

**PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE HEMEROTECAS ELECTRÓNICAS  
UNIVERSITARIAS: LA EXPERIENCIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

Rosario Arquero Avilés  
Facultad de Ciencias de la Información  
Departamento de Biblioteconomía y Documentación  
Avda. Complutense s/n – 28040 Madrid  
Teléfono: 658-624384  
Email: [carquero@ccinf.ucm.es](mailto:carquero@ccinf.ucm.es); [arquero15es@yahoo.es](mailto:arquero15es@yahoo.es)

M<sup>a</sup> Luisa García-Ochoa Roldán  
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información  
Avda. Complutense s/n – 28040 Madrid  
Teléfono: 394-22-07  
Fax 394-20-12  
Email: [ochoa@buc.ucm.es](mailto:ochoa@buc.ucm.es)

Gonzalo Marco Cuenca  
GlaxoSmithKline  
Responsable de la Unidad de Fuentes de Información  
Parque Tecnológico de Madrid  
Severo Ochoa, 2  
28760 – Tres Cantos (Madrid)  
Teléfono: 91-8070491  
Fax: 91-8070310  
Email: [gmc586986@gsk.com](mailto:gmc586986@gsk.com)

## **PALABRAS CLAVE:**

PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN;  
HEMEROTECAS ELECTRÓNICAS; HEMEROTECAS DIGITALES; HEMEROTECAS  
UNIVERSITARIAS; FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE.

## **RESUMEN**

Se describe la puesta en marcha del proyecto de digitalización de fondos de prensa iniciado en 1999 en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense, analizando los elementos que han constituido el núcleo de desarrollo de dicho proyecto: en síntesis, criterios considerados para establecer su viabilidad, alcance y propósito del programa de trabajo y fases del mismo, selección y preparación de materiales a digitalizar, métodos y requerimientos técnicos de digitalización, recursos humanos implicados, evaluación de costes y obtención de fuentes de financiación, aspectos legales relacionados con el copyright y los derechos de autor y consideración de las necesidades de los usuarios y su repercusión en la implementación del proyecto. Finalmente, se presentan los datos con los que hasta el momento se cuenta, sobre la evaluación del uso que de este servicio concreto han hecho sus usuarios.

## **1. LA HEMEROTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN: UN POCO DE HISTORIA**

### **1.1. Creación de la Hemeroteca de la Facultad de Ciencias de la Información**

Como no podía ser menos, tratándose de una Facultad de Ciencias de la Información, la Hemeroteca se configura como una de las secciones más importantes de la Biblioteca de dicha Facultad, y su creación viene unida a la de la propia biblioteca en 1974.

Dos hechos incidieron de manera decisiva en la configuración que hoy día tiene esta Hemeroteca. La primera es la gestión que en su momento hizo Milagros del Corral, consiguiendo que 80 empresas periodísticas donaran su diario a dicha Hemeroteca. Esto hace que en 1977 se cuente ya con la colección en papel de 80 periódicos más dos títulos que se adquieren en microfilm: *ABC* y *Le Monde*. El segundo acontecimiento importante es la creación del Servicio de Microfilm de la UCM, en 1990. En este gran laboratorio se inicia la microfilmación de la colección de periódicos. Esta importante gestión, realizada por Manuela Crego, lleva consigo la creación del servicio de lectura en microfilm en las propias dependencias de la Biblioteca.

## 1.2. Fondos hemerográficos

En la actualidad la colección de diarios puede dividirse en tres secciones en función del tipo de soporte del fondo de prensa: impreso, microforma y digital.

La **colección impresa** ha sido la base de la sección hemerográfica ya que de ella se han reproducido la colección microfilmada y la digital. Además de los periódicos que llegan a la Biblioteca diariamente - 84 títulos entre ediciones nacionales, regionales, locales y extranjeras- existe una colección de periódicos, encuadernados, "Colección Clásica", que corresponde a un conjunto de periódicos españoles que fueron donados a la Biblioteca cuando desapareció la prensa del Movimiento, junto con otros donativos de prensa española y extranjera procedentes de colecciones particulares. Por tanto la colección impresa de la biblioteca la conforma esta colección encuadernada ya que los fondos que diariamente se reciben se conservan 7 meses en libre acceso y, posteriormente, se han ido descartando una vez que se han duplicado en microfilm o digital.

