

# La biblioteca responde

Francisco Javier Martín Pertíñez, Jerónimo Martínez González y Helena Rosales Varo  
 http://www.sba.junta-andalucia.es  
 fmartin@sba.junta-andalucia.es

## ¿Por qué este servicio?

Las nuevas tecnologías están provocando un profundo cambio en todos los ámbitos. Desde Internet podemos reservar una entrada para un espectáculo, realizar operaciones bancarias, conocer amigos y acceder a cualquier información. Todo está en la Web.

Las bibliotecas, inmersas también en este cambio tecnológico, se han visto obligadas a realizar un proceso de adaptación condicionado por las nuevas exigencias sociales.

Para llegar hasta aquí el camino ha sido largo. La biblioteca ha sido hasta no hace mucho un lugar al que el usuario debía acercarse inevitablemente para utilizar sus servicios, un lugar de servicios únicamente presenciales. La biblioteca respondía bien a la definición de entonces recogida en el manifiesto de la Unesco de 1975: "colección organizada de libros, publicaciones periódicas u otros documentos, con los servicios del personal que faciliten a los usuarios la utilización de estos documentos con fines informativos, de investigación, educación o recreativos". Sin embargo, esta definición queda superada por las realidades del nuevo milenio tanto para el profesional como para el usuario. Los usuarios del siglo XXI son consumidores de las nuevas tecnologías y vivimos en una sociedad del bienestar

donde, entre otras realidades, se produce una continua mejora de los servicios públicos. En esta línea nos parece interesante recordar la Resolución aprobada por el Parlamento Europeo en 1998 sobre las Bibliotecas, en la que se dice que son "un factor de integración económica, social y cultural y que por lo tanto es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información."

Desde la certeza de que jugamos un papel importante en la democratización de la información, la cultura y el conocimiento, hemos asumido el compromiso de una adaptación a las nuevas necesidades con el cambio o mejora de nuestros servicios de información y referencia. Desde este compromiso nace *La biblioteca responde*, servicio que ha requerido un cambio de mentalidad en nuestros hábitos de trabajo y una mejor preparación profesional. El usuario actual exige un mayor nivel de calidad y una mayor flexibilidad en los servicios que hasta ahora veníamos ofreciendo.

Con *La Biblioteca responde* hemos pretendido, por un lado, ofrecer un servicio a cualquier hora, desde cualquier parte, de forma autónoma; y por otro, que la información proporcionada se adapte a las necesidades de cada usuario.

### Realice su Consulta

Recuerde  
 Escriba correctamente la  
 dirección de su correo electrónico.

Envíenos sus preguntas y le respondemos en  
un plazo máximo de tres días laborables.

## ¿Qué es *La biblioteca responde*?

*La biblioteca responde* es un servicio de referencia que ofrece la Biblioteca de Andalucía dirigido a cualquier usuario con dirección de correo electrónico, accesible a través de su sitio Web, desde el que se da respuesta a preguntas concretas, sobre temas relacionados con Andalucía que no exijan una investigación profunda y no requieran emitir algún juicio u opinión.

## ¿Cómo se responde?

La biblioteca se compromete a responder en un plazo máximo de tres días a las preguntas recibidas, sin contar días festivos.

Es un servicio personalizado pero no dialógico. La respuesta nunca la redactamos en forma de carta, por lo que evitamos fórmulas como: "Recibida su pregunta", "Estimado usuario", "En contestación a su pregunta" etcétera. Intentamos dar siempre la información solicitada y no sólo la referencia donde puede obtenerse la información.

Sin embargo, rechazamos preguntas que no hemos contemplado contestar desde este servicio utilizando una respuesta tipo. En los casos en que el enunciado ha sido erróneamente formulado también lo hacemos saber.

Hemos seleccionado los siguientes ejemplos del servicio en los que se dan estas tres circunstancias:

**1º Pregunta pertinente** para este servicio: temática andaluza, concreta, no requiere realizar una investigación ni emitir opinión:

Pregunta:

