

EVALUACIÓN DE HEMEROTECAS ELECTRÓNICAS: RESULTADOS DE UN ESTUDIO DE USUARIOS REALIZADO EN LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

Rosario Arquero Avilés

M^a Luisa García-Ochoa Roldán

Universidad Complutense de Madrid

PALABRAS CLAVE:

HEMEROTECAS ELECTRÓNICAS; HEMEROTECAS UNIVERSITARIAS; ESTUDIOS DE USUARIOS; PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y EVALUACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN; FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE.

KEYWORDS:

ELECTRONIC NEWSPAPERS LIBRARY; UNIVERSITY LIBRARIES; USERS STUDY; PLAN, DESIGN AND EVALUATION OF INFORMATION AND DOCUMENTATION; FACULTY OF INFORMATION SCIENCE OF COMPLUTENSE UNIVERSITY

RESUMEN

Se presentan los resultados del estudio de usuarios realizado la Hemeroteca Electrónica de prensa de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, tras describir su formación y evolución como servicio. Se establecen cuáles son los sujetos investigados y los objetivos del estudio, así como las características del instrumento utilizado para la realización del mismo. Se plantea la realización de un estudio que determine el nivel de uso de los fondos de dicha Hemeroteca Electrónica, así como el grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento de la misma. Se intenta así mismo conocer, los fines de utilización de la información obtenida en el servicio mencionado, en la actividad diaria de los usuarios del servicio. El fin último de la evaluación realizada es determinar qué pautas pueden servir para guiar la planificación y el funcionamiento de este servicio a corto, medio y largo plazo.

ABSTRACT

The study was performed on the electronic newspaper library of the faculty of information science. This study describes the formation and development of the electronic library. Particular attention was paid to describe in detail who the various users were and their degree of satisfaction in using the electronic library. Finally, the results of this survey are used in the planning of short, medium and long periods of time.

1. INTRODUCCIÓN

Cada unidad de información y documentación se orienta para dar servicio a una comunidad de usuarios determinada (Westbrook, 2001). El estudio de usuarios cuyos resultados se presentan en este trabajo fue realizado con la finalidad de analizar las necesidades de información, así como el grado de utilización y satisfacción de una parte de la comunidad de usuarios de la Biblioteca Universitaria de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, en tanto en cuanto la Hemeroteca Electrónica objeto de evaluación se configura como un servicio específico englobado en la propia Biblioteca de la Facultad. El segmento de usuarios analizados está integrado, específicamente, por los usuarios reales del servicio de “Hemeroteca Electrónica” de dicha Biblioteca Complutense.

El estudio parte de la información que han aportado los usuarios reales pero pretende ir más allá. Las conclusiones de dicho estudio podrán ser consideradas en la planificación del servicio que se presentará, en su caso, reorientado para los usuarios que ya lo conocen y utilizan (usuarios reales) y para aquéllos que aún no lo conocen o no han tenido ocasión de utilizarlo (usuarios potenciales) y, si es preciso, para la reformulación de la misión específica a la que ha respondido dicho servicio y para la identificación de las prioridades a las que debe responder el mismo a corto, medio y largo plazo.

Para entender el contexto en el que se plantea la realización del estudio de usuarios cuyos resultados presentamos en este trabajo, hemos de partir de una revisión de los principales hitos que han marcado la trayectoria de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense desde su creación hasta la actualidad (Arquero Avilés, García-Ochoa Roldán y Marco Cuenca, 2003).

2. CREACIÓN Y DESARROLLO DE LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Los primeros pasos para crear una hemeroteca electrónica de periódicos se dieron en el curso académico 1998-1999. La decisión de pasar a CD-ROM los diarios impresos había sido una idea concebida con anterioridad y que comenzó a ser gestionada de facto en el verano de 1999.

Hasta ese momento la colección de diarios impresos había sido microfilmada, por lo que teníamos un archivo de microfilm desde 1987. Por tanto se trataba de pasar el papel a CD-ROM de la misma forma que hasta ese momento se había transformado a microfilm.

Las **razones** del cambio resultan obvias en cuanto a coste y mejora del servicio:

- El coste de digitalización es inferior al de la microfilmación.
- La consulta de fondos por ordenador mejora de manera determinante la realizada en un lector de microfilm, sobre todo cuando se visualiza el documento.
- Los resultados de la búsqueda pueden registrarse en soporte electrónico - disquete o CD-ROM -, o impresos mediante impresora, reproducción de mejor calidad que la resultante de microfilm y, adicionalmente, más económica.

- 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, ampliar imágenes o textos...

El proyecto tuvo en cuenta varios **factores**:

- Qué otros proyectos similares se estaban llevando a cabo, qué experiencia tenían y la posibilidad de cooperación para ofrecer un mejor servicio. En nuestro caso interesaba que fuera un servicio que se diera en la misma ciudad. La Biblioteca Nacional había comenzado en 1999 a digitalizar parte de la prensa recibida.
- La opinión de los usuarios que preferían la consulta a través de ordenador en lugar de a través de las incómodas pantallas de visualización de microfilm.
- Buscar financiación y apoyo al proyecto. El Rectorado de la Universidad Complutense, dada la importancia de la colección hemerográfica de la Facultad de Ciencias de la Información, cedió un presupuesto adicional para este cometido, presupuesto que se prorroga cada año. La única posibilidad para abonar, dentro de los condicionantes de la burocracia administrativa, la cantidad de 10.000.000 de pesetas era convocar un concurso público, publicado en el Boletín Oficial del Estado, con las características pretendidas, para que las empresas especializadas en digitalización de documentos pudieran optar por la oferta. Así es como la empresa PROCO se hizo cargo de digitalizar 50 cabeceras a partir de los diarios que recibíamos en la Hemeroteca.