La **colección microfilmada** la constituyen rollos de microfilm de 35 mm, microfichas en sales de plata (archivo de seguridad), microfichas en sales de diazo (para consulta de usuarios).

Esta colección tiene una cobertura cronológica que abarca desde 1987 hasta el 31 de diciembre de 1999. Se trata de 138 títulos que se han reproducido a partir de los ejemplares que llegan a la Biblioteca, exceptuando cuatro títulos que se adquieren directamente en Microfilm: *El País*, *Frankfurter Allgemeine*, *Le Monde* y *ABC* que se adquirió desde su comienzo (1903).

La **colección electrónica** formada por 62 títulos a partir del año 2000, excepto *ABC* que se está completando desde su comienzo. Esta colección es el objeto de esta comunicación.

## 2. LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN: EN LOS INICIOS DEL PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN DE FONDOS DE PRENSA

La necesidad de plantear un proyecto de creación de una hemeroteca electrónica apareció como una meta dentro de la planificación estratégica global de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información.

Antes de proceder a establecer las pautas o directrices y las consecuentes ejecuciones de creación de una hemeroteca electrónica, debemos definir el propio concepto de "Hemeroteca electrónica", diferente a una "Hemeroteca digital". Cuando hablamos de una hemeroteca electrónica hablamos de una hemeroteca cuyo soporte es en CD-Rom, muy diferente a los periódicos que podemos consultar en Internet desde cualquier ordenador unido a la red. Por tanto se trata de una hemeroteca cuyo acceso es local, en este caso ubicada en la Hemeroteca de la Facultad de Ciencias de la Información. Se trata de reproducciones del periódico impreso consultable secuencialmente por fechas, sin otro software de búsqueda.

Los neófitos en este tema podrían plantear por qué digitalizar la prensa cuando ya existen ediciones digitales de muchos periódicos españoles en Internet, pero está claro que las diferencias son notables. El acceso a Internet presenta una característica muy importante que es su interactividad, dando la posibilidad de seguir una noticia a lo largo de varios días, así como comunicarse por correo electrónico con los diferentes columnistas, el propio periódico o participando en encuestas y dar opiniones. Por otro lado, el archivo histórico que se almacena en la página es muy corto, en el mejor de los casos, hay acceso a uno o

dos años, lo que no permite hacer un trabajo de investigación serio: "En España de los más de 50 diarios con presencia digital, algo más de una treintena dispone de una hemeroteca aunque ninguna de ellas es equiparable... a las de otros países, ni por cobertura temporal ni por los recursos de búsqueda que contemplan" (Jiménez, González y Fuentes, 2000). Esto unido a que la versión electrónica en Internet no es exactamente igual en contenidos a la impresa, hace necesaria una colección hemerográfica como la presente.

La puesta en marcha del proyecto se apoyó en dos ideas básicas que tratarían de conciliar dos funciones muchas veces difíciles de compatibilizar en la gestión de fondos documentales: la difusión y la conservación de los mismos. Por un lado, se pretendía que la hemeroteca electrónica se convirtiera en un recurso de información que posibilitara la más amplia difusión y utilización de la colección por parte de su público objetivo. Por otro, se buscaba que la existencia de la hemeroteca electrónica evitara en gran medida el deterioro del fondo de prensa en papel de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información.

Hemos de añadir, además, que se optó por interrumpir la microfilmación del fondo e iniciar la digitalización del mismo ya que se estimó que la digitalización aparecía como una alternativa a la microfilmación pues ofrecía muchas ventajas:

- El coste de digitalización era inferior al de la microfilmación.
- Existía la posibilidad de conservar los contenidos del texto en ficheros informáticos para su tratamiento con programas de tratamiento de textos.
- Se podía contar con programas que facilitarían la consulta de los materiales digitalizados y que permitieran ir a un documento o a una página concretos, moverse secuencialmente por las páginas, ver simultáneamente varias páginas de una misma o de varias publicaciones, agrandar imágenes o textos...
- Pueden hacerse copias en ficheros electrónicos o imprimir fácilmente lo que se desee.

