

050 - 051

Proyectos del IAPH

Servicios de Información
del IAPH

PH43 - Abril 2003

Proyectos del IAPH

Los servicios de información del IAPH: desarrollo en el 2002 y nuevos retos

Coordinación del texto M. Victoria Madrid Díaz
Centro de Documentación, IAPH



Resumen

La evaluación de los servicios de información del Centro de Documentación del IAPH permite analizar de un modo objetivo el desarrollo, los avances y las carencias durante el año 2002. Concretamente, en este artículo se valora la evolución del Servicio de Demandas Puntuales, los Servicios del Fondo Bibliográfico, los de la Fototeca y aquéllos que se ofrecen en el Servidor Web, así como del Servicio Electrónico de Boletines de Información.

Asimismo, se destaca el estudio de planificación de los Servicios Públicos del IAPH, actualmente en proceso, que tiene por objeto lograr una mayor cualificación de los servicios. En este sentido, las actuaciones previstas más a corto plazo van encaminadas al fomento de la interactividad con los usuarios como objetivo prioritario.

Palabras clave

Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico
Centros de Documentación
Servicios de información
Bibliotecas
Fototecas
Demandas puntuales de información
Servidor web
Memorias
Evaluación
2002

1. Introducción

Los Servicios de Información que ofrece el Centro de Documentación del IAPH configuran un área destinada a suministrar a los usuarios información y documentación sobre el Patrimonio Histórico en general, y más concretamente, sobre los bienes culturales andaluces.

Estos servicios son, asimismo, uno de los responsables de la imagen que proyecta la institución en el exterior. Por ello, es necesario medir y analizar su desarrollo con objeto de lograr una evaluación integral, que va a permitir la retroalimentación del sistema, es decir, la propuesta de mejoras y el reajuste para corregir deficiencias.

La evaluación de los servicios, que se realiza anualmente, permite un análisis objetivo de su desarrollo, de las carencias que se aprecian y de los avances logrados con relación a años anteriores. En el presente artículo se resume y valora en líneas generales lo más relevante de la evolución de los Servicios de Información del Patrimonio Histórico a lo largo del pasado año 2002.

En la realización de la evaluación intervienen todas las áreas del Centro de Documentación del IAPH implicadas en la prestación de estos servicios de información: Biblioteca, Fototeca, Área de Internet y Servicio de Información. Esta evaluación conjunta responde a la voluntad de lograr una gestión coordinada de los diferentes servicios.

2. El Servicio de Demandas Puntuales de Información

El Servicio de Demandas Puntuales, que funciona desde 1995, es el encargado de responder a peticiones concretas de información sobre el patrimonio histórico en general y sobre los bienes culturales andaluces. Se trata de demandas de información bibliográfica, legislativa, de las bases de datos de bienes culturales, o de orientación general al usuario, entre otras. Actualmente, se presta desde dos unidades: el Servicio de Información del Centro de Documentación del IAPH (SI) y la Unidad de Información de la Dirección General de Bienes Culturales (UI-DGBC).

Este servicio cuenta con un elevado número de usuarios y ocupa una importante cantidad de recursos del Centro de Documentación. Por ello, cada año se avanza hacia el objetivo de lograr una evaluación en mayor profundidad.

La primera valoración general respecto al año 2002 se refiere al **volumen de peticiones** recibidas, que se mantiene estable en torno a las mil solicitudes desde el año 1998. A este respecto, hay que hacer notar el papel que juega la implantación de nuevos ser-

vicios electrónicos, como el acceso en línea a las bases de datos de patrimonio histórico, utilizado por multitud de **usuarios** y que para demandas muy genéricas y amplias puede ser sustitutivo del Servicio de Demandas.

Asimismo, se observa un número notablemente superior de peticiones que de **usuarios** (Gráfico 1), lo que significa, como se explicaba en las evaluaciones de años anteriores, que existen usuarios del Servicio de Demandas Puntuales que pueden denominarse usuarios-clientes, por la frecuencia con la que utilizan el servicio, cuya proporción va en aumento.