Las características técnicas requeridas son las siguientes:

El formato de imagen es 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-ROM's al año, 10 periódicos a 12 CD-ROM's al año y 5 periódicos a 36 CD-ROM's al año. Por tanto anualmente se reciben 1070 discos y otras tantas copias.

Estas características técnicas permiten una resolución de imagen muy buena y la posibilidad de consulta por fecha.

Los parámetros considerados para la ejecución del proyecto fueron:

1. **La selección del material:** qué cabeceras se digitalizarían. Se partía de un condicionante a tener muy en cuenta: la selección se hacía a partir de aquellas cabeceras que se recibían de forma gratuita en la hemeroteca. Por otro lado, no se digitalizarían cabeceras que se pudieran obtener por compra a las propias empresas periodísticas (por ejemplo el ABC). Por último el criterio seguido respondería a las siguientes prioridades: ediciones nacionales, títulos con mayor

índice de lectura e intento de cubrir la información de todas las regiones españolas.

2. La consideración de los **recursos técnicos y humanos** con los que se contaba para ofrecer el servicio. Para ello se realizó una adquisición de 4 ordenadores personales y 4 impresoras que resolvimos era suficiente para la puesta en marcha del nuevo servicio de prensa electrónica. En cuanto a los recursos humanos no se partía de cero dado que ya había personal técnico y auxiliar que mantenía y daba servicio de la prensa impresa y microfilmada. Los recursos humanos con los que se contó en un principio fueron 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. La determinación de los métodos a utilizar para la difusión y promoción del servicio. En este sentido, cabe señalar que los sistemas de difusión no difirieron en forma del resto de servicios de la biblioteca. Se realiza a través de:

- **La página web de la Facultad**

- A través del Catálogo de Periódicos:

- <http://www.ucm.es/BUCM/inf/030307.htm>

- A través del Catálogo general de la Biblioteca dentro de publicaciones periódicas: <http://cisne.sim.ucm.es/>

- Las **Guías impresas** con indicación de 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/electrónico.

- El **Catálogo impreso de Periódicos**, que recoge todos los fondos hemerográficos y que se edita con una periodicidad anual.

- Los **cursos de formación de usuarios** que se realizan a petición de profesores y 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.

3. EVALUACIÓN DE LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA

3.1. SUJETOS INVESTIGADOS, OBJETIVOS DEL ESTUDIO Y APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA PLANIFICACIÓN DE LA UNIDAD

Entendemos que la determinación de los **sujetos** (usuarios) a investigar en un estudio de usuarios se ha de establecer partiendo del análisis de una serie de conceptos que, aunque aportados por Line en 1974, siguen teniendo, desde nuestro punto de vista, plena vigencia (Line 1974):

Necesidad de información: “aquello que el individuo debe poseer para la realización de su trabajo, investigación, realización personal...”.

Deseo: “aquello que el individuo quisiera tener y que puede ser transformado en una demanda informativa”.

Demanda informativa: “formulación de un deseo de información”.

Uso: “aquello que el individuo utiliza y aplica realmente”.

Estableciendo un nexo de unión entre estos conceptos y el tipo de sujetos a investigar en un estudio de usuarios que se plantea realizar, podríamos determinar que:

- Los conceptos de necesidad y deseo se relacionarían con la realización de estudios de usuarios que pretenden investigar a los usuarios potenciales (comunidad de usuarios, segmento de la población o público objetivo a los que se orienta la unidad de información y documentación y/o parte de la misma en la que se realiza dicho estudio) aunque también con los estudios de usuarios que pretenden investigar a los usuarios reales (que pueden seguir teniendo nuevas necesidades y deseos informativos).

- Entendemos en cambio que los conceptos de demanda y uso se relacionarían exclusivamente con la realización de estudios de usuarios que pretenden conocer a los usuarios reales (subgrupo de la comunidad de usuarios que ha utilizado la unidad de información y documentación y/o parte de la misma en la que se realiza dicho estudio, bien formulando una demanda, bien utilizando la información que se les ha proporcionado en respuesta a dicha demanda informativa).

Establecemos que el estudio de usuarios realizado se ha fundamentado en la obtención de información sobre los usuarios reales de la Hemeroteca Electrónica y sus objetivos fundamentales ha sido:

1. Conseguir información sobre las necesidades de información que presentan dichos usuarios.
2. Determinar tanto la frecuencia de uso de los fondos de dicha Hemeroteca Electrónica (enfoque cuantitativo) como el grado de satisfacción de sus usuarios con el funcionamiento de la misma (enfoque cualitativo).

3. Saber con qué fines aplican los usuarios del servicio la información obtenida a partir de la utilización del mismo (es decir, determinar, en una primera aproximación, qué impacto produce en la actividad diaria de los usuarios dicha información).

La obtención de la información que se derive del cumplimiento de dichos objetivos de partida se tomará como base para la toma de decisiones en lo que se refiere concretamente a:

1. El establecimiento de prioridades en el desarrollo de la Hemeroteca Electrónica.
2. La inversión de recursos.
3. La puesta en marcha de acciones encaminadas a conseguir que dicha Hemeroteca se convierta en la Hemeroteca Electrónica de referencia en nuestro país.

Así pues, estableciendo una relación entre el tipo de estudio de usuarios realizado y la fase del ciclo vital de realización del mismo (unidad que se encuentra ya en una fase de funcionamiento (Abad García, 1997), determinamos que se trata de un estudio de necesidades de información (cuyos resultados se aplicarán con la finalidad de llevar a cabo la planificación de la Hemeroteca Electrónica reorientada para sus usuarios reales, pero también para aquéllos usuarios potenciales que aún no han hecho uso de la misma) y de un estudio de uso, satisfacción e impacto en tanto en cuanto pretende evaluar el funcionamiento de la Hemeroteca Electrónica partiendo de la información que, como hemos dicho anteriormente, aportan sus usuarios reales, que en la actualidad ya la conocen y ya la utilizan.

