

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

FACULTAD DE INFORMÁTICA

LICENCIATURA DE DOCUMENTACIÓN



**EL USO DE LA HEMEROTECA POR LOS
PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
DE VALENCIA**

PROYECTO FINAL DE CARRERA

Realizado por:

Francisco José Rubio Montero

Dirigido por:

Dr. D. Isidoro Gil Leiva
Dr. D. José Llorens Sánchez

Valencia, Septiembre 2002

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.3 FUENTES, MATERIALES Y METODOLOGÍA UTILIZADA EN EL PROYECTO.....	5
1.4 ESTRUCTURA DEL PROYECTO.....	8
2. MATERIAL Y METODOLOGÍA.....	10
2.1 MATERIAL.....	10
2.1.1 Fondos documentales.....	10
2.1.2 Software y bases de datos.....	11
2.1.3 Encuesta.....	15
2.2 METODOLOGÍA.....	22
2.2.1 Tamaño de la muestra.....	22
2.2.2 Selección de la muestra.....	23
2.2.3 Pase de la encuesta.....	26
2.2.4 Metodología estadística.....	27
3. RESULTADOS.....	31
3.1 SERVICIOS DE LA HEMEROTECA.....	31
3.2 FONDO.....	35
3.3 CATÁLOGO.....	36
3.4 OPINIÓN SOBRE LA HEMEROTECA.....	38
4. CONCLUSIONES.....	40
4.1 PROPUESTAS DE MEJORA.....	43
5. BIBLIOGRAFÍA.....	45
ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE LA HEMEROTECA DE LA UPV.....	48
1. ESTRUCTURA DE LA HEMEROTECA.....	48
2. UBICACIÓN FÍSICA DE LA HEMEROTECA.....	49
3. FONDOS DE LA HEMEROTECA.....	51
4. SERVICIOS DE LA HEMEROTECA.....	52
5. EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA HEMEROTECA.....	55
ANEXO II: ENCUESTA.....	58
1. CARTA DE PRESENTACIÓN.....	58
2. INSTRUCCIONES Y ENCUESTA.....	59

1. Introducción

1.1 Justificación del proyecto

Tal y como define el DRAE, Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, una hemeroteca es una biblioteca en la que principalmente se guardan y sirven al público diarios y otras publicaciones periódicas.

Las hemerotecas universitarias contienen información muy útil para los investigadores que trabajan para una universidad. En las hemerotecas, los investigadores disponen de las revistas científicas más importantes dentro de cada disciplina. De esta forma, los investigadores siempre pueden saber cuales son los temas de actualidad dentro de su campo y tener una gran cantidad de información disponible y de muy fácil acceso.

Actualmente la hemeroteca de la Universidad Politécnica de Valencia, en adelante se abreviará por las siglas UPV, ofrece una serie de servicios a los profesores para facilitarles su tarea en la labor de investigación que desempeñan en esta universidad. Hasta la fecha, se habían realizado estudios sobre la evolución del número de usuarios que tenía la hemeroteca entre los años 1999 y 2001. Si se desea conocer más en profundidad los diferentes aspectos de la hemeroteca de la UPV, se puede consultar la descripción que se hace de la hemeroteca en el anexo I. En este proyecto se intenta aportar información que resulte útil a la hemeroteca para mejorar los servicios que se prestan a la comunidad investigadora de la UPV y que de esta forma se mejore la tarea investigadora que se desarrolla en esta universidad.

Otra motivación para realizar este proyecto es que nunca se había realizado un estudio sobre el uso y las necesidades de los profesores con los servicios de la hemeroteca de la UPV, por lo que los resultados que se desprenden y las conclusiones que se obtienen son a priori de mucha utilidad para realizar una correcta planificación del funcionamiento de la hemeroteca de la UPV en el futuro.

