

## Preguntas sobre nuestra biblioteca

### Definición

La Biblioteca de Castilla-La Mancha, a través del correo electrónico e internet, atiende las consultas de los usuarios mediante la búsqueda directa de información por parte de su personal, o la indicación de los instrumentos más adecuados a disposición del público para que el propio usuario pueda realizar por sí mismo la investigación. Asimismo, a petición de los usuarios proporciona la información y asistencia técnica necesarias para una óptima utilización de sus fondos y servicios. Por este medio, cualquier persona será atendida de la misma forma que si estuviera ante un mostrador de la biblioteca y preguntara a un bibliotecario.

### Objetivos

Este servicio persigue los siguientes fines:

- Asistir de forma personalizada para la resolución de preguntas tanto de carácter general como específico (datos estadísticos, biografías, información sobre países y organizaciones, búsquedas bibliográficas, obtención de documentos, etc.).
- Orientar y ayudar a los usuarios para que obtengan la información por sí mismos.
- Enseñar a los usuarios a utilizar los recursos bibliotecarios y otras fuentes de información.
- Estimular el uso de la biblioteca fomentando el conocimiento de sus recursos y servicios.

### Preguntas admitidas

La información que se puede solicitar es muy variada:

- Información general sobre la Biblioteca y sus servicios: organización y localización de fondos bibliográficos, horarios, normativa de funcionamiento, etc.
- Ayuda en la utilización de los recursos de información de la Biblioteca: catálogo bibliográfico automatizado (OPAC), bases de datos, acceso a las redes de información nacionales e internacionales a través de Internet, colección de referencia...
- Búsquedas bibliográficas de cualquier tipo:
  - Búsqueda de obras y artículos de una materia concreta o de un determinado autor.
  - Completar o verificar una referencia bibliográfica.
  - Obtención de información puntual.
  - Información y localización de recursos de información no existentes en la propia biblioteca.

- Información bibliográfica especializada sobre temas y autores castellanomanchegos y sobre aspectos relacionados con el patrimonio bibliográfico de Castilla-La Mancha.

Ejemplos:

- He intentado renovar unos libros a través de la página web de la biblioteca no he podido ¿Qué tengo que hacer?
- Estoy buscando datos biográficos del cómico español Luis Esteso.
- Estoy investigando sobre el tema "La torre Mudéjar de la Iglesia Parroquial de Santa María de Illescas", datos de su construcción, entorno histórico y reformas.

### **Preguntas no admitidas**

Se rechazarán los siguientes tipos de consultas y peticiones de información:

- Consultas que requieran una investigación científica o una búsqueda bibliográfica exhaustiva, o en los que se solicite la redacción de un trabajo escolar o de otro tipo.
- Consultas o peticiones de información que requieran investigaciones de tipo personal, familiar o genealógico.
- Solicitudes de datos de carácter personal del interesado o de terceros. Las contraseñas personales sólo se proporcionan presencialmente en los mostradores de la biblioteca.
- Peticiones de análisis en profundidad sobre cualquier tema.
- Valoraciones o dictámenes periciales
- Consultas médicas o jurídicas.
- Respuesta a preguntas de oposiciones, concursos o juegos
- Preguntas malintencionadas o en las que se observe claramente la intención de hacer un uso impropio del servicio.

Ejemplos:

- Cuál es el origen del apellido Gutiérrez.
- Bernardo García del Valle era hermano de mi bisabuelo, y estoy interesada en conseguir información sobre él.

### **Consejos para preguntar**

Siempre que nos formule una pregunta tenga presentes las siguientes cuestiones:

- Asegúrese de que ha tecleado correctamente su correo electrónico; si su correo no está bien escrito no recibirá la respuesta.
- Sitúenos. Apórtenos toda la información que pueda sobre el tema de su interés, para qué lo quiere, qué fuentes ha consultado usted antes de formularnos la pregunta....

## Respuestas

Las respuestas se envían a través de correo electrónico, a no ser que se solicite otro medio de recepción. Las preguntas se realizan por medio de un formulario que recibe el personal bibliotecario encargado de atender el servicio, y éste envía la respuesta elaborada al correo electrónico que el usuario indicó en dicho formulario.

## Compromisos del servicio

- Las consultas se reciben los 365 días del año a cualquier hora del día o la noche. Es un servicio "7 / 24", abierto los siete días de la semana, las veinticuatro hora del día.
- Las respuestas son enviadas al usuario en menos de 48 horas desde que éste formuló la pregunta. En el cálculo de las 48 horas no se tendrán en cuenta los fines de semana, festivos y días que la biblioteca no se abre al público; sólo se tienen en cuenta los días y horas hábiles, calificados como tales por la administración conforme a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y el R.D. 391/1996.
- Las respuestas se elaboran por bibliotecarios profesionales especialmente capacitados para realizar búsquedas en todo tipo de fuentes de información y con habilidades de comunicación y relación con el público.

INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsables	Viceconsejería de Cultura y Deportes y Bibliotecas municipales de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
Finalidad	Gestión del servicio prestado a las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y de las actividades organizadas por las bibliotecas.
Legitimación	6.1.c) Cumplimiento de una obligación legal del Reglamento General de Protección de Datos; 6.1.e) Misión en interés público o ejercicio de poderes públicos del Reglamento General de Protección de Datos. L.O. 9/1982, de 10 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Castilla - La Mancha (art. 31.1.17ª); Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
Origen de los datos	El propio interesado o su representante legal, Administraciones públicas
Categoría de los datos	NIF/DNI/ Pasaporte/Tarjeta de residente; Dirección; Teléfono; Nombre y apellidos; Firma; Imagen/Voz; Correo electrónico. Otro tipo de Datos: Características Personales; Académicos y profesionales
Destinatarios	No existe cesión de datos
Derechos	Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación o supresión de sus datos, así como otros derechos, tal y como se explica en la información adicional.
Información adicional	Disponible en la dirección electrónica: <a href="https://rat.castillalamancha.es/info/0020">https://rat.castillalamancha.es/info/0020</a>