



**XII JORNADAS
DE COOPERACIÓN
BIBLIOTECARIA**

GRUPO DE TRABAJO DE REFERENCIA VIRTUAL

Jornadas de Cooperación Bibliotecaria, 2008

Jaca, 11, 12 y 13 de marzo

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



Este grupo ha estado siempre unido al sistema cooperativo de referencia virtual “*Pregunte, las Bibliotecas Responden*” y en este sentido, en los últimos años ha estado trabajando en la elaboración de un nuevo manual de procedimiento que sustituyera al anterior. Definitivamente a mediados del año pasado, 2007, hemos terminado dicho manual que fue presentado a las bibliotecas participantes en el servicio en la asamblea anual que tuvo lugar el 17 de mayo y fue aprobado por ésta.

También se ha producido en el mes de marzo del año pasado, la migración de *Pregunte* al servidor del Ministerio de Cultura. Aprovechando este traslado se produjo también un cambio del programa, desde las prestaciones hasta el diseño del servicio *Pregunte*.

Respecto a los idiomas de *Pregunte*, actualmente se responde en las cuatro lenguas oficiales de España. Existe la posibilidad de acceder a la página en inglés, pero cuando se pincha en el lugar para elegir el idioma de respuesta, sólo da opción de las lenguas españolas. Actualmente está abierto el debate entre los miembros del grupo sobre la posibilidad del servicio en otros idiomas: inglés, francés, italiano... Tal vez una posibilidad sería desviar las preguntas que entraran en estos idiomas hacia alguna biblioteca que dispusiera de personal capaz de responderlas en estos idiomas y que se comprometiera a hacerlo independientemente de los turnos diarios de las bibliotecas participantes en el servicio. El debate, insisto, está abierto y todavía no hemos llegado a ningún acuerdo.

En reunión mantenida el 21 de junio se decidió hacer una recopilación de recursos de referencia en línea para situarlos en la página del servicio como una herramienta de consulta para el usuario, así como para los bibliotecarios encargados de responder a las preguntas. Partiendo para ello de la anterior



selección hecha por José Antonio Merlo. Se trataría de ver cuales de los sitios Web descritos por él siguen activos y si cumplen los objetivos para los que están recomendados y, además, se añadirán las nuevas direcciones que se hayan encontrado y que puedan ayudar en nuestro trabajo de referencia.

Se está elaborando una herramienta, Researchguide, para la revisión de las direcciones de Internet y permitirá, a partir de los temas que interesen localizar los sitios que permanecen y los que hayan aparecido nuevos. Estaba previsto que esta herramienta estuviera lista para final del año pasado, pero parece que ha habido un retraso en ello. De todas formas y para no retrasar el trabajo, el grupo decidió empezar la elaboración de la selección y para ello, se dividió la anterior lista por grandes temas entre los distintos miembros del grupo. Una vez elaborada la parte de cada uno, se enviará al coordinador del grupo que depurará para que no haya duplicación de direcciones.

Ésta ha sido la parte principal del trabajo del Grupo de Trabajo de Referencia Virtual durante el año pasado.

Otro debate abierto en el grupo es sobre las licencias de recursos en línea a suscribir por el Ministerio de Cultura, también para facilitar respuestas a los usuarios. Se han estudiado bastantes y prácticamente todos hemos pensado que no merecen la pena, además de resultar muy caros. Actualmente sólo se mantiene la suscripción con Ocenet y Weblaw. Estas licencias permiten el acceso a dichas bases de datos a todas las bibliotecas participantes en el servicio "*Pregunte*"

Cursos: Aunque se han producido pocas incorporaciones de nuevas bibliotecas al servicio, si es cierto que muchas veces se producen cambios de las personas que se encargan de Pregunte dentro de las mismas bibliotecas, por lo que pensamos que es importante que siga habiendo cursos de formación del



servicio. Pensamos que en estos cursos se aprende fundamentalmente a contestar, a unificar criterios a la hora de hacerlo, al mismo tiempo que se aclaran dudas y preguntas que surgen del desarrollo de la actividad. Creemos que se podrían organizar cursos rápidos, de poca duración y que fueran una especie de reciclaje para los bibliotecarios encargados de *Pregunte* en las distintas bibliotecas.

También se podría desarrollar un curso en línea, un tutorial sencillo que sirviera de formación inicial para las nuevas personas que se incorporaran al servicio y que pudieran formarse en el manejo sin necesidad de un curso presencial.

Se trataría de establecer las dos modalidades, un curso en línea para formación inicial y otro presencial para reciclaje de los profesionales cada cierto tiempo.