3.2. METODO DE RECOGIDA DE DATOS

En el “Manual de estudios de usuarios”, ya clásico y de obligada referencia, del profesor Sanz Casado (1994) se establece la existencia de distintos tipos de métodos para la recogida de datos:

- Los métodos directos: se fundamentan en el uso de técnicas que permiten obtener información directa *del o sobre el usuario*. Entre estas técnicas se encuentra la utilización de: realización de cuestionarios y entrevistas, la observación de los hábitos de búsqueda, los métodos de consenso (Técnica de Delphy y “Focus Group”) y la técnica del incidente crítico.
- Los métodos indirectos: este tipo de métodos permiten obtener información de o sobre el usuario de forma indirecta, es decir, sin tener que consultar directamente a los mismos. Se basan en el análisis de los documentos, bien de aquellos producidos directamente por los usuarios, o bien de los resultantes de la interacción de los usuarios con el sistema de información (documentos que los usuarios solicitan cuando acuden a los distintos centros de información). Son métodos indirectos los siguientes: análisis de citas, análisis de referencias y análisis de peticiones de documentos.

En nuestro caso hemos optado por la utilización del cuestionario (método directo), usado con mucha frecuencia en la realización de estudios de usuarios de centros de información y documentación, en general, y de bibliotecas universitarias, en particular, (Enríquez Borja, 1997), (Lorente Lafuente y Serrano Vicente, 1999), (Borrego Huerta, 1998). Hemos de añadir además que el procedimiento de obtención de la información ha sido la encuesta personal.

Partiendo de una clasificación del tipo de preguntas en función del formato de respuesta (Fernández Nogales, 2002) el cuestionario empleado presenta 3 preguntas abiertas (en las que no se facilita ninguna alternativa de respuesta), 13 preguntas cerradas (que proponen al entrevistado alternativas de respuesta definidas) y 3 preguntas mixtas (que incluyen una parte cerrada con alternativas de respuesta definidas, y una parte abierta con una opción no definida).

Se han utilizado tanto preguntas cerradas dicotómicas (con dos únicas alternativas de respuesta) como multicotómicas (con más de dos opciones de respuesta) tanto de respuesta única (selección de una única alternativa de respuesta) como de respuesta múltiple (posibilidad de seleccionar más de una opción).

En función del objetivo de la información de las preguntas utilizadas (Fernández Nogales, 2002) se ha utilizado: una pregunta de clasificación (la primera del cuestionario, que tiene la finalidad de diferenciar qué tipo de usuario es el encuestado: estudiante de primer ciclo, estudiante de segundo ciclo, estudiante de tercer ciclo, personal docente e investigador, personal de administración y servicios u otra categoría) que al mismo tiempo cumple el requisito de ser una pregunta que sirve para filtrar la cuarta pregunta del cuestionario.

3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Las respuestas aportadas al cuestionario que ha servido de base para la realización del estudio de usuarios, se agruparon, según las siguientes categorías de usuarios de la Hemeroteca Electrónica de la Universidad Complutense:

- Estudiantes de primer ciclo.
- Estudiantes de segundo ciclo.
- Estudiantes de tercer ciclo y personal docente e investigador (PDI).
- Otros.

3.3.1. Frecuencia de uso de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información

Analizando los datos de la Tabla 1 por categorías de usuarios, podemos establecer que:

- Los alumnos de primer ciclo presentan una frecuencia de uso menor que la del resto de categorías de usuarios diferenciadas. Estos alumnos se reparten entre el 66,7% que afirman que es la primera vez que han utilizado la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense y el 33,3% que dicen haberla utilizado anteriormente entre 1 y 10 veces.

- Más de la mitad de los alumnos de segundo ciclo encuestados (el 55,8%) se sitúan en una frecuencia de uso de la Hemeroteca Electrónica que oscila entre 1 y 10 veces, aunque, como rasgo diferenciador con respecto a los alumnos de primer ciclo, encontramos que el 9,3% de los usuarios de este ciclo superan el umbral de utilización de las 10 veces (el 7% afirman haberla utilizado anteriormente entre 11 y 20 veces y el 2,3% presentan una frecuencia anterior de uso superior a las 40 veces).
- Los usuarios de tercer ciclo y personal docente e investigador pueden englobarse, así mismo, en dos sectores diferenciados en función de su mayor o menor frecuencia de uso de la Hemeroteca Electrónica: por un lado aparecen aquellos que nunca antes habían utilizado este servicio (y que suponen el 47,1% de los usuarios de esta categoría) y por otro lado, aquellos usuarios que vuelven a utilizar un servicio que ya han utilizado previamente (en total, el 53% de esta categoría, porcentaje que se distribuye en concreto de la siguiente manera: el 35,3% la han utilizado entre 1 y 10 veces, el 11,8% entre 11 y 20 veces y el 5,9% presentan una frecuencia de uso que supera las 40 veces).
- El resto de usuarios de la Hemeroteca Electrónica agrupados en la categoría “Otros”, se distribuye entre los dos extremos opuestos de la escala de utilización máxima y mínima del servicio: el 88,9% utiliza por primera vez dicha Hemeroteca en el momento en el que se le administra el cuestionario mientras que el 11,1% de los usuarios agrupados en esta categoría dice haber utilizado entre 31 y 40 veces la Hemeroteca.