No obstante, y frente a las ventajas que presentaba inicialmente el proyecto, la puesta en marcha del mismo debía hacer frente a las limitaciones impuestas por una serie de consideraciones que, en nuestra opinión, deben tenerse en cuenta a la hora de afrontar la elaboración del plan de desarrollo de una hemeroteca electrónica. Como elementos indispensables antes de poner en marcha el proyecto estarían:

- El estudio detenido del contexto, analizando en profundidad qué otros proyectos se están desarrollando e intercambiando ideas con otros centros. Concretamente y teniendo en cuenta que hablamos de hemerotecas locales, se consideraron los proyectos y servicios que poseían la Hemeroteca Nacional y la Municipal de Madrid. La Hemeroteca Nacional comenzó la digitalización de fondos modernos en 1999, pasando a CD- Rom los periódicos que recibía cada día. Muchos de los títulos que digitalizaban coincidían con los que habíamos seleccionado nosotros en nuestra colección, pero a pesar de intentar una estrategia común entre bibliotecarios todos los intentos fracasaron por la rigidez de ambas burocracias - la de la Biblioteca Nacional y la de la Universidad Complutense - por lo que hicimos nuestros proyectos separadamente. Estas condiciones están cambiando en estos momentos ya que se ha establecido una fórmula de reproducción con la gestión de una empresa que es la que, a nivel nacional, está dedicándose a digitalizar la prensa nacional, Tecnodoc. Por otro lado, la Hemeroteca Municipal tiene también proyectado la digitalización de su prensa pero todavía no ha pasado a la acción.
- La consideración de los usuarios nunca hay que olvidarla ya que son precisamente ellos los que deben constituir la razón de ser del proyecto, puesto que puede establecerse que la hemeroteca electrónica será realmente útil si como tal la perciben sus usuarios. Por esta circunstancia es necesario plantearse llevar a cabo un estudio de necesidades de información que nos ayude a definir qué es lo que esperan nuestros usuarios, para encaminar las líneas del proyecto en ese sentido. Al día de hoy, tanto estudiantes como investigadores prefieren consultar fondos digitales a microformas, ya que la visualización es mucho mejor y la reproducción en disco gratuita. Por otro lado, el tipo de consulta era idéntico al utilizado en soporte microfilm, secuencial por fechas. Por tanto no hablamos de un acceso a una base de datos que hoy por hoy no existe sobre prensa española.
- Hay que tener en cuenta también los aspectos legales relacionados con el copyright y los derechos de autor. La Ley de Propiedad Intelectual protege los derechos de autor con las limitaciones pertinentes

para que el acceso a la información y la cultura no sea una cortapisa sobre todo para la investigación y siempre que no exista un afán de lucro.

- El diálogo con las instituciones que deben financiar y apoyar el proyecto, buscando fuentes de financiación alternativas al propio presupuesto, presentando un plan razonado y detallado del mismo que garantice beneficios tangibles directa o indirectamente y que exponga las principales ventajas que se derivarían del mismo. En el caso de la Universidad Complutense aunque no existe un presupuesto de facto para la digitalización de la prensa, es cierto que se tiene un presupuesto renovable cada año por parte del Rectorado, fuera del presupuesto de Biblioteca, con el que se financia el concurso público o su prórroga todos los años. El plan concreto de digitalización de la prensa se pergeñó a mediados del año 1999, coincidiendo con una serie de eventos. En primer lugar el hecho de que la microfilmación en el laboratorio se hacía cada vez más complicada y los costes de mantenimiento eran cada vez más altos al ser máquinas que se habían anticuado y que habían estado mal cuidadas. En segundo lugar, el gran espacio ocupado por este servicio en el sótano de la Facultad era de suma necesidad para otros usos por lo que las autoridades académicas plantearon la posibilidad de desmontar este gran laboratorio que, aunque en principio tenía objetivos ambiciosos, solo se utilizaba para microfilm la prensa que llegaba a la Facultad. Tras varias conversaciones con la entonces Directora de la Biblioteca de la Universidad Complutense - Marta Torres-, con el Vicerrector de Investigación y las autoridades de la Facultad se acordó el plan de digitalización. Plan que ha tenido continuación con el actual director Javier de Jorge.

