 68 60  
fax: 927 00 68 62  
c.e.: tgomez@clt.juntaex.es



## JORNADAS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

### Galicia

**Concepción Carbajo Romero**

Biblioteca Pública del Estado en Pontevedra  
c/ Alfonso XIII,3  
36002 Pontevedra  
Teléfono: 986 85 08 38  
Fax: 986 86 21 27  
C.e.: [coquicarbajo@yahoo.es](mailto:coquicarbajo@yahoo.es)

### La Rioja

**Fernando Ross García**

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.: [fross@blr.larioja.org](mailto:fross@blr.larioja.org)

### Madrid

**Teresa Reyna**

Sección de Referencia  
Biblioteca Regional de Madrid  
Subdirección Gral. de Bibliotecas  
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](mailto:teresa.reyna@madrid.org)

### 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](mailto:jpablo.gallo@carm.es)



## JORNADAS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

### 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**  
Técnica de Bibliotecas  
BPE en Valencia  
c/ Hospital, 13  
46001-Valencia  
tel.: ext. 216  
fax: 96 351 66 61  
c.e.: barbera\_con@gva.es

### Ministerio de Cultura

**M<sup>a</sup> Luisa Martínez-Conde Gómez**  
Consejera Técnica  
Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria  
Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas  
Ministerio de Cultura  
Plaza del Rey, 1  
28004-Madrid  
tel.: 91 701 71 37  
fax: 91 701 73 39  
c.e.: martinez.conde@dglab.mcu.es