El análisis global de los resultados de la Tabla 1, permite determinar que más de la mitad de los usuarios (52,8%) es la primera vez que utilizan la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información, lo que puede ser indicativo de que aún es un servicio poco conocido. Cabe pensar que dicha circunstancia puede tener relación con el hecho de que se trate del servicio más joven de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de las Complutense. Dicha idea puede quedar reforzada si tenemos en cuenta que, aún entre aquellos que no es la primera vez que utilizan la Hemeroteca Electrónica, el 39,8% la han utilizado entre 1 y 10 veces, y sólo el 7,4% la han utilizado en más de 10 ocasiones. Será interesante poner en relación los resultados de esta pregunta con los de la siguiente (medios a través de los cuáles los usuarios han tenido conocimiento de la existencia de esta Hemeroteca Electrónica) con el objeto de reforzar la política de marketing y promoción del servicio con el objeto de aumentar el grado del conocimiento del mismo, y, en consecuencia, incrementar su utilización.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
NUNCA	66,7%	34,9%	47,1%	88,9%	52,8%
1-10 VECES	33,3%	55,8%	35,3%	0 %	39,8%
11-20 VECES	0 %	7,0%	11,8%	0 %	4,6%
21-30 VECES	0 %	0 %	0 %	0 %	0%
31-40 VECES	0 %	0 %	0 %	11,1%	0,9%
MÁS DE 40 VECES	0 %	2,3%	5,9%	0 %	1,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 1. Frecuencia de utilización de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM, según categorías de usuarios

3.3.2. Medios de difusión

El análisis de los datos de la Tabla 2, por categorías de usuarios, nos lleva a determinar que los medios de difusión que en mayor medida han permitido a los alumnos de primer ciclo conocer la existencia de la Hemeroteca Electrónica han sido, por igual, las guías informativas elaboradas por la propia Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información (33,3%) y los propios compañeros de clase (33,3%).

Consideramos muy positivo que la segunda vía de difusión mencionada alcance un porcentaje tan elevado en el caso de los alumnos de primer ciclo, puesto que, podemos pensar que si la utilización de este servicio es aconsejada por parte de unos estudiantes a otros, éste es, sin lugar a dudas, el primer paso para garantizar, en buena medida, la aparición de nuevos de usuarios, y/o, para fidelizar a los actuales que, progresivamente, pasarán a ser alumnos de segundo ciclo, y, en última instancia, podrán ser también alumnos de tercer ciclo. Así, pues, aunque no se trata de un medio de promoción del servicio que pueda ser controlado directamente por el profesional de la Biblioteca, sí aparece como canal fundamental de difusión y conocimiento del mismo y como reflejo indirecto de los efectos que produce su funcionamiento en los usuarios que lo van conociendo y lo recomiendan a otros. Y es que, somos conscientes, de que la mejor carta de presentación de un servicio a un nuevo usuario, es la opinión positiva de otro usuario sobre dicho servicio.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
INTERNET	5,1%	7%	11,8%	22,2%	8,3%
GUÍAS INFORMATIVAS DE LA BIBLIOTECA	33,30%	41,9%	35,3%	11,1%	35,2%
CURSOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA	12,8%	16,3%	17,6%	11,1%	14,8%
POR CASUALIDAD	2,6%	2,3%	0 %	0 %	1,9%
POR MEDIO DE UN PROFESOR	12,8%	11,6%	17,6%	0 %	12%
POR MEDIO DE UN COMPAÑERO	33,3%	20,9%	0 %	44,4%	24,1%
POR MEDIO DE OTROS CENTROS	0 %	0 %	17,6%	11,1%	3,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 2. Medio de conocimiento de la existencia de la Hemeroteca Electrónica

3.3.3. Utilidad, fines de utilización y fomento del uso de la Hemeroteca Electrónica

El 97,1% de los alumnos encuestados y el 100% de los profesores y del resto de usuarios incluidos en el grupo 4 (otros), consideran que la información que obtienen a partir de la utilización de esta Hemeroteca Electrónica, le sirve como herramienta para la realización de su trabajo (Tabla 3). Este porcentaje pone de manifiesto que dicha Hemeroteca se constituye en servicio indiscutible de apoyo al estudio y a la investigación.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
SÍ RESULTA ÚTIL	100%	93%	100%	100%	97,1%
NO RESULTA ÚTIL	0 %	7%	0 %	0 %	2,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 3. Utilidad de la Hemeroteca Electrónica como herramienta de apoyo al trabajo del usuario

Los alumnos y los usuarios agrupados en la categoría “Otros” utilizan la Hemeroteca Electrónica fundamentalmente para la preparación de trabajos de clase (85,7% de los casos). Con igual porcentaje, aparecen el uso de dicho servicio para actualizar conocimientos y como aportación de material de apoyo o complemento a las clases impartidas en la Facultad (1,2% de los casos, respectivamente).

Así mismo, y tal y como muestra la Tabla 4, cuando se hace uso de la Hemeroteca Electrónica para más de un fin, lo más habitual es que se recurra a este servicio tanto preparar trabajos como para complementar las clases recibidas en la Facultad.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	OTROS	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS	0 %	2,5%	0 %	1,2%
PREPARACIÓN DE TRABAJOS DE CURSO	79,5%	92,5%	80%	85,7%
COMPLEMENTO DE LAS CLASES	2,6%	0 %	0 %	1,2%
ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y PREPARACIÓN DE TRABAJOS DE CURSO	2,6%	0 %	0 %	1,2%
PREPARACIÓN DE TRABAJOS DE CURSO Y COMPLEMENTO DE LAS CLASES	12,8%	5%	20%	9,5%
ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS, PREPARACIÓN DE TRABAJOS DE CURSO Y COMPLEMENTO DE LAS CLASES	2,6%	0 %	0 %	1,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Tabla 4. Fines de utilización de la información obtenida en la Hemeroteca Electrónica por parte de alumnos y usuarios de la categoría “Otros”

En el caso de los profesores, el uso de la Hemeroteca Electrónica como herramienta para la investigación, se constituye, según muestra la Tabla 5, como la primera opción de uso de la misma.