### **3. EL PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN**

#### **3.1. Selección del material**

Las premisas utilizadas venían en parte impuestas por una serie de condicionantes:

- Los periódicos recibidos diariamente en la biblioteca a partir de los cuales realizaríamos la reproducción en CD- Rom.
- No serían seleccionadas aquellas cabeceras que se comercializaran por las propias empresas periodísticas como el caso de ABC.
- De las cabeceras recibidas en la biblioteca se seleccionarían 50 siguiendo los criterios siguientes:
  1. Ediciones nacionales.
  2. Los más leídos según los índices de lectura.
  3. Intentando cubrir la edición de periódicos de todas las Comunidades Autónomas.

Una vez establecida la selección se acordó la posibilidad de sustituir aquellos títulos que se dejaran de editar (como ocurrió con *Diario 16*) o que tras un seguimiento de reclamaciones dejáramos de recibir en la biblioteca.

Por otra parte el Decano de la Facultad se dirigió a las empresas periodísticas especializadas explicándoles el proyecto y solicitando que nos enviaran un ejemplar más de su diario con el fin de que se mantuviera bien suplida la colección en libre acceso.

#### **3.2. Características técnicas**

Los formatos de imagen requeridos son en TIF del grupo 4, con unos parámetros de digitalización de 300 DPI. De las 50 cabeceras que se digitalizan se haría una copia de seguridad idéntica.

Este volumen de digitalización corresponde al año a unos 18.000 ejemplares, que suponen 1.170.000 páginas, ya que la digitalización de 35 periódicos supone 24 Cd's al año, 10 periódicos a 12 Cd's al año y 5 periódicos a 36 Cd's al año. Por tanto anualmente recibimos 1070 discos y otras tantas copias.

Estas características técnicas permitían una resolución de imagen muy buena y la posibilidad de acceso por fecha.

#### **3.3. Recursos económicos, técnicos y humanos**

Los **recursos económicos** habían sido ya acordados desde el principio, el Rectorado financiaría la duplicación de fondos en CD-Rom. La cantidad asignada eran 11.000.000 de pesetas (hoy 666.111,33

euros) que, tratándose de la Administración salieron a concurso público tras la publicación del pliego en el Boletín Oficial del Estado. La empresa adjudicataria de la digitalización, PROCO, se encargaría de recoger el material impreso, digitalizarlo, completar los ejemplares que faltaran y entregar los CD-Rom en la biblioteca.

En cuanto a **recursos técnicos** se adquirieron en principio cuatro ordenadores personales con sus respectivas impresoras que fueron ubicadas en el mismo recinto donde se encontraba la prensa microfilmada, adquiriéndose una estantería adecuada para colocar los discos ordenadamente. El nuevo servicio de prensa electrónica iba a convivir con la prensa microfilmada.

Cualquier hemeroteca de periódicos necesita unos **recursos humanos** que controlen el minucioso trabajo que exige el mantenimiento de la colección: recepción y colocación de los periódicos todos los días, con su respectivo cardex de registro, separación de los 50 títulos que hay que empaquetar para que se los lleven a digitalizar, control de falta ejemplares y solicitar que los envíen, recepción, registro, carga, magnetización, catalogación y colocación de los CD's. Además, la actualización del catálogo cada cierto tiempo.

Par todo este proceso se cuenta con los recursos humanos de la empresa digitalizadora que cada quincena retira los periódicos para su digitalización y que cada mes entrega los CD's correspondientes.

Los recursos humanos de la biblioteca son los siguientes:

- 2 personas, una en turno de mañana y otra en turno de tarde, para la organización y el servicio de periódicos impresos.
- 2 personas, una en turno de mañana y otra en turno de tarde, para la organización y el servicio de periódicos electrónicos.
- 1 persona que cataloga los ejemplares.
- 1 persona que organiza la gestión juntamente con el personal de la empresa digitalizadora.