A lo largo del año 2007, el Grupo se reunió dos veces. La primera el 8 de marzo, justo antes de las Jornadas de Mérida y, la segunda el 21 de junio, después de la asamblea de las bibliotecas participantes en el servicio y que recogió los acuerdos y sugerencias de dicha asamblea. También tenemos programada otra reunión del grupo el próximo día 26 de febrero, antes de las Jornadas de cooperación de Jaca, de las conclusiones de dicha reunión se informará en las jornadas.

En cuanto a la composición del grupo, se han producido ocho cambios en el mismo en el curso del año pasado.

Para este año las previsiones del grupo de trabajo y ante la necesidad de dar un empuje al proyecto cooperativo en línea, trataremos de sacar partido a algunas de las posibilidades de comunicación en tiempo real con el usuario y hacer a éste más partícipe a través de la Web social.



Hasta ahora el usuario pregunta a través de un formulario Web y recibe la respuesta por correo electrónico. A esta posibilidad se podrían añadir las de la comunicación en tiempo real, entre ellas se incluyen:

Chat con co-navegación, que permite intercambiar mensajes de texto instantáneos entre el usuario y el documentalista. Esta modalidad ya ha sido propuesta en varias ocasiones tanto en el grupo de trabajo como en la asamblea de bibliotecas participantes y siempre ha sido rechazada, pero seguimos intentando que se acepte, pues más allá de la oposición que despierta entre los bibliotecarios la necesidad de estar durante el turno correspondiente dispuesto a recibir las preguntas y contestar en tiempo reducido, es evidente que la comunicación directa con la persona que hace la pregunta permite al encargado de la respuesta, repreguntar a su vez para, en caso de necesidad aclarar la demanda y estar seguro de qué es lo que se desea preguntar, además de ser mucho más rápido en la respuesta. Aunque en algunos casos sería necesario para poder encontrarla, más tiempo del propio chat y se precisaría enviar ésta por correo electrónico si no puede ser respondida on-line, para que el bibliotecario pueda consultar fuentes escritas o recurrir a especialistas. Habría que ceñir el tiempo de chat al horario de biblioteca, naturalmente. Este chateo supone una sesión de co-navegación entre el bibliotecario y el usuario.

- Telefonía IP, que permite integrar en una misma red (basada en protocolo IP) las comunicaciones de voz y datos. Esta telefonía es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Internet Protocol). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital en paquetes en lugar de enviarla (en forma digital o analógica) a través de circuitos utilizables



solo para telefonía como una compañía telefónica convencional. La principal ventaja de este tipo de servicios es que evita los cargos altos de telefonía, especialmente en larga distancia. Normalmente las llamadas entre teléfono IP y teléfono IP son gratis. Esta tecnología nos permitiría, en lo que respecta a *Pregunte*, además de los bajos costes, redirigir la respuesta al teléfono móvil del solicitante, en cualquier lugar que se encuentre. Se trata de una tecnología que comprime y descomprime paquetes de datos para permitir la comunicación de dos o más clientes a través de una red como Internet. Por ella se pueden prestar servicios como telefonía o videoconferencia, entre otros.

- La videoconferencia es la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí. Adicionalmente, puede ofrecer facilidades telemáticas o de otro tipo como el intercambio de informaciones gráficas, imágenes fijas, transmisiones de ficheros desde el PC, etc. Los costes de esta modalidad son insignificantes, pueden ir desde una llamada telefónica a una tarifa plana de Internet a través de llamadas IP.
- El SMS es el mensaje de texto que se utiliza por la telefonía móvil y que tanto éxito tiene entre la juventud. Para el servicio *Pregunte*, se trataría de poder recibir las preguntas y proporcionar las respuestas a través de esta modalidad de comunicación.

Una vez que un ciudadano hubiera iniciado el contacto con el servicio por alguno de los sistemas, su pregunta podría ser respondida por cualquiera de los medios anteriores, dependiendo de las necesidades del usuario o la disponibilidad del referencista.



Asimismo se podrían estudiar algunas utilidades de las redes sociales en Internet, como la posibilidad de inclusión de comentarios para cada pregunta respondida, por parte del solicitante o, la valoración de la respuesta.

Finalmente, en cuanto a las posibles mejoras de Pregunte estaría el Servicio RSS. Se trataría de crear un fichero RSS (Rich Site Summary) que permite avisar de las últimas preguntas, los últimos comentarios, los últimos temas, preguntas, etc.

En definitiva, el Grupo de Trabajo de Referencia Virtual, una vez terminada la redacción del nuevo manual de usuario y hecha la selección de materiales de referencia en línea para facilitar el trabajo de las personas encargadas del servicio en todas las bibliotecas y de los usuarios que lo puedan necesitar, va a continuar con el estudio de las distintas mejoras que se puedan incorporar al servicio de referencia cooperativa en línea Pregunte, las Bibliotecas Responden.