2.1. Las Demandas del SI del Centro de Documentación

En el análisis concreto de las demandas que se atienden desde el Servicio de Información del Centro de Documentación (SI), debe decirse que el **número total** de las demandas pertinentes (578) ha sufrido un leve descenso, algo superior al 5%, respecto al año anterior. No obstante, desde el área que presta este servicio se considera que una parte de la demanda real se cubre a través de consultas a la Base de Datos Integrada del Patrimonio Inmueble de Andalucía en Internet. Esta conclusión se apoya en el hecho de que con frecuencia el SI resuelve dudas de los usuarios sobre el acceso y la consulta a dicha BDI-PHA, que no quedan reflejadas en ningún registro; en que se ha potenciado la consulta directa a dicha base de datos para solicitudes de información muy amplias y genéricas, que antes ocupaban gran cantidad de recursos y energías; y por último, en el aumento progresivo en los últimos años de los accesos a la Base de Datos de Patrimonio Arqueológico en Internet primero y actualmente a la BDI-PHA (62.000 accesos en el 2002).

Este leve descenso se compensa con una mayor celeridad en la **respuesta**, lo que contribuye a avanzar en el objetivo de lograr un servicio ágil y dinámico. En general, el tiempo de respuesta ha disminuido de forma considerable, gracias entre otros factores a la labor de los documentalistas implicados en la prestación del servicio, a la adecuación de las fuentes y a la inmediatez que permite el uso del correo electrónico. Concretamente, una 40% de las demandas se contestaron en el plazo de un día y otro 35% no superó la semana, lo que se considera un plazo corto.

Entre los usuarios que acuden a este servicio, destaca el grupo de los externos, con más del 90% de las demandas, frente a los **usuarios** internos (Gráfico 2). Estos últimos, en su mayor parte, profesionales del propio IAPH, suponen un bajo porcentaje, como ya ocurriera en años anteriores. Creemos que este hecho se debe fundamentalmente a que a estos usuarios se les ha facilitado el acceso directo a los recursos informativos.

Entre los **usuarios** externos se cuentan los organismos de la administración, las empresas y profesionales libres del ámbito del patrimonio histórico, los investigadores, los estudiantes y el público en general.

052 - 053

Proyectos del IAPH

Servicios de Información del IAPH

PH43 - Abril 2003

¹ El programa del SIPHA recogido en el Plan General propone, entre otras, como medidas necesarias para el desarrollo de sus objetivos implantar el Sistema en las Unidades de Información que se creen en la Administración cultural.

Dentro de este tipo de usuarios, el grupo más numeroso y en claro aumento es el de las empresas y profesionales del patrimonio histórico, que accedió a este servicio en 185 ocasiones a lo largo del pasado año 2002. Entre ellos es frecuente el caso de los usuarios-clientes a los que se hacía referencia en el apartado anterior, por que acuden a nosotros con cierta asiduidad. A continuación se sitúan los estudiantes, en su mayoría universitarios, los particulares, los investigadores, la administración local y autonómica, y por último, las universidades y centros de investigación como entidades.

En este sentido, conviene destacar que el dato de la tipología de los usuarios depende de cómo ellos mismos se definan, ya que hasta el momento no se solicita ningún tipo de acreditación. Por ello, se trata de un dato fundamentalmente orientativo.

Acorde con el hecho de que la tipología más numerosa de usuarios son las empresas y profesionales, se encuentra el dato relativo al **uso o fin de la información**, entre el que destaca la realización de estudios de impacto ambiental, puesto que es frecuente que diversas empresas soliciten información con objeto de realizar este tipo de estudios. También se utiliza frecuentemente la información solicitada con fines profesionales, de investigación, o para la realización de trabajos académicos.

En cuanto a la **temática** de la información demandada, no sólo es muy diversa sino que también es frecuente que una sola petición abarque más de un ámbito temático. El Gráfico 3 refleja los temas más frecuentes de las solicitudes de información y su volumen.

En cualquier caso, hay que destacar el hecho de que la mayor parte de estas peticiones, concretamente un 70% durante el 2002, han requerido el uso de las bases de datos internas para su resolución. Es decir, la evaluación hace patente que las bases de datos internas son los recursos prioritarios del servicio y demuestra la **adecuación de los recursos internos** a la demanda existente así como la labor de orientación a los usuarios desarrollada por los documentalistas. Esta conclusión resulta lógica si se tiene en cuenta que más de la mitad de las demandas fueron solicitudes de información sobre los bienes culturales andaluces y que un 28% fueron demandas de información bibliográfica.

No obstante, también es destacable el papel de algunas de las fuentes externas de las que dispone el Servicio de Demandas Puntuales, como los CD-ROM bibliográficos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas y de Bibliografía Española e Internet como recurso de información.

Además se orientó a los usuarios en lo relativo a otras instituciones que pudieran completar o atender su petición de información; se les suministró información legislativa así como información cartográfica; o se les puso en contacto con los departamentos del IAPH encargados de ofrecer otras prestaciones cuando así lo requerían, entre otros tipos de servicios.