### **3.3. Métodos de difusión y promoción**

Los sistemas de difusión no difieren en forma del resto de servicios de la biblioteca. Se realiza a través de:

- **La página web de la Facultad**  
En el Catálogo de Periódicos:  
<http://www.ucm.es/BUCM/inf/030307.htm>  
En el Catálogo general de la Biblioteca dentro de publicaciones periódicas: <http://cisne.sim.ucm.es/>
- **Guías impresas** con los fondos disponibles expuestas en árboles de información a la entrada de la biblioteca, en la sección de periódicos y en el servicio de lectura microfilm/digital
- **Catálogo impreso de Periódicos**, que recogen todos los fondos hemerográficos y que se edita 1 vez al año.
- **Cursos de formación de usuarios** que se realizan a petición de profesores que incluyen demostración y visita guiada. Además y de una manera más general se informa sobre el servicio a los 10 grupos de alumnos que ingresan en primer curso en la Facultad.

## **4. UN PRIMER ANÁLISIS DEL USO DE LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE**

Teniendo en cuenta que este servicio se instaló hace dos años, no podemos obtener una perspectiva cuya trayectoria nos revele resultados contundentes. La evaluación se ha llevado hasta el momento teniendo en cuenta, exclusivamente, el uso de la colección en términos de préstamos realizados. En concreto, se presenta la tabla que refleja el número de consultas, traducidas en préstamos, realizadas desde 1999 en la totalidad del servicio de prensa electrónica/microfilm.

Al analizar los datos, se pone de manifiesto que el número de consultas por años ha ido disminuyendo. Dicha circunstancia puede explicarse si tenemos en cuenta que en dicho cómputo no ha sido posible diferenciar entre la colección microfilmada y la electrónica.

Dicho de otro modo, hasta el momento, el préstamo de un microfilm ha equivalido a una única consulta, mientras que el préstamo de un CD-ROM podía equivaler a una o varias consultas (de ahí el desfase y la limitación de los datos de uso con los que se cuenta hoy por hoy). Esta circunstancia hace obligado plantear una diferenciación entre el uso de la colección microfilmada y el uso de la colección electrónica, diferenciación que empezará a quedar patente en los datos de la memoria del año 2003. Con este objetivo se están incorporando códigos de barras en los CD-ROM y en los microfilms que permitan diferenciar, mediante el préstamo automatizado, el uso de la colección en sus diferentes soportes.

Adicionalmente ha comenzado a llevarse a cabo un estudio de usuarios que contempla tanto la realización de un estudio de uso como la realización de un estudio de satisfacción, específicamente, con la colección de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM. Dado que, como hemos explicado, dicho estudio se encuentra en curso de realización, no disponemos de los resultados del mismo. Sí incorporamos como anexo de esta comunicación el cuestionario que se está utilizando en dicho estudio de usuarios.

	<b>Nº CONSULTAS MAÑANA</b>	<b>Nº CONSULTAS TARDE</b>	<b>Nº CONSULTAS TOTAL</b>
<b>ABC</b>	<b>1.130</b>	<b>845</b>	<b>1.975</b>
<b>B.O.E.</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>75</b>
<b>DEPORTIVOS</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>43</b>
<b>DEPÓSITO</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>74</b>
<b>DIARIO 16</b>	<b>77</b>	<b>82</b>	<b>159</b>
<b>ECONÓMICOS</b>	<b>133</b>	<b>79</b>	<b>212</b>
<b>EXTRANJEROS</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>37</b>
<b>EL MUNDO</b>	<b>308</b>	<b>216</b>	<b>524</b>
<b>EL PAÍS</b>	<b>1.453</b>	<b>1.079</b>	<b>2.532</b>
<b>LA RAZÓN</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>37</b>
<b>REGIONALES</b>	<b>434</b>	<b>266</b>	<b>700</b>
<b>TESIS DOCTORALES</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>25</b>

<b>UNIVERSITARIOS</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
<b>LA VANGUARDIA</b>	<b>95</b>	<b>103</b>	<b>198</b>
<b>TOTALES 2001</b>	<b>3.839</b>	<b>2.774</b>	<b>6.613</b>
<b>TOTALES 2000</b>	<b>3.786</b>	<b>3.099</b>	<b>6.885</b>
<b>TOTALES 1999</b>	<b>5.390</b>	<b>3.200</b>	<b>8.590</b>

Tabla 1. Total de consultas en el servicio de prensa electrónica/microfilm

Adicionalmente, a la limitación de los datos de uso de la colección según las estadísticas de los años 2000 y 2001, hemos de añadir las siguientes consideraciones:

1. Los primeros discos en CD- Rom de prensa que llegan a la hemeroteca están disponibles para su uso en el mes de mayo, ya que la resolución del concurso se hace en febrero.
2. Los usuarios se enfrentan a una nueva tecnología, cuando estaban acostumbrados al uso de microfilm.
3. El conocimiento del nuevo servicio dentro de la Facultad y fuera ha tenido poco tiempo para difundirse.
4. La información contenida en una microficha no es equiparable a la de un CD- Rom, por lo que los préstamos de una y otro no pueden medirse por el mismo rasero.