1.2 Objetivos del proyecto

En el presente estudio se intenta comprobar si la hemeroteca cumple correctamente su función de apoyo a la investigación de los profesores titulares y catedráticos de la UPV. Para ello, se pretende conocer por parte de los profesores lo siguiente:

1. Grado de conocimiento de los servicios que les ofrece la hemeroteca.
2. La utilización que hacen de los servicios de la hemeroteca.
3. El grado de satisfacción con los servicios prestados.
4. Conocimiento del fondo de la hemeroteca.
5. Uso del fondo de la hemeroteca.
6. Conocimiento de los catálogos de la hemeroteca.
7. Los recursos de información que usan durante su investigación, para así poder prestar un mejor servicio desde la hemeroteca.

Con todo esto se intenta cubrir un vacío de información existente entre las necesidades de información que tienen los profesores de la UPV durante su investigación y los servicios que les proporciona la hemeroteca. De esta manera se espera que a través del análisis de estas necesidades, la hemeroteca tenga una información muy importante para la toma de medidas correctoras si se observa alguna deficiencia en alguno de los servicios, o incluso, en la creación de algún nuevo servicio que es necesario para los profesores y que la hemeroteca no ofrece.

1.3 Fuentes, Materiales y Metodología utilizada en el proyecto

Una de las fuentes de información que se han utilizado en este proyecto han sido las base de datos del ISOC y la base de datos LISA. En estas dos bases de datos se ha intentado localizar artículos que tuvieran alguna relación con el presente proyecto. Sin embargo, tras interrogar las bases de datos usando diversas ecuaciones de búsqueda, no se encontró ningún artículo que hablara sobre estudios de usuarios en hemerotecas.

Además de buscar en estas bases de datos, se han utilizado los apuntes de la asignatura de *Técnicas Documentales Aplicadas a la Investigación* para realizar la redacción del proyecto. También se ha utilizado diversa bibliografía para esta misma finalidad que estaba disponible en la biblioteca de la UPV. De la misma forma, se han seguido estas fuentes en el diseño de la encuesta, es decir, en como debían formularse las preguntas, su estructuración, forma de dar alternativas a las respuestas, etc.

Se han consultado varias monografías para escoger la técnica de muestreo más apropiada al proyecto. Estas monografías se han conseguido de la biblioteca de la UPV y de la biblioteca de la Facultad de Informática.

Para la obtención del listado de profesores titulares y catedráticos, se solicito al CPD, Centro de Proceso de Datos, un listado detallado de los profesores en el que además de sus nombres y direcciones de correo electrónico, figuraba el departamento al que estaba adscrito el profesor.

Para contestar la encuesta se utilizará una hoja de respuestas utilizadas en los exámenes tipo test que se realizan en la UPV, que ha sido facilitado por el ICE, Instituto de Ciencias de la Educación. Se ha escogido este formato de hoja de respuesta, ya que así el procesado de la información se realiza de forma automatizada, es decir, se ponen las hojas de respuestas en una máquina que se encarga de contabilizar las respuestas de cada pregunta. Después esta información es pasada directamente a formato electrónico, lo que facilita en gran medida el posterior tratamiento de la información.

Para hacer este tratamiento de la información se ha utilizado la hoja de cálculo Excel. Uno de los factores de uso de esta aplicación se debe a que anteriormente ya había manejado este programa, por lo que esto facilita en gran medida el aprovechamiento de la mayoría de recursos en el tratamiento de la información que nos ofrece el programa. Otro factor ha sido que este software ofrece una serie de funciones estadísticas que resultan de gran utilidad en el desarrollo de este proyecto. La totalidad de los factores que se han tenido en cuenta en la elección de este software se enumeran en el subapartado de software y bases de datos dentro del apartado de Materiales y Metodología.

Las referencias completas de todas estas fuentes se darán en el apartado de bibliografía de este proyecto.

Respecto a la metodología seguida, se ha escogido el pase de una encuesta como método de obtención de la información por parte de los usuarios. La razón principal de este método es que estaba así recogido en la descripción que se hacía del proyecto cuando salió ofertado. A pesar de esto, y tras consultar la bibliografía, es el método más adecuado para realizar este proyecto debido a su rapidez de obtención de información, que hace que la información provenga directamente de la muestra que estamos estudiando y que obtengamos la información de una manera rápida.

