
Un nuevo espacio para los Servicios de Información

Desde febrero de 2007, el Área de Servicios e Información del Centro de Documentación del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico ocupa un nuevo espacio dentro de la Institución. El nuevo emplazamiento, ubicado en el vestíbulo principal, cuenta con la ventaja fundamental de ser más accesible a los usuarios y permitir que una zona se dedique exclusivamente a uso público. De esta forma, se potencia una oferta de calidad de servicios de información del Patrimonio Histórico cada vez más cercana al ciudadano.

El nuevo emplazamiento acerca los proyectos y servicios del Centro de Documentación a los usuarios

Este área tiene entre sus principales cometidos la coordinación y desarrollo del Portal Web del IAPH, la gestión y prestación de los Servicios de Información del Centro de Documentación y la creación y mantenimiento de diversos productos electrónicos del Patrimonio Histórico Andaluz. Además, promueve actividades relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Institución. De hecho, este nuevo espacio es reflejo del esfuerzo que se está realizando para brindar a los usuarios una zona de divulgación del Centro de Documentación, en la que se ofrezca tanto el libre acceso a los recursos informativos de este Centro, como un primer acercamiento a los proyectos y servicios que se desarrollan en el mismo, con objeto de presentar el Patrimonio Histórico a todos los interesados.

En la zona de uso público, que cuenta con la presencia y apoyo de personal especializado, se puede acceder a los servicios de consulta directa, tramitar las peticiones de información, solicitar orientación sobre los recursos y el funcionamiento del Centro de Documentación, así como formular alguna duda o sugerencia. Con el fin de facilitar la labor de divulgación, se ha habilitado tanto una pantalla para proyecciones audiovisuales sobre el Patrimonio Histórico Andaluz, como puestos con ordenadores de libre consulta, que permi-

tirán a los usuarios el acceso directo al Sistema de Información de Patrimonio Histórico de Andalucía y a otras fuentes de información internas.

El interés por conseguir una mejora continua de la calidad de los servicios se pone de manifiesto con la mejora de la accesibilidad para los usuarios y la prestación en línea de los mismos. En este sentido, se continúa con la labor de implantación de los servicios electrónicos a través del nuevo Portal Web del IAPH, lo que ha sido posible a raíz de la puesta en marcha del Sistema de Gestión de los Servicios. Además, esta aplicación facilita el seguimiento y evaluación de nuestros servicios, ya que permite la extracción automática de datos. A modo de balance, se puede destacar el dato de que se han respondido más de 8 000 solicitudes de información especializada desde el inicio del Servicio de Información en 1995.

La Carta de Servicios del IAPH, publicada en 2005, ofrece unos compromisos de calidad explícitos para cada servicio, cuyo grado de cumplimiento aporta cifras muy satisfactorias, en algunos casos por encima de los estándares de calidad establecidos. Además, hay que destacar la valoración positiva de los servicios realizada por los usuarios a través de las Encuestas de Evaluación.

Del mismo modo, la gran afluencia de visitantes del nuevo Portal Web del IAPH avala su buen funcionamiento y el acierto en la mejora de los contenidos y en la reforma del diseño gráfico, que fueron las principales apuestas de su renovación, hace ahora un año. Cabe destacar que se ha creado una línea específica destinada a productos del Patrimonio Histórico Andaluz que pone a disposición de los usuarios unos recursos temáticos de especial interés, a los que se intenta dotar de la mayor interactividad posible. El Canal Temático "Información del

Patrimonio Histórico" ofrece un acceso unificado a una variada tipología de estos productos: bases de datos, banco de imágenes, itinerarios y rutas culturales, textos electrónicos y otros productos culturales.

En definitiva, el Centro de Documentación continuará trabajando en la mejora de los servicios y productos de información, con intención de adaptarse a las necesidades emergentes de nuestros usuarios y a las nuevas tendencias en gestión de información científica.

+ INFO

Horario presencial: 9:30 - 14:30

Tel.: 955 037 022

Web: www.juntadeandalucia/cultura/iaph (Sección Servicios)

Correo-e: serbbcc.iaph.ccul@juntadeandalucia.es
servicios.iaph.ccul@juntadeandalucia.es

📍 Zona de uso público del Centro de Documentación del IAPH /
JUAN CARLOS CAZALLA, IAPH