Gráfico 1. Volumen comparativo peticiones - usuarios 2002

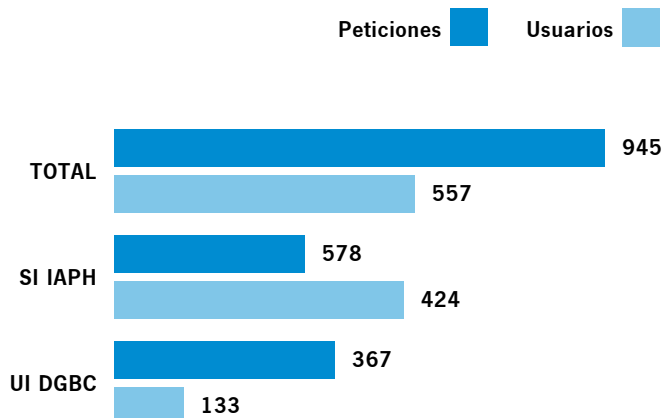


Gráfico 2. Tipologías de usuarios. SI - IAPH 2002

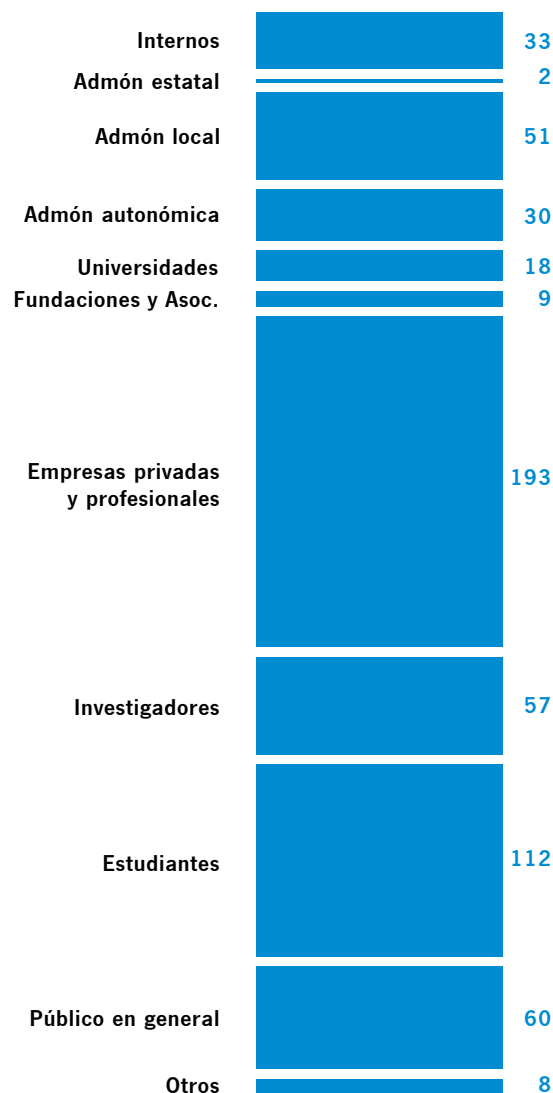
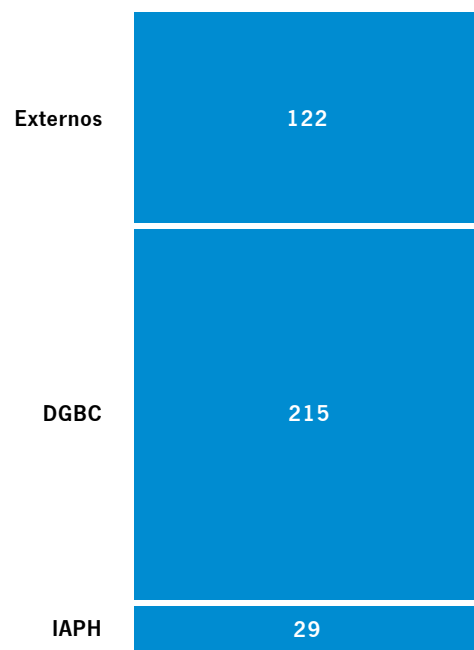


Gráfico 3. Temáticas demandadas. SI-APH 2002



Gráfico 4. Tipología Usuarios UI 2002



Otro de los parámetros analizados, la **procedencia geográfica** de los usuarios, refleja el gran desnivel existente entre el número de demandas procedentes de Sevilla y las que se enviaron desde otras provincias andaluzas. Este dato subraya aún más la tónica que se había venido produciendo años atrás y sugiere la toma de algún tipo de medida relacionada con la difusión territorial del Servicio, ya que el acceso universal está garantizado a través del formulario disponible en la página Web del IAPH y ningún dato objetivo permite suponer que sea menos necesario para usuarios potenciales de Granada, Málaga o cualquier otra provincia que para los radicados en Sevilla.