Por lo que se refiere a la selección de la muestra, se ha intentado que sea lo más representativa posible. Para ello, y como se pretende estudiar el uso de la hemeroteca por los profesores cuando realizan una investigación, se ha estimado conveniente que la muestra sólo esté formada por profesores titulares de la UPV, ya que son éstos los que realizan su actividad investigadora dentro de la universidad. Por el contrario, los profesores asociados, debido a su condición laboral con la UPV, no se han incluido en la muestra ya que se supone que no realizan investigaciones, y si lo hacen, no es en el ámbito de la UPV. De ahora en adelante, cuando hablemos de profesores, se referirá únicamente a profesores titulares, incluyendo a los catedráticos.

Teniendo esta consideración en cuenta, se han tomado los profesores que hay por departamentos, dividiendo estos departamentos según el número de profesores adscritos al mismo. Siguiendo esta división se formaron tres grupos, dentro de cada

grupo se seleccionó de forma aleatoria cinco departamentos de cada grupo. Después se escogió también de forma aleatoria las personas que iban a ser encuestadas, pero para esto se tuvo una consideración en cuenta. Para que la muestra fuera representativa se observó el número de profesores de los departamentos seleccionados y después el número de encuestas pasadas en cada departamento fue proporcional al número de profesores adscritos al cada departamento, es decir, si el departamento A tenía más profesores que el departamento B, entonces se pasaron más encuestas en el departamento A que en el B.

Por último decir que el número de encuestas realizadas se corresponde con el 10% de profesores titulares y catedráticos existentes en la UPV. Se escogió el 10% porque así venía recogido en la descripción que se daba del proyecto. Además, considero que este porcentaje ofrece una muestra representativa de la población, por lo que se podrá realizar inferencia de las conclusiones que se extraigan de la muestra sobre toda la población. La población de estudio está formada por 1.616 profesores titulares y catedráticos, lo que hace un total de 162 encuestas.

Todo lo que se ha comentado anteriormente en este punto, se encuentra ampliado en el apartado de Material y Metodología que figura en este proyecto.

1.4 Estructura del proyecto

A continuación se muestra una breve explicación de los contenidos que se tratan en cada uno de los apartados de este proyecto.

1. **Introducción:** En este apartado se pretende dar una aproximación del proyecto, nombrando los objetivos que se pretenden alcanzar, así como una breve explicación de los materiales y la metodología que se ha seguido.
2. **Material y Metodología:** Se explica como y porque se ha escogido la muestra de la población que se desea estudiar. También se explica el material utilizado para realizar la encuesta, cuestiones de su diseño, las razones para utilizar este método de recogida de la información y como se ha realizado posteriormente el tratamiento de la información obtenida.
3. **Resultados:** Se muestran los resultados que se han obtenido tras haber recopilado la información a través de la encuesta y haber realizado su procesamiento.
4. **Conclusiones:** En este apartado se extraen las conclusiones del proyecto una vez se ha realizado el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta. Además hay un subapartado, donde teniendo en cuenta las conclusiones que se obtienen, se enumeran una serie de propuestas para mejorar el servicio que ofrece la hemeroteca.
5. **Bibliografía:** Se dan las referencias bibliográficas de todos los documentos que se han utilizado durante la realización del proyecto.

Además de estos apartados, el proyecto consta también de una serie de anexos:

1. **Descripción de la hemeroteca de la UPV:** Se da una descripción detallada de las diferentes características que tiene la hemeroteca de la UPV, como el número de usuarios en los últimos años, servicios que presta, etc.
2. **Encuesta pasada a la muestra estudiada:** Se muestra la encuesta que se le pasó a los profesores durante este estudio. Además de la propia encuesta, se presenta también los documentos adjuntos que iban con la encuesta, es decir, la carta de presentación, la hoja de instrucciones para cumplimentar correctamente la encuesta, la lista de códigos por departamento y una hoja de respuestas.