	TOTAL
INVESTIGACIÓN	76,5%
MATERIAL DE APOYO PARA LA PREPARACIÓN DE CLASES	17,6%

ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS	5,9%
TOTAL	100%

Tabla 5. Fines de utilización de la información obtenida en la Hemeroteca Electrónica por parte del profesorado

Las opiniones sobre si los profesores de la Facultad de Ciencias de la Información estimulan el uso de la Hemeroteca Electrónica como parte de su propio proyecto educativo, están divididas: el 58,9% de los encuestados consideran que no, y el 41,1% que sí. Éstos resultados (Tabla 6) evidencian la necesidad de que el personal docente conozca en mayor medida este servicio, para que, en primera instancia, lo incorpore a su propio proyecto docente, y, en segunda, fomente el uso de este servicio entre sus alumnos.

	TOTAL
SÍ SE FOMENTA EL USO DE LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA	41,1%
NO SE FOMENTA EL USO DE LA HEMEROTECA ELECTRÓNICA	58,9%
TOTAL	100%

Tabla 6. Fomento del uso de la Hemeroteca Electrónica por parte del profesorado

3.3.4. La Hemeroteca Electrónica como servicio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense

En la Tabla 7, se muestra que el 64,8% de los usuarios encuestados consideran que el funcionamiento de la Hemeroteca Electrónica es bueno, seguido del 22,2% de usuarios que lo consideran excelente. Tan sólo el 12% consideran que el servicio es regular, y el 0,9% lo valoran como malo. Es reseñable que ninguno de los encuestados lo hayan considerado como un servicio pésimo. Así mismo, es significativo que entre los alumnos de tercer ciclo, investigadores y profesores, el porcentaje de valoración mayoritario se corresponde con la categoría de "Excelente" (52,9% de los casos).

De este dato podemos deducir que el servicio obtiene una mayor consideración a medida que los usuarios van adquiriendo un mayor nivel académico y de especialización, lo que permite reforzar la idea de que la Hemeroteca Electrónica se constituye en una herramienta indiscutible de apoyo a la investigación.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
EXCELENTE	12,8%	16,3%	52,9%	33,3%	22,2%
BUENO	74,4%	67,4%	41,2%	55,6%	64,8%
REGULAR	12,8%	14%	5,9%	11,1%	12%
MALO	0 %	2,3%	0 %	0 %	0,9%
PÉSIMO	0 %	0 %	0 %	0 %	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 7. Evaluación del funcionamiento de la Hemeroteca Electrónica

El 67% de los encuestados, según se muestra en la Tabla 8, han situado el servicio de Hemeroteca Electrónica en la media, comparativamente con el resto de servicios de la Biblioteca. Si tenemos en cuenta, que de la pregunta anterior se deriva que la Hemeroteca Electrónica es considerada buena en el 64,8% de los casos, podría inferirse que el resto de servicios de la Biblioteca, aunque no han sido objeto de evaluación directa en el presente estudio, son valorados positivamente por sus usuarios.

Destacamos que en el caso del grupo de usuarios de tercer ciclo, investigadores y profesores, la Hemeroteca Electrónica no ha sido situada por debajo de la media en ninguno de los casos.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
POR DEBAJO DE LA MEDIA	2,6%	9,3%	0 %	0 %	4,9%
EN LA MEDIA	81,6%	60,5%	57,1%	50%	67%

POR ENCIMA DE LA MEDIA	15,8%	30,2%	42,9%	50%	28,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 8. Evaluación del funcionamiento de la Hemeroteca Electrónica con respecto a otros servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información

La atención que los usuarios reciben por parte del personal de la Hemeroteca Electrónica ha sido valorada muy positivamente, de hecho el 92,6% de los casos aglutinan las categorías excelente y bueno (con el 49,1% y el 43,5% de los casos, respectivamente). Hemos de señalar adicionalmente que, tanto en segundo ciclo como en tercer ciclo y personal docente e investigador, la categoría excelente es la mayoritaria (concretamente el 44,2% de los casos en segundo ciclo, y un abrumador 70,6%, en usuarios del grupo personal docente e investigador, según se aprecia en la Tabla 9).

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
EXCELENTE	41%	44,2%	70,6%	66,7%	49,1%
BUENO	56,4%	41,9%	29,4%	22,2%	43,5%
REGULAR	2,6%	9,3%	0 %	11,1%	5,6%
MALO	0 %	2,3%	0 %	0 %	0,9%
PÉSIMO	0 %	2,3%	0 %	0 %	0,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 9. Evaluación de la atención al usuario

La disponibilidad de recursos técnicos para la consulta del fondo electrónico ha resultado ser suficiente para el 77,4% de los encuestados. Es de destacar la uniformidad en la respuesta favorable a la valoración de recursos técnicos por parte de todos los usuarios de todas las categorías que se muestra en la Tabla 10.

PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
--------------	---------------	--------------------	-------	-------

SUFICIENTES	79,5%	72,1%	80%	88,9%	77,4%
INSUFICIENTES	20,5%	27,9%	20%	11,1%	22,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 10. Disponibilidad de recursos técnicos

Hemos de poner de manifiesto que el catálogo de la Hemeroteca Electrónica no ha sido valorado en ningún caso como mal instrumento de información sobre los fondos de la Hemeroteca Electrónica, sin embargo sí debemos destacar que el 41,1% de los usuarios no lo conoce (Tabla 11). El 50,5% lo considera una herramienta útil de consulta de los fondos de la Hemeroteca Electrónica. En nuestra opinión, estos datos evidencian que más que mejorar el actual catálogo, habría que incrementar su difusión entre los usuarios.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
EL CATÁLOGO ES UN BUEN PRODUCTO DE INFORMACIÓN	46,2%	58,1%	43,8%	44,4%	50,5%
EL CATÁLOGO ES UN MAL PRODUCTO DE INFORMACIÓN	0 %	0 %	0 %	0 %	0%
SE DESCONOCE SU EXISTENCIA	41%	37,2%	43,8%	55,6%	41,1%
NO ES UTILIZADO	12,8%	4,7%	12,5%		8,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 11. Catálogo de la Hemeroteca Electrónica