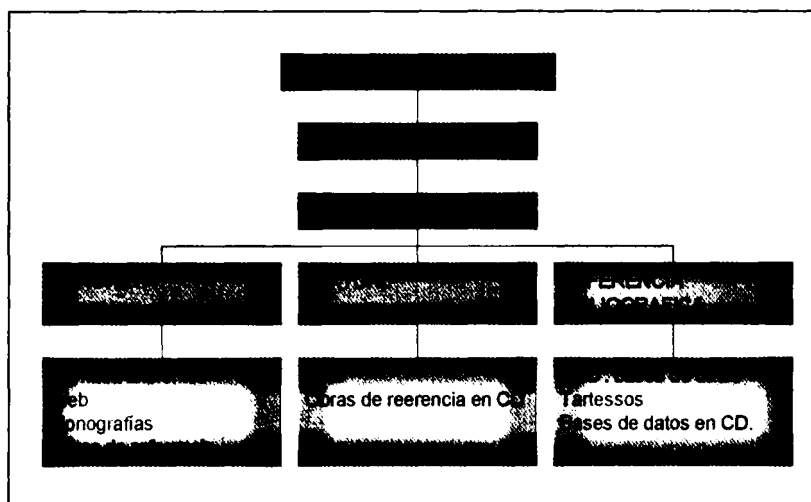
"Soy profesor en un centro de enseñanza secundaria de la provincia de Huelva y quisiéramos informatizar la biblioteca. ¿Existe algún programa específico para bibliotecas escolares? ¿Dónde puedo dirigirme?"

Respuesta:

"El Ministerio de Educación y Cultura, a través de la Dirección General de Educación, y en nuestra Comunidad, con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, intenta implantar en los centros de educación el programa de gestión de bibliotecas

---

# PUBLICIDAD



ABIES. La solicitud de dicho programa debe hacerse en :

Avda. Juan Antonio de Vizarrón s/n. Edificio Torre Triana, isla de la Cartuja, 41092 Sevilla”.

**2ª Pregunta no pertinente** para este servicio: no es temática andaluza, requiere investigación y/o emitir una opinión:

Pregunta:

“Quisiera que me ayudaran en una investigación para reconstruir el árbol genealógico desde mis antepasados españoles. Tengo los nombres pero necesito ubicar lugares(...).”

Respuesta:

“Nuestro servicio es un servicio enfocado a dar información sobre preguntas concretas y relacionadas temáticamente con Andalucía. Sentimos no poder contestarle.”

**3ª Pregunta mal planteada:**

Tenemos casos en los que en el cuestionario tan sólo aparece “Historia” o “tasas”, etcétera.

Nuestra respuesta tipo es:

“Por favor, especifique su pregunta. Le recordamos que este servicio sólo responde a preguntas concretas de temática andaluza.”

Intentamos dar siempre la información solicitada y no sólo la referencia donde obtener la información. Esto tiene, sin embargo, algunas limitaciones, ya que no queremos convertir este servicio de referencia en un servicio de reproducción de documentos. Cuando se nos solicita concretamente bibliografía y las referencias sobre el tema son muy numerosas, enviamos un máximo de veinte y remitimos al usuario a

catálogos vía Web donde sabemos que podrá encontrar más información recomendándole una estrategia de búsqueda.

Al final de la respuesta siempre hacemos una indicación de las fuentes utilizadas.

## ¿Qué fuentes utilizamos?

Para la elaboración de respuestas textuales utilizamos fundamentalmente la información contenida en páginas Web y obras de referencia en CD-ROM. Para la obtención de datos concretos nuestra fuente puede ser una llamada telefónica, una monografía de la Biblioteca, nuestra colección de obras de referencia y también alguna página Web. Cuando la respuesta consiste en una relación de referencias bibliográficas, ocupa un lugar predominante nuestra base de datos Tartessos y otros catálogos en formato electrónico.

## ¿Qué nos dice la evaluación de este servicio?

Quizá lo más llamativo para nosotros sea constatar una realidad que en un principio no fue más que un objetivo a alcanzar: este servicio no tiene fronteras geográficas, es utilizado las 24 horas del día desde los dos hemisferios y el número de demandas va creciendo considerablemente.

También hemos podido observar que la mayor parte de las preguntas están relacionadas con temas de humanidades. Hasta hemos tenido pocos casos de solicitud de información de carácter científico.

A nosotros, los profesionales, este servicio nos abre nuevos horizontes y nos permite cuestionarnos nuestro trabajo. Cada respuesta nos lleva inevitablemente a la auto-crítica: “¿es nuestra colección una colección verdaderamente sólida sobre temática andaluza?”; “¿son nuestras obras de referencia las más adecuadas?”; “¿conocemos las posibilidades que nos ofrece Internet?”; “¿qué bases de datos, derivadas de nuestro catálogo, podríamos desarrollar?”. Y también cada pregunta nos plantea nuevos retos. En definitiva pretendemos ofrecer un espacio virtual no territorial, garantizar el derecho de cada ciudadano a la información, que esta información sea correcta, exacta y puesta al día, es decir, ofrecer un servicio de calidad y alto nivel profesional. ☑