2. Material y Metodología

2.1 Material

2.1.1 Fondos documentales

Para realizar este proyecto se han consultado diversas fuentes de información. Se han utilizado monografías cuya referencia completa se puede consultar en el apartado de bibliografía. Estas monografías han sido especialmente útiles en aspectos como el método de elección de la muestra, la redacción del informe del proyecto, etc. El método de elección de la muestra será tratado en el siguiente apartado que trata sobre la metodología seguida en el proyecto.

Además de monografías, también se han consultado varios artículos de revistas relacionadas con la biblioteconomía y la documentación. Estos artículos trataban sobre estudios de usuarios que eran realizados en bibliotecas. Se intentó encontrar artículos sobre estudios de usuarios y pase de encuestas en hemerotecas, ya que este proyecto se centra en este tipo de centro, pero no se encontró ningún artículo que cumpliera estas características. Debido a que ciertos aspectos de estos artículos podían ser de utilidad a este proyecto, se decidió considerar oportuna la información que allí se ofrecía y por lo tanto, estudiar con detenimiento estos artículos. Algunas de las revistas que se consultaron fueron:

- ❖ *Documentación en las Ciencias de la Información*
- ❖ *Revista General de Información y Documentación*

Además de estas revistas, también se consultaron las actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación, celebradas en 1998 en Valencia y publicadas por el FESABID, ya que recogían actas sobre temas relacionados con el proyecto, como las diferentes fases de elaboración de un cuestionario, desde la definición de los objetivos a alcanzar y la formulación de las hipótesis, hasta el tratamiento sistemático y riguroso de la información obtenida.

Para realizar este proyecto, también se han consultado los apuntes de la asignatura de *Técnicas Documentales Aplicadas a la Investigación* para realizar la redacción del proyecto. Estos apuntes también han sido de utilidad para escoger el tipo de muestra a realizar y para estudiar la elaboración de una encuesta, tanto para que sea fácil de contestar por el encuestado como para que el posterior tratamiento de la información sea fácil y útil.

2.1.2 Software y bases de datos

En lo que se refiere al software utilizado para realizar el tratamiento de la información, se ha escogido la hoja de cálculo Excel. Esta decisión viene dada por los siguientes factores:

- *Facilidad de uso:* Se trata de un software intuitivo y fácil de utilizar teniendo unas nociones básicas de informática.
- *Conocimiento previo de este software:* Anteriormente he utilizado este software para realizar trabajos utilizando las funciones estadísticas que ofrece esta aplicación, por lo que el tiempo adaptación que necesito para dominar las funciones que se deben utilizar en este proyecto es mínimo.
- *Funciones que ofrece este software:* Esta aplicación posee numerosas funciones estadísticas que pueden ser muy útiles en el tratamiento de la información. Además también permite la representación gráfica de los resultados obtenidos, lo que facilita la comprensión de los resultados para su posterior análisis.
- *Formato de salida de los resultados de la encuesta:* Como se ha explicado en la introducción, la encuesta se responde en una hoja de respuestas de la que posteriormente se obtendrán los datos de forma automatizada, ya que se trata de una hoja con casillas que son reconocidas por una máquina. Tras este proceso, los resultados de esta máquina se ofrecen en un archivo en formato electrónico que puede ser abierto automáticamente por la hoja de cálculo Excel. Esto hace que no se tenga que realizar ninguna reconversión de los

datos obtenidos y que se puedan empezar a tratar los resultados de una forma muy rápida.

Antes de comenzar el desarrollo del proyecto se realizó una fase de búsqueda de información relacionada con este estudio para así saber cual era el estado de la cuestión, saber si había algún estudio parecido que se hubiera realizado con anterioridad y que nos pudiera servir de guía, conocer las indicaciones y los problemas que hubieran tenido otros autores al realizar estudios parecidos, etc.

Para ello, además de los fondos documentales que se han descrito en el apartado anterior, se han consultado varias bases de datos entre las que podemos destacar la base de datos del ISOC, que es mantenida por el CSIC, y la base de datos LISA, mantenida por Bowker-Saur.

