

## **Pregunte, las bibliotecas responden**

### **Definición**

"Pregunte, las bibliotecas responden" es un servicio enciclopédico de información que responde, todo tipo de preguntas formuladas en idioma castellano, catalán, euskera o gallego. Cualquier ciudadano puede plantear su pregunta en la página web del servicio Pregunte y, en un plazo máximo de dos días (excepto festivos y fines de semana), recibirá por correo electrónico la respuesta, elaborada por profesionales de la búsqueda y organización de la información.

Este servicio se presta de forma cooperativa por varias bibliotecas públicas españolas, cuyo personal atiende, en turnos diarios, las preguntas formuladas por los ciudadanos, y cuenta con el apoyo de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura.

Aunque usted acceda al servicio desde la página de web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, puede que la respuesta sea elaborada por otra biblioteca.

**Para realizar preguntas relacionadas con la Biblioteca de Castilla-La Mancha no utilice el servicio *Pregunte, las bibliotecas responden*, diríjase directamente a nuestro buzón, pulsando sobre el icono:**



### **Objetivos**

El servicio *Pregunte, las bibliotecas responden*, se plantea como sus principales objetivos los siguientes:

- Satisfacer, mediante un servicio público y gratuito, las necesidades de información concreta y referencial que puedan tener los ciudadanos y quienes se expresan en las lenguas oficiales de España.
- Promover el papel de las bibliotecas públicas en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, como centros activos y actualizados, capaces de proveer información de calidad para cualquier necesidad de los ciudadanos.
- Favorecer el establecimiento y desarrollo de sistemas de trabajo cooperativo entre bibliotecas de diferente titularidad y gestión, con el fin de obtener unos mejores y más amplios servicios a los ciudadanos.
- Intensificar la prestación de servicios de biblioteca mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

### **Preguntas admitidas**

El servicio "Pregunte" atiende todo tipo de preguntas, consultas y peticiones de información, tanto las de carácter práctico como las temáticas, bibliográficas y culturales, de índole general y sobre todas las materias. Proporciona respuestas concretas a preguntas concretas o bien referencias para que el usuario encuentre por sí mismo la

información que busca. No proporciona información elaborada, como informes, trabajos, etc.

Ejemplos:

- ¿Qué documentos se necesitan para solicitar la renovación del D.N.I.?
- ¿Qué servicios de Inspección Técnica de Vehículos hay en la provincia de Castellón?
- ¿Cuál es la receta del pisto manchego?
- ¿Podrían recomendarme una buena introducción a la historia de América?

### **Preguntas no admitidas**

Se consideran rechazables o no admitidas y no se contestan las siguientes preguntas:

- Preguntas relacionadas con la Biblioteca de Castilla-La Mancha, o con otra biblioteca concreta, y sus servicios. Cuando se busque información sobre una biblioteca concreta es mejor ponerse en contacto con ella directamente.
- Cuestiones hipotéticas.
- Consultas que requieran una investigación científica o una búsqueda bibliográfica exhaustiva, o en las que se solicite la elaboración de un trabajo escolar o de otro tipo.
- Consultas de heráldica u onomástica, o peticiones de información que requieran investigaciones de tipo personal o familiar.
- Peticiones de análisis en profundidad sobre cualquier asunto.
- Solicitud de opinión o consejo sobre cualquier tema y, en particular, sobre cuestiones médicas o legales de tipo personal.
- Preguntas malintencionadas o en las que se observe claramente la intención de hacer un uso inapropiado del servicio, o que contengan groserías, etc.
- Preguntas redactadas en lenguas distintas a las oficiales en España.

### **Consejos para preguntar**

Antes de hacer su pregunta debe tener presente que este servicio lo atienden bibliotecas de toda España que van rotando cada día, por lo que, si su duda se refiere a algún aspecto particular de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (horario, reservas u otros aspectos), no haga aquí la pregunta; diríjase directamente a nuestro buzón, pulsando sobre el icono:



Cuando vaya a realizar su consulta, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Ponga atención al teclear su dirección de correo electrónico, y asegúrese de que es una dirección que puede recibir correos desde Internet, y no sólo desde su red local.
- Solamente podemos facilitarle respuestas concretas a preguntas concretas.

- No podemos responder preguntas generales o sobre los grandes temas de la humanidad. No estudiamos un tema, ni esbozamos hipótesis o damos opiniones.
- Sitúenos. Explíquenos brevemente para qué quiere los datos, dónde ha oído hablar del tema, de dónde surge su duda. Si nos puede dar alguna pista que nos encamine en nuestra búsqueda, los bibliotecarios que recojan su pregunta se lo agradecerán.
- Si quiere que localicemos una disposición legal o una información sobre una enfermedad no hay problema, pero si lo que busca es un informe legal detallado o una opinión sobre su salud, a partir de determinados síntomas, por ejemplo, no podemos ayudarle. Lo mejor es que solicite asesoramiento profesional a un abogado o a un médico.

## **Respuestas**

Las respuestas que recibirán los usuarios a través de este servicio tienen las siguientes características:

- Se envían a través de correo electrónico. Las preguntas se realizan por medio de un formulario que recibe el personal bibliotecario encargado ese día de atender el servicio, éste envía la respuesta elaborada al correo electrónico que el usuario indicó en dicho formulario.
- Las respuestas se gestionan a través de una aplicación que no permite adjuntar archivos, ni que la respuesta supere los 2.100 caracteres.

## **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 un plazo máximo de dos días (excepto festivos y fines de semana) desde que éste formuló la pregunta.
- 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.

## **Advertencia de privacidad**

Con el envío de esta consulta consiente en la publicación del texto de la pregunta a través del sistema "PREGUNTE, LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN". Esta publicación excluye los datos personales que hacen referencia al correo electrónico, nombre, rango de edad y provincia.

A los efectos previstos en la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#), los datos que se faciliten mediante este formulario serán almacenados en un fichero del que es responsable el Ministerio de Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, con el único fin de atenderle a través del sistema "Pregunte" y no serán cedidos a terceros. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Director General del Libro, Archivos y Bibliotecas, Plaza de Rey, s/n, 28071 Madrid.