Para finalizar hemos de establecer que, dado que no hemos podido distinguir, en lo referente a préstamos realizados, entre la colección microfilmada y la electrónica, el dato más fiable, que da cuenta del impacto que la colección electrónica ha tenido sobre los usuarios progresivamente, es el número de reproducciones realizadas de toda la colección. El número de reproducciones realizadas en el año 2000 fue de 14.093, de las que por lo menos un 50% se realizaron desde soporte microfilm ya que en ese año la colección digitalizada estaba disponible a partir de mayo-junio.

Ya en el año 2001, el número de reproducciones fue de 16.960, de las que el 80% se realizaron desde soporte digital. Si, además, consideramos el volumen de usuarios que se llevan reproducción en disquette y en CD-ROM, podemos afirmar que la consulta al fondo electrónico cubre ya en la actualidad más del 80% de la consulta total de fondos hemerográficos de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Ashcroft, L.; McIvor, S. (2001). "Electronic journals: managing and educating for a changing culture in academic libraries". *Online Information Review*, v. 25, n. 6, 378-387.

Hewitson, A. (2002). "Use and awareness of electronic information services by academic staff at Leeds Metropolitan University: a qualitative study". *Journal of Librarianship and Information Science*, v. 34, n. 1, 43-52.

Jiménez, A.; González, A.; Fuentes i Puyol, M.E. (2000). "Las hemerotecas digitales de la prensa en Internet". *El Profesional de la Información*, v. 9, n. 5, 15-24.

Kebede, G. (2002). "The changing information needs of users in electronic information environments". *The Electronic Library*, v. 20, n. 1, 14-21.

Keller, A. (2001). "Future development of electronic journals: a Delphi survey". The Electronic Library, v. 19, n. 6, 383-396.

Lopez de Prado, R. "Do users dream of electronic libraries?" (2000). The Electronic Library, v. 18, n. 3, 202-209.

Tebbetts, D. R. "The costs of information technology and the electronic library" (2000). The Electronic Library, v. 18, n. 2, 127-136.

**6. ANEXO: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA - BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN - UNIVERSIDAD COMPLUTENSE**

Protocolo de presentación:

La Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información está realizando un estudio para valorar el grado de satisfacción de los usuarios de su Hemeroteca Electrónica. Como usuario de la misma, le agradeceríamos que contestara al siguiente cuestionario. Considere que la información que usted nos aporte contribuirá a conseguir el propósito final que persigue la realización de este estudio: mejorar el funcionamiento global de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense.

1. Actualmente usted es:

- Estudiante de primer ciclo
- Estudiante de segundo ciclo
- Estudiante de tercer ciclo
- Personal docente e investigador
- Personal de administración y servicios
- Otros

2. ¿Ha utilizado anteriormente la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información?

- Nunca
- 1-10 veces
- 11-20 veces
- 21-30 veces
- 31-40 veces
- Más de 40 veces

3. ¿Cómo conoció la existencia de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información?

- A través de Internet
- A través de las guías informativas de la Biblioteca de la Facultad de la Información
- A través de los cursos de formación de usuarios que se imparten en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información

A través de otro medio (indique cuál)

4. Responda a esta cuestión si es usuario del perfil alumno o profesor. La información que obtiene a partir de la utilización de esta Hemeroteca Electrónica, ¿le sirve como herramienta para la realización de su trabajo como estudiante/profesor?