La Base de Datos ISOC contiene referencias de artículos de publicaciones periódicas, monografías, informes técnicos, actas de congresos, etc. publicadas en España sobre diversas disciplinas de Ciencias Sociales y Humanidades. Esta base de datos contiene una gran cantidad de información sobre temas relacionados con la biblioteconomía y la documentación, por lo que a priori se decidió consultar esta base de datos. Además de esta forma, se conocería cual es el estado de la cuestión del estudio de usuarios en las hemerotecas universitarias en España.

Para realizar la búsqueda de información en esta base de datos se utilizaron las siguientes ecuaciones de búsqueda con diversos resultados:

<i>Ecuación de búsqueda</i>	<i>Documentos obtenidos</i>
.EN DESCRIPTORES (estudios de usuario .Y hemerotecas)	0
.EN DESCRIPTORES (estudio de usuarios .Y hemerotecas)	0
.EN DESCRIPTORES (estudios de usuarios .Y hemerotecas)	0
.EN DESCRIPTORES (estudios de usuarios .Y encuestas)	20
.EN DESCRIPTORES (estudios de usuarios .Y bibliotecas)	24
.EN DESCRIPTORES (estudios de usuario .Y bibliotecas)	1
.EN DESCRIPTORES (estudio de usuarios .Y bibliotecas)	2
.EN DESCRIPTORES (hemerotecas)	36

Tras observar los resultados de las ecuaciones de búsqueda que se ofrecen en esta tabla, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- ◆ No existen artículos publicados sobre el estudio de usuarios en una hemeroteca, aunque si que existen numerosos artículos sobre el estudio de usuarios en las bibliotecas.
- ◆ No hay unificación de criterios al asignar ciertos descriptores, ya que se utilizan indistintamente en singular o en plural lo que produce resultados completamente distinto. Un claro ejemplo lo tenemos en el descriptor de estudio de usuarios, ya que existen 3 descriptores distintos que producen resultados distintos en las búsquedas: estudios de usuario, estudios de usuarios y estudio de usuarios.
- ◆ Existen numerosos artículos relacionados con hemerotecas aunque ninguno de ellos trate sobre el estudio de sus usuarios. Sin embargo se ha de destacar un aspecto que no aparece reflejado en la tabla y que creo que es muy interesante. De los 36 artículos sobre las hemerotecas, solo 2 fueron escritos

a partir del año 2000, uno en el 2000 y el otro en el 2001. Esto puede indicar que no es un tema sobre el que actualmente se esté hablando.

Una vez realizadas estas ecuaciones de búsqueda se consultaron los artículos que parecían tener más relación con este proyecto, o aquellos aspectos que pudieran ser utilizados en este estudio. Por ejemplo, se consultaron artículos sobre el pase de encuestas y desarrollo de cuestionarios aunque no estuvieran relacionados de forma explícita con el estudio de usuarios de las hemerotecas. También se consultaron artículos sobre estudios de usuarios en bibliotecas, ya que ciertos aspectos podían ser de utilidad en el proyecto.

Además de la base de datos del ISOC, también se ha consultado la base de datos LISA (Library and Information Science Abstracts). Se decidió consultar también esta base de datos, ya que contiene una gran cantidad de artículos sobre biblioteconomía y documentación, y no tan solo de artículos publicados en España como pasaba con el ISOC, sino con artículos publicados en varios países. Esto implica que los artículos pueden estar escritos en varios idiomas. Por esta razón cuando se realizaron las ecuaciones de búsqueda siempre han sido sobre artículos que estaban escritos en español o en inglés, descartando otros idiomas al no tener yo un suficiente dominio de los mismos como para comprender con exactitud un texto de las características que estamos buscando.

La base de datos LISA tiene 2 formas de realizar las búsquedas, la búsqueda “sencilla” y la búsqueda “experta”. En nuestro caso se ha utilizado el método de búsqueda “experta” que nos permite tener una mayor complejidad en las ecuaciones de búsqueda que usemos.

En la siguiente tabla se muestran las ecuaciones de búsqueda y los resultados obtenidos utilizando términos del tesauro de esta base de