3.3.5. Grado de satisfacción del usuario de la Hemeroteca Electrónica

Si hacemos una lectura global de los datos que aporta la Tabla 12, podemos establecer que, cuando se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con la información obtenida a partir de la utilización de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información, el balance es bastante positivo. Obsérvese que el 90,7% de los casos se agrupan entre las categorías "Excelente" y "Bueno". Otro dato que apoya la

afirmación anterior es que ningún usuario ha considerado “Pésimo” el nivel de satisfacción obtenido tras la utilización de la Hemeroteca Electrónica evaluada.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
EXCELENTE	12,8%	25,6%	35,3%	55,6%	25%
BUENO	82,1%	58,1%	64,7%	33,3%	65,7%
REGULAR	5,1%	9,3%	0 %	11,1%	6,5%
MALO	0 %	7%	0 %	0 %	2,8%
PÉSIMO	0 %	0 %	0 %	0 %	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 12. Grado de satisfacción de los usuarios que utilizan de la Hemeroteca Electrónica

El grado de éxito en la obtención de la información en la Hemeroteca Electrónica es muy alto entre todos los usuarios, de hecho, el 41,6% encuentra lo que busca en el servicio de Hemeroteca Electrónica más del 90% de las veces. Es importante señalar que este grado de éxito es especialmente significativo en el caso de los estudiantes de tercer ciclo y del personal docente e investigador, ya que el 66,7% encuentra lo que busca más del 90% de las veces. Como conclusión, podemos afirmar que, en vista de los datos de la Tabla 13, el fondo hemerográfico se ajusta a las demandas de su público objetivo.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
MÁS DEL 90% DE LAS VECES	28,2%	41%	66,7%	62,5%	41,6%

MÁS DEL 70% DE LAS VECES	41%	41%	26,7%	37,5%	38,6%
50% DE LAS VECES	25,6%	7,7%	6,7%	0 %	13,9%
MENOS DEL 50% DE LAS VECES	2,6%	5,1%	0 %	0 %	3%
MENOS DEL 30% DE LAS VECES	2,6%	0 %	0 %	0 %	1%
MENOS DEL 10% DE LAS VECES	0 %	5,1%	0 %	0 %	2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 13. Frecuencia de satisfacción de las demandas informativas de los usuarios de la Hemeroteca Electrónica

El 55,2% de los usuarios considera que el servicio es caro (Tabla 14). Este dato resulta especialmente significativo entre los alumnos, lo cual pone de manifiesto el bajo poder adquisitivo de los estudiantes. No hay que olvidar además que el resto de los servicios de la Biblioteca son gratuitos, lo que explica en parte este resultado.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
SÍ VOLVERÍA A UTILIZAR EL SERVICIO	57,9%	58,1%	50%	37,5%	55,2%
NO VOLVERÍA A UTILIZAR EL SERVICIO	42,1%	41,7%	50%	62,5%	44,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 14. Valoración del coste del servicio de Hemeroteca Electrónica

Cuando se pregunta al usuario si volvería a utilizar el servicio, el 97,2% de los usuarios afirman que sí (Tabla 15). El resultado de esta pregunta augura, sin lugar a dudas, un buen futuro al servicio. Si ponemos en relación este dato y el del grado de satisfacción de los usuarios con el dato referente al coste del servicio, podemos establecer que prevalece la satisfacción sobre el coste.

PRIMER	SEGUNDO	TERCER	OTROS	TOTAL
--------	---------	--------	-------	-------

	CICLO	CICLO	CICLO y PDI		
SÍ VOLVERÍA A UTILIZAR EL SERVICIO	97,4%	95,3%	100%	100%	97,2%
NO VOLVERÍA A UTILIZAR EL SERVICIO	2,6%	4,7%	0 %	0 %	2,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 15. Predisposición a seguir utilizando el servicio de Hemeroteca Electrónica

3.3.6. Sugerencias de mejora y comparación con otras Hemerotecas Electrónicas

Entre las sugerencias que apuntan los usuarios para la mejora global del servicio (Gráfico 1), figura en primer lugar la necesidad de una mayor infraestructura informática y de ampliación del fondo documental.