Eso sí, lógicamente los usuarios proceden mayoritariamente de Andalucía en más de un 80%, ocupando el segundo lugar los de otras comunidades autónomas y quedando un pequeño cupo para los procedentes del extranjero.

Al mismo tiempo, estos valores se encuentran directamente relacionados con el ámbito geográfico de la información solicitada, en el que destacan las demandas de información de bienes culturales de Sevilla, incluso por encima de las peticiones que abarcan varias provincias, aun no siendo las diferencias tan abrumadoras como en el caso anterior.

Por último, en lo relativo a las **modalidades de envío y recepción** de las peticiones, es fundamental destacar el uso de Internet como medio. Se hace patente el papel destacado del Servicio Electrónico de Demandas, a través del formulario que figura en la página Web de la institución, así como el correo electrónico como medio para la respuesta de las demandas. El teléfono, el correo ordinario y las demandas realizadas personalmente también siguen ocupando lugares importantes.

2.2 Las Demandas de la UI de la DGBC

La Unidad de Información se ubica, desde 1997, en la DGBC y se configura como un servicio de apoyo a la gestión administrativa interna y a las demandas externas que sobre Patrimonio Histórico

se reciben en la Administración. La UI¹ es el primer paso de la creación de una Red de Unidades que cubrirán todo el territorio de la Comunidad y que facilitará, aún más, el acceso a la información existente tanto a la Administración como al usuario en general.

El balance de la gestión de la UI, como servicio de información, en el año 2002 es positivo; la continuación de la prestación de los servicios que oferta - colaborar en el desarrollo de estrategias de divulgación y elaboración de productos informativos que cubran las necesidades de información de los usuarios - se ve avalada por el **número de peticiones** que recibe, exactamente 367 en el pasado año.

En cuanto al tipo de **usuarios**, la UI se nutre, fundamentalmente, de peticiones internas de la propia DGBC (Gráfico 4); aunque, en este sentido, hay que resaltar que cada año la demanda externa es mayor. Según indican los datos analizados, el **tema** sobre el que se produce un mayor número de consultas sigue siendo la gestión de los bienes culturales y, especialmente, lo relacionado con la protección de los mismos; muchas de estas consultas han sido remitidas a través de correo electrónico, servicio que ha cualificado el envío de información por parte de la UI.

La temática de las peticiones se centra, principalmente, en actividades relacionadas con la gestión de los bienes culturales, ya sean datos referentes a la protección de éstos, como intervenciones o inversiones realizadas en un área geográfica, o en un bien concreto. Un análisis más pormenorizado revela que la mayor parte de peticiones se resuelven con las **fuentes de información** internas, aunque hay que tener en cuenta que para la resolución de muchas de ellas se han utilizado las fuentes existentes en la DGBC, que han servido, en algunos casos, para ofrecer una información más actualizada.

La base de datos más utilizada ha sido la de Patrimonio Arquitectónico y Urbano de Andalucía con 141 peticiones resueltas; le sigue la base de Patrimonio Arqueológico usada en 116 ocasiones; la base de datos de Patrimonio Etnológico con 27 peticiones, y por último, la base de Patrimonio Mueble con 19 demandas.

054 - 055

Proyectos del IAPH

Servicios de Información
del IAPH

PH43 - Abril 2003

Las bases de datos del Departamento de Régimen General y los archivos de los Servicios de la DGBC se han usado para un total de 153 consultas; en este caso el suministro de información es difícil de establecer al haber servido la mayor parte de las veces para comparar datos de gestión con las bases del SIPHA.

3. Servicios de Información del Fondo Bibliográfico

Al plantearnos una reflexión sobre los servicios de información del fondo bibliográfico con respecto al año 2002, lo más destacable es el cierre de la Sala de Consulta durante los meses de junio a octubre, debido a deficiencias en las instalaciones. Este hecho ha incidido directamente en un significativo decaimiento en el volumen total de datos cuantitativos.

Así, el **Servicio de Consulta**, que permite la consulta directa de los fondos bibliográficos, presenta un volumen anual de 460 consultas efectuadas por un total de 137 usuarios, lo que indica una bajada significativa respecto al año anterior (1110 consultas / 225 usuarios).