Sí

No

5. En caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿para qué fines utiliza dicha información?

SI ES ALUMNO:

Actualización de conocimientos

Preparación de trabajos de clase

Aportación de material de apoyo a las clases impartidas en la Facultad

Otro fin (indíquelo):

SI ES PROFESOR:

Actualización de conocimientos

Investigación

Aportación de material para la preparación de clases

Otro fin (indíquelo):

6. ¿Considera que los profesores de la Facultad de Ciencias de la Información estimulan el uso de la Hemeroteca Electrónica como parte de su propio proyecto educativo?

Sí

No

7. En líneas generales, ¿cómo valoraría el funcionamiento de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

8. Comparando su valoración anterior con la opinión que tiene del conjunto de servicios que ofrece la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, considera que la Hemeroteca Electrónica está:

Por debajo de la media  
En la media  
Por encima de la media

9. ¿Qué tipo de atención recibe por parte del personal de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información?

Excelente  
Bueno  
Regular  
Malo  
Pésimo

10. ¿Cómo valoraría la disponibilidad de recursos técnicos para la consulta de información en la Hemeroteca Electrónica?:

Son suficientes  
Son insuficientes

11. ¿Cree que el catálogo de la Hemeroteca Electrónica es un buen instrumento de información sobre dicho servicio y su fondo documental?

Sí  
No  
No conozco dicho catálogo  
No utilizo dicho catálogo

12. ¿Aproximadamente con qué frecuencia encuentra lo que busca?

Más del 90% de las veces  
Más del 70% de las veces  
Aproximadamente el 50% de las veces  
Menos del 50% de las veces  
Menos del 30% de las veces  
Menos del 10% de las veces

13. ¿Qué nivel de satisfacción tiene con la información obtenida a partir de la utilización de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información?

Excelente  
Bueno  
Regular  
Malo  
Pésimo

14. En relación con el nivel de satisfacción expresado en la cuestión anterior, ¿considera que la obtención de información en la Hemeroteca Electrónica es un servicio caro?

Sí  
No

15. ¿Volvería a utilizar el servicio de Hemeroteca Electrónica de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información?

Sí  
No

16. ¿Qué sugerencias haría para mejorar globalmente el servicio de Hemeroteca Electrónica de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información?

17. ¿Es o ha sido usuario de otra Hemeroteca?

Sí  
No

18. En caso de haber contestado afirmativamente a la pregunta anterior, indique de qué otra/s hemeroteca/s es o ha sido usuario:

19. En caso de haber sido de usuario de otra/s hemeroteca/s, comparativamente, ¿cuál de ellas le produce mayor nivel de satisfacción considerando el funcionamiento global del servicio y la atención al usuario?

Muchísimas gracias por su colaboración

1. ADELANTADO DE SEGOVIA
2. AVUI
3. CANARIAS 7
4. CINCO DÍAS
5. COMERCIO
6. CORREO DE ANDALUCÍA
7. CORREO ESPAÑOL
8. CORRIERE DELLA SERA
9. DEIA
10. DÍA
11. DÍA DE CUENCA
12. DÍA DE TOLEDO
13. DIARI DE GIRONA
14. DIARIO DE ÁVILA
15. DIARIO DE BURGOS
16. DIARIO DE CÁDIZ
17. DIARIO DE IBIZA
18. DIARIO DE MALLORCA
19. DIARIO DE NAVARRA
20. DIARIO DE SORIA
21. DIARIO MONTAÑÉS
22. DIARIO PALENTINO
23. DIARIO VASCO
24. EXPANSIÓN
25. FARO DE VIGO
26. GACETA COMPLUTENSE
27. GACETA DE LOS NEGOCIOS
28. GACETA REGIONAL
29. GACETA UNIVERSITARIA
30. HERALDO DE ARAGÓN
31. HUELVA INFORMACIÓN
32. INFORMACIÓN
33. JAÉN
34. LANZA
35. LEVANTE
36. MARCA
37. MEDITERRÁNEO
38. MUNDO DEL SIGLO XXI
39. NORTE DE CASTILLA
40. OPINIÓN
41. PERIÓDICO DE CATALUNYA
42. PERIÓDICO EXTREMADURA
43. PROGRESO
44. PROVINCIA
45. PROVINCIAS
46. SUR
47. TRIBUNA DE ALBACETE
48. VANGUARDIA
49. VERDAD DE MURCIA
50. VOZ DE GALICIA