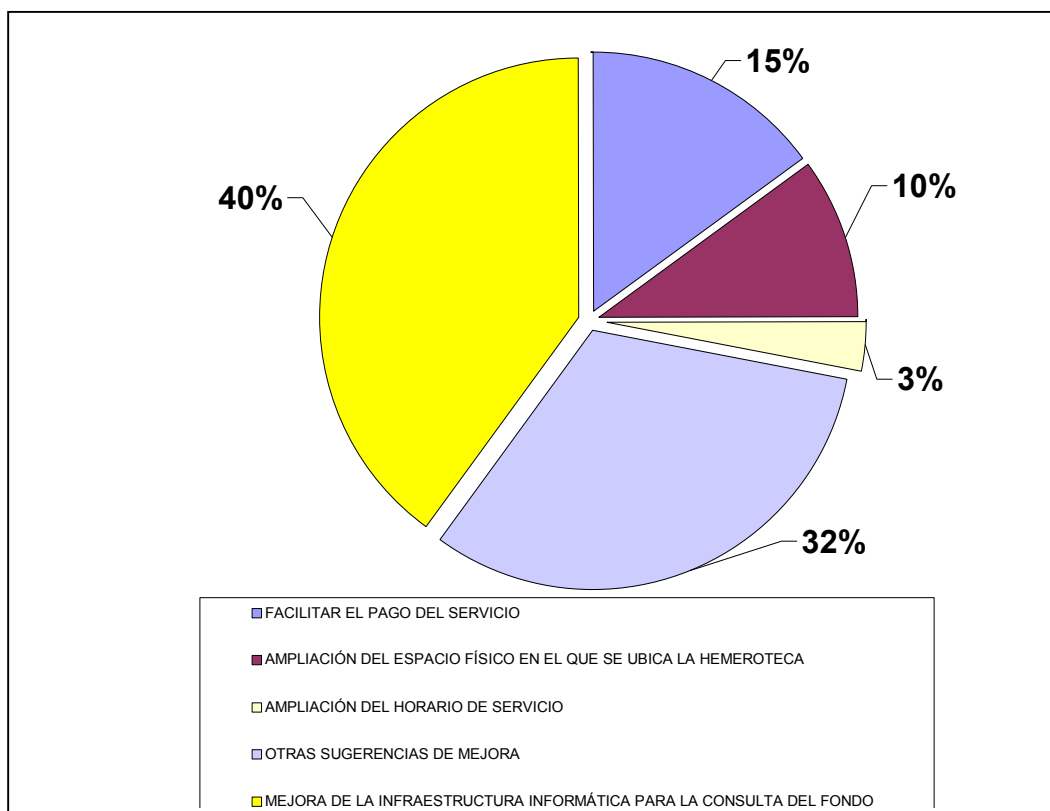


Gráfico 1. Sugerencias de mejora de la Hemeroteca Electrónica

Hemos de señalar que este resultado es satisfactorio dado que las carencias a las que hacen referencia los usuarios son compensadas con la valoración positiva de la disponibilidad del servicio. Adicionalmente, hemos de considerar que, al tratarse de un servicio que lleva en funcionamiento tan sólo desde el año 2000, dichos puntos débiles son obvios y están en previsión de mejora.

El resto de sugerencias presentan porcentajes muy poco significativos: el 15% desea que se facilite el pago, el 10% un mayor espacio y el 3% solicitan la ampliación del horario de servicio. En el apartado “Otras sugerencias de mejora” se agrupan conjuntamente las siguientes necesidades: incremento de personal, aumento de la información existente sobre la Hemeroteca, abaratamiento del coste de utilización y no sabe/no contesta.

Destaca el alto porcentaje de usuarios de la categoría de personal docente e investigador que han utilizado otras hemerotecas (70,6% de los casos, según la Tabla 16). Consideramos que este dato aporta una fiabilidad global a los resultados de toda la encuesta, en tanto en cuanto, a mayor conocimiento y experiencia en la utilización de este tipo de servicios por parte de usuarios que, dado su perfil global como profesores e investigadores, han tenido que recurrir a diferentes hemerotecas, mayor es la fiabilidad del criterio resultante y más cualificada la evaluación de las prestaciones del servicio que ha sido objeto de evaluación en el presente estudio.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	OTROS	TOTAL
SON USUARIO/S DE OTRA/S HEMEROTECA/S	33,3%	53,5%	70,6%	11,1%	45,4%
NO SON USUARIO/S DE OTRA/S HEMEROTECA/S	66,7%	46,5%	29,4%	88,9%	54,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 16. Conocimiento y uso de otras/ Hemeroteca/s

Del 54,6% de usuarios que conocen otras hemerotecas, el 38,8% ha utilizado la Hemeroteca Municipal de Madrid y el 18,4%, la Hemeroteca Nacional (Gráfico 2). Obsérvese que ambas aglutinan el 57,2% de los casos. El 42,8% restante se distribuye entre los siguientes centros: Hemeroteca Regional de la Comunidad de Madrid, Hemeroteca de Alcalá de Henares, Hemeroteca de Gijón, Hemeroteca de Oviedo, Hemeroteca del periódico “La Nueva España”, Hemeroteca de Alcázar de San Juan, Hemeroteca Regional de Castilla-León, Hemeroteca Regional de Aragón y Hemeroteca de la Fundación Juan March.

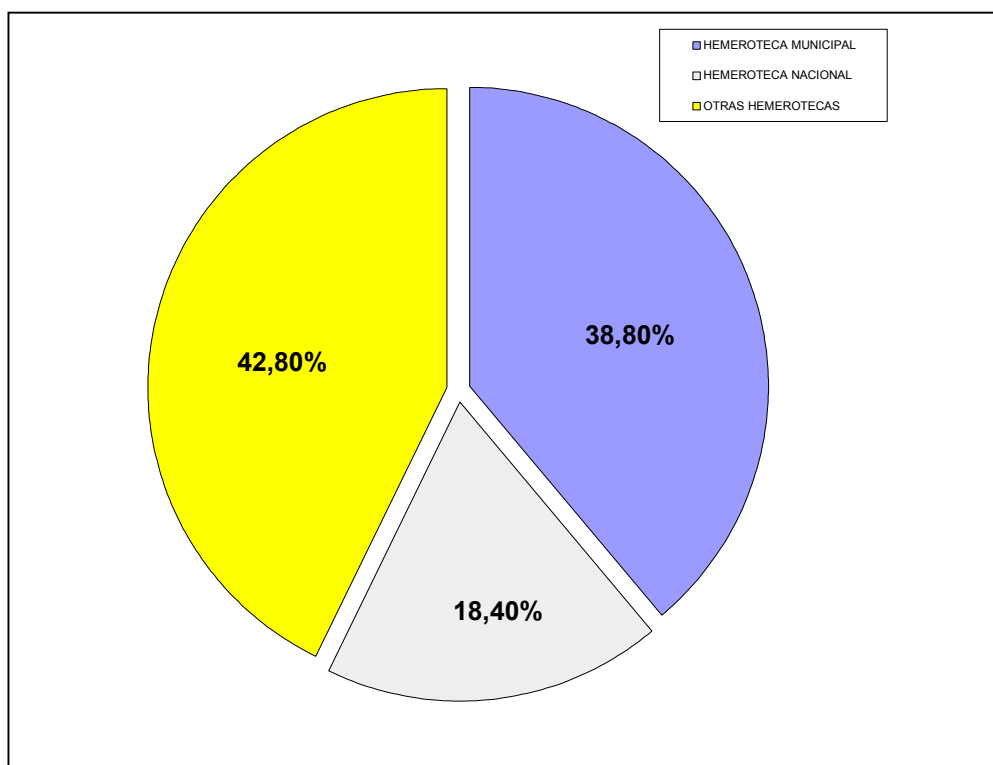


Gráfico 2. Otras Hemerotecas utilizadas por los usuarios de la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense

Finalmente, teniendo en cuenta la valoración establecida por los usuarios que han utilizado otras hemerotecas (54,6% de los usuarios totales) el servicio mejor valorado, con el 65,1% de los casos, es la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información, seguida, de la Hemeroteca Nacional (16,3%), la Hemeroteca Municipal (14%) y la Hemeroteca de Gijón (4,7%). Lo más significativo es que, la de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense, resulta ser la Hemeroteca mejor valorada tanto por estudiantes de primer y segundo ciclo como por estudiantes de tercer ciclo y personal docente e investigador.

	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	TERCER CICLO y PDI	TOTAL
HEMEROTECA NACIONAL	23,1%	19,0%	0,0%	16,3%
HEMEROTECA MUNICIPAL	15,4%	19,0%	0,0%	14,0%
HEMEROTECA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN-UCM	46,2%	61,9%	100%	65,1%
HEMEROTECA DE GIJÓN	15,4%	0,0%	0,0%	4,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Tabla 17. Evaluación de las Hemerotecas utilizadas

4. CONCLUSIONES

- Del estudio de usuarios cuyos resultados se han presentado en este trabajo, se deriva la necesidad de reforzar la política de marketing y promoción del servicio de Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información y del catálogo de sus fondos con el objeto de incrementar su utilización, dado que el 52,8% de los usuarios encuestados afirman utilizar por primera vez el servicio en el momento de la cumplimentación de la encuesta.
- Los principales medios a través de los que los usuarios tienen conocimiento de la existencia del servicio de Hemeroteca Electrónica son las guías informativas de la propia Biblioteca de Ciencias de la Información. En el caso de los alumnos de primer ciclo es especialmente significativo que el conocimiento de la Hemeroteca Electrónica por medio de los compañeros de clase, se configure, al mismo nivel que el primer medio de difusión mencionado, en medio vital de difusión de dicho servicio.
- La Hemeroteca Electrónica resulta ser, para el conjunto de los usuarios, una herramienta fundamental de apoyo a sus labores de estudio e investigación. Es más, el 87% de los usuarios consideran que el funcionamiento de la Hemeroteca Electrónica es bueno o excelente, y el 92,6% valoran muy positivamente la atención recibida.
- De los datos sobre el grado de ajuste entre la información que aporta el servicio y las demandas de sus usuarios, puede inferirse que el fondo de la Hemeroteca Electrónica se ajusta, en muy buena medida, a lo que sus usuarios buscan.
- Las principales sugerencias de mejora de los usuarios pasan por la mejor dotación de infraestructura informática de consulta y por la ampliación del fondo electrónico.
- La valoración establecida por los usuarios que han utilizado otras hemerotecas de nuestro país (54,6% de los usuarios totales) sitúan la Hemeroteca Electrónica de la Facultad de Ciencias de la Información como el servicio el servicio mejor valorado, en el 65,1% de los casos.

5. BIBLIOGRAFÍA

ABAD GARCÍA, M.F. Investigación evaluativa en Documentación: aplicación a la Documentación Médica. Valencia: Universidad de Valencia, 1997.

ARQUERO AVILÉS, R.; GARCÍA-OCHOA ROLDÁN, M.L. y MARCO CUENCA, G. Planificación y evaluación de Hemerotecas Electrónicas Universitarias: la experiencia de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. En *Los sistemas de información en las organizaciones: eficacia y transparencia. Actas de las VIII Jornadas Españolas de Documentación, Barcelona, 6-8 de febrero de 2003*. Barcelona: FESABID, 2003: 33-46.

BORREGO HUERTA, A. Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta. Los sistemas de información al servicio de la sociedad: Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación, Valencia, 29-31 de octubre de 1998. Valencia: Fesabid, 1998:183-91.

ENRÍQUEZ BORJA, M.J. Estudio de usuarios aplicado a los investigadores de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos y de Montes (Universidad de Córdoba). Sistemas y Políticas de Información en el estado de las Autonomías: I Jornadas Andaluzas de Documentación (Jadoc 97), Sevilla, 13-14 de noviembre de 1997. Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1997:157-64.

FERNÁNDEZ NOGALES, A. Investigación y técnicas de mercado. Madrid: ESIC, 2002.

LINE, M.B. Draft definitions: information and Library needs, wants, demands and uses. Aslib Proceedings 1974;26(2):87.

LORENTE LAFUENTE, M.T. y SERRANO VICENTE, R. Estudio de usuarios aplicado a la Biblioteca de Ciencias de la Universidad de Navarra. Nuevos mercados, nuevos usuarios: II Jornadas Andaluzas de Documentación (Jadoc 99), Granada, 11-13 de noviembre de 1999. Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999:159-71.

SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994.

WESTBROOK, L. Identifying and analyzing user needs: a complete handbook and ready-to-use assesment workbook with disk. Nueva York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2001.

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.

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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)

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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):

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

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

- Son suficientes
- Son insuficientes

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

PREGUNTA 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

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

- Sí
- No

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

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

- Sí
- No

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

PREGUNTA 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