En cuanto al **Servicio de Préstamo**, que permite la entrega temporal de materiales que forman parte del fondo bibliográfico, bajo condiciones, el balance del año 2002 ha sido de 638 préstamos a 104 usuarios.

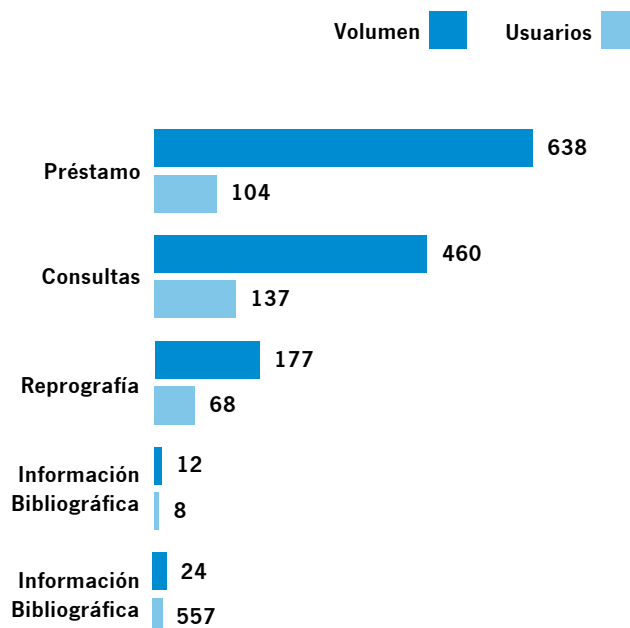
De ellos, el 60% corresponde a usuarios internos, por otra parte únicos destinatarios de dicho servicio estrictamente. Del 40% restante, hay que destacar un total de 24 usuarios procedentes del Programa de Formación de Becas del IAPH, con el cual colabora activamente con la utilización de los recursos que ofrece la Biblioteca. Así también, un 6,7% son alumnos del Máster de Arquitectura y Patrimonio, del IAPH.. Sólo un 5,7% son usuarios de la Consejería de Cultura, un 1,92% proceden de otras Consejerías, y un 2,8% son colaboradores puntuales de proyectos del IAPH.

Servicio de Reprografía, destinado a facilitar la copia de documentos mediante autoservicio de fotocopias, bajo ciertas condiciones. Durante el 2002 se han efectuado 177 solicitudes de reproducción por parte de 68 usuarios externos, frente a las 355 solicitudes por parte de 117 usuarios del año 2001. Se hace necesario agilizar la gestión de dicho servicio, con formularios normalizados que aseguran la responsabilidad del usuario ante las normas vigentes sobre reproducción.

Servicio de Información bibliográfica, que facilita al usuario interno y externo información bibliográfica referencial, así como su identificación y localización. A lo largo del pasado año se han recibido 12 peticiones provenientes de 8 usuarios, de los cuales 3 son de usuarios internos.

Como ya se ha indicado en valoraciones anteriores, la posibilidad de obtención directa de información del catálogo a través del

Gráfico 5. Servicios del fondo bibliográfico 2002



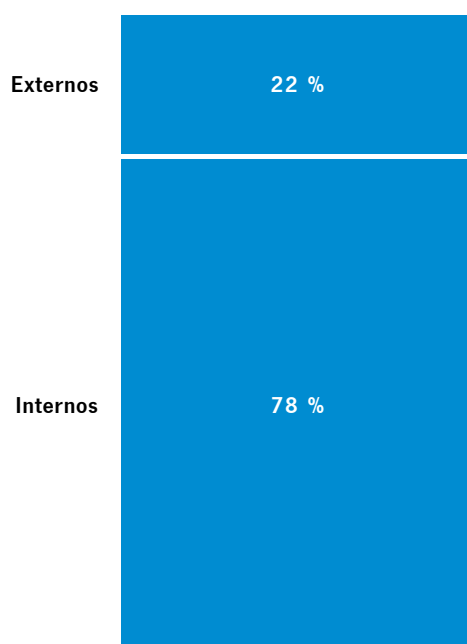
Opac por parte del usuario, incide en la menor demanda de este servicio al personal de la Biblioteca.

Servicio de Préstamo interbibliotecario, permite conseguir a los usuarios internos copias u originales de documentos que no forman parte de los fondos propios, y proporciona documentos existentes en el fondo del IAPH a otros centros que lo soliciten. Se han atendido 8 peticiones de documentos originales solicitados por 5 organismos, al tiempo que se han efectuado 3 solicitudes a organismos externos.

Se han solicitado copias de artículos en 8 ocasiones (dirigidas al CINDOC en su mayor parte, seguidas del IPHE), y se han facilitado copias de fondos propios en 5 ocasiones. En este apartado hemos constatado la creciente demanda de obtención de copias de la documentación de los cursos impartidos por el IAPH, lo que nos obliga a plantearnos las necesidades concretas de recursos y modos de gestión para la mejora de este servicio.

Elaboración de Boletines, concebidos como productos de alerta informativa destinados a la puesta al día de los usuarios de las publicaciones recibidas en la Biblioteca durante un periodo determinado. Durante el pasado 2002 se distribuyeron los Boletines de Novedades correspondientes a los trimestres octubre-diciembre de 2001, enero-marzo, abril-agosto de 2002 en formato electrónico a través de la red interna. Dichos Boletines se encuentran también accesibles a través de la sede Web del IAPH (<http://www.iaph.junta-andalucia.es/documentacion/biblioteca/boletinesnovedades/bolsumar.html>).

Gráfico 6. Servicio de préstamo del fondo gráfico. Usuarios 2002



Queremos destacar la incorporación en la sede Web del IAPH del nuevo formulario electrónico de Acuse de Recibo de Publicaciones disponible en la dirección <http://www.iaph.junta-andalucia.es/documentacion/biblioteca/formularios/acuse/acusepublicaciones.html>, con objeto de facilitar a las instituciones de intercambio un medio ágil para notificar la recepción de nuestras publicaciones. (Gráfico 5)

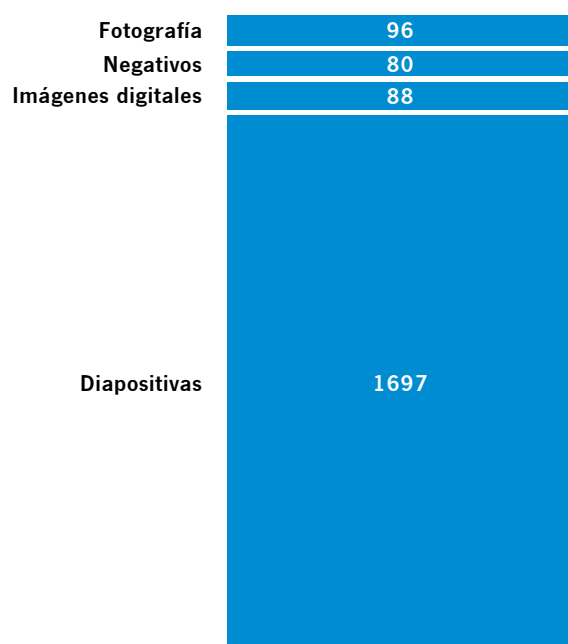
4. Los Servicios de Información de la Fototeca

En el servicio especializado del Fondo Gráfico recaen las responsabilidades de las funciones y tareas que permiten preservar y localizar las imágenes.

La finalidad de este servicio es doble, por un lado, posibilitar la reutilización de los documentos producidos o recogidos por el IAPH, esto es la explotación de la memoria fotográfica. También es posible localizar y recuperar a través de fuentes externas, las imágenes fotográficas demandadas que no han podido ser localizadas en el fondo propio.

Estos dos objetivos se engloban en una función genérica consistente en la puesta a disposición de los usuarios de las imágenes fotográficas retrospectivas que necesitan para sus trabajos de intervención, investigación o difusión (Proyecto Alianza, Proyecto Políromía, Paseos por la Pintura Mural Cordobesa, Jornadas de Innovación y Patrimonio, CD sobre Écija, CDs temáticos, Boletín PH...).

Gráfico 7. Servicio de préstamo del fondo gráfico Volumen 2002



Para ello, el fondo cuenta con una base de datos que permite el tratamiento documental de las imágenes, el registro y el análisis descriptivo. Esta aplicación informática útil y estructurada adecuadamente, necesita ser implementada con un sistema de recuperación de datos, edición y listados de salida. Así mismo, dado el volumen que en la actualidad tiene el fondo, con un total de 70.000 registros en los distintos formatos (diapositivas 31.762, imágenes digitales 17.182, negativos 17.500 y positivos 4.300), resulta imprescindible contar con un módulo de gestión eficaz, ya que de momento ésta se lleva a cabo mediante formularios en papel y manualmente.

Como consideración previa a cualquier conclusión extraída de los datos sobre los servicios prestados hay que señalar que éstos se interrumpieron de junio a octubre de 2002, debido a problemas en las instalaciones de la sala de consulta, detectándose a primera vista una disminución en los servicios prestados en cualquiera de sus modalidades.

A lo largo del año 2002 ha habido un **volumen** total de 46 solicitudes con más de 2.000 imágenes cedidas, ya sea en préstamos (84,8%), consulta (15%), o reproducciones (0,5%).

Según el parámetro analizado, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

> **Volumen:** El total de imágenes es algo menor que el año anterior, pero se sigue la misma tendencia observada ya el pasado año, de un gran número de imágenes en cada petición.

056 - 057

Proyectos del IAPH

Servicios de Información
del IAPH

PH43 - Abril 2003

> **Origen de las peticiones:** Del mismo modo el mayor porcentaje sigue siendo interno, puesto que así está establecido de manera general, salvo las peticiones externas que están previamente autorizadas (Gráfico 6).

> Las **tipologías** más demandadas son (Gráfico 7):

Nº de diapositivas	1.697
Nº de fotografías	96
Nº de imágenes digitales	88
Nº de negativos	80
Nº de CD´s	4

Es importante destacar que en este año se ha comenzado a atender las peticiones de Consulta y de Referencia de los usuarios internos, hasta el momento con escaso número de demandas. Sin embargo, este hecho supone un avance significativo en las funciones de la Fototeca.

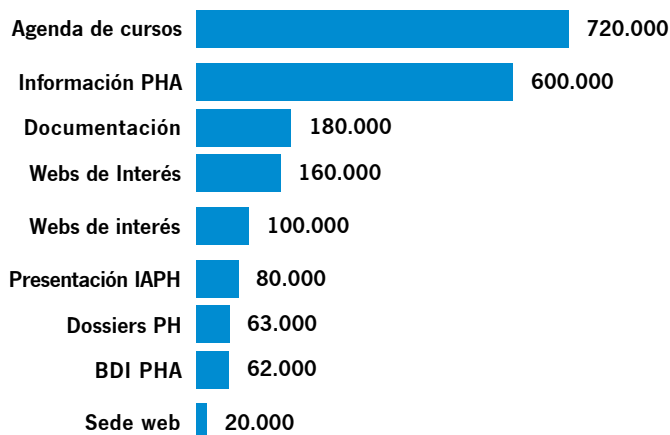
5. Los Servicios de Información en Internet

Durante los últimos seis años, el Servidor Web del IAPH, <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph>, ha ido incorporando progresivamente a sus páginas contenidos especializados y servicios electrónicos útiles para el usuario, con el objeto de proporcionar una visión global e innovadora del Patrimonio Histórico de Andalucía. Por todo ello, la Sede ha ido aumentando en volumen y en variedad de contenidos, pasando de contar con unas 300 páginas en 1997 a unas 2.900 en el año 2002, y durante este tiempo, el IAPH ha ido cualificando su información de forma significativa, manteniendo una evolución dinámica y constante.

En definitiva, el Servidor Web del IAPH ha ido creciendo de manera que desde su implantación, el número de accesos al mismo, ha pasado de unos 36.451 en 1997, fecha en que se puso en servicio, hasta los 812.404 accesos del año 2002. Este sustancial incremento viene dado por la progresiva incorporación a la Sede Web de contenidos especializados en patrimonio y de apartados que ofrecen además de información, servicios útiles para los usuarios.

Entre los más solicitados destacan la **Agenda de Cursos** con posibilidad de inscripción a los mismos (unos 720.000 accesos), y los contenidos del apartado **Información PHA** (unos 600.000 accesos), que aglutina productos y servicios especializados tales como Productos de Información (Velázquez, Do.co.mo.mo., Pintura Mural Cordobesa, etc.), Base de Datos Integrada de Bienes Inmuebles de Andalucía, Textos electrónicos, Banco de Imágenes del Patrimonio Histórico y Otras Visiones (recopilaciones de sedes temáticas); una información útil para los profesionales del patrimonio y para la sociedad en general.

Gráf. 8. Bloques temáticos más visitados de la Web del IAPH 2002



Otros servicios y productos solicitados son los que se ofrecen en el apartado dedicado al Centro de Documentación (unas 180.000 entradas), así como la opción de suscribirse al Boletín PH dentro de la sección dedicada a las **Publicaciones**, con unas 160.000 peticiones. Del mismo modo, los **Webs de Interés** (directorio temático de recursos externos), con unos 100.000 accesos, y **Presentación IAPH**, con unos 80.000.

Es también significativa la importancia de la implantación de las bases de datos en línea, como es el caso de la **Base de Datos Integrada de Patrimonio Inmueble de Andalucía** (BDI-PHA), que durante el 2002 obtuvo un total de 62.000 accesos.

Finalmente, los **Dossiers Temáticos del Boletín PH** con 63.000 visitas y la **Sede Web** con unas 20.000, se encuentran también entre los más solicitados por los usuarios durante el 2002 (Gráfico 8).

En definitiva, la apuesta por una información más interactiva con el usuario, así como de servicios de información en línea útiles y necesarios en esta temática, han incrementado el tráfico en la Página Web del IAPH, una sede que cuenta con alrededor de 3.000 páginas, unas 4.600 imágenes y con un total de 2.577 enlaces externos. Asimismo, el IAPH es visible desde el exterior en al menos unas 250 sedes Web.

La permanencia de la sede Web durante los últimos seis años y la mayor cualificación de sus contenidos hace que cada año se incrementen sus accesos de forma proporcional. Por ello, es necesario desarrollar contenidos novedosos y prácticos para el usuario interesado en el patrimonio histórico, así como facilitar el acceso directo a nuestros productos y servicios de forma ágil y rápida, proporcionando también la utilización de herramientas de búsqueda y el conocimiento de otros recursos externos relacionados con la materia a nivel nacional e internacional.

6. Servicio Electrónico de Boletines de Información

El Centro de Documentación del IAPH realiza desde septiembre de 2002 la distribución interna mediante lista de correo-e de cinco Boletines Electrónicos de Información con el fin de canalizar de una manera fluida las informaciones relativas a las **Novedades y Adquisiciones de la Biblioteca, Adquisiciones del Fondo Gráfico, Sumarios de Boletines Oficiales y Novedades en el Servidor Web**.

Con el mismo fin, se ha puesto en marcha un **Servicio de Alerta Informativa** que tiene como objetivo hacer llegar a los usuarios externos los Boletines de Información relativos a las Novedades de la Biblioteca y del Servidor Web. El acceso se realizará mediante la inscripción a través de un formulario electrónico que se encuentra disponible en la página Web del IAPH (http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion\serv_infor\boletinesinformacion\boletinese.html).

De este modo, se crea un servicio de temática especializada, de distribución periódica y útil para todos.

7. Perspectivas de futuro

A modo de valoración final, es importante destacar la introducción de mejoras en la prestación y la evaluación de los servicios existentes, para lo cual ha resultado fundamental la integración de los nuevos avances tecnológicos.

A partir de este momento, se pretende lograr una mayor cualificación de los servicios, como resultado de un estudio de planificación de los Servicios Públicos del IAPH que actualmente se encuentra en proceso. En este sentido, se va a trabajar en la optimización de los servicios existentes y en la implantación efectiva de otros nuevos, siguiendo una serie de criterios prácticos de funcionamiento, recursos disponibles, demanda, en algunos casos real y en otros potencial, coste, y por supuesto, control de calidad.

Con este fin, se ha apostado por la aplicación de medidas que permitan aumentar la interactividad con los usuarios, entre las que destaca la próxima introducción de formularios electrónicos en la página Web de evaluación, de necesidades de información y de satisfacción de diversos servicios, electrónicos o no.

En líneas generales, se pretende fomentar la transferencia de información, establecer una comunicación ágil y fluida con los usuarios y mejorar los modelos de gestión, control y evaluación. Siempre con el objetivo ineludible de ofrecer unos servicios de calidad, basándose en la continua evaluación y retroalimentación del sistema.

Centro del Documentación del IAPH

Servicios de Demandas Puntuales de Información

Atención telefónica: 955 037 022,
en horario de 09.30-14.00 h.

Atención electrónica: a través del formulario localizable en www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/documentacion/documentacion.html

Servicios de la biblioteca

Consulta en sala: libre acceso, en horario de 09.30-14.00 h.
Reprografía: autoservicio de fotocopias
Correo-e.: biblioteca.iaph.ccul@juntadaandalucia.es

Servicios de la Fototeca

Consulta en sala: libre acceso, en horario de 09.30-14.00 h.
Correo-e.: fototeca.iaph.ccul@juntadaandalucia.es

Servicio de acceso directo a la Base de Datos de Patrimonio Inmueble de Andalucía (BDI-PHA)

A través de la Web:
www.iaph.junta-andalucia.es/documentacion/productos/BBDD/BBDD.html

Sede web del IAPH

www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph

Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico

Camino de los Descubrimientos, 1
Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
Tel.: 955 037 000
Fax: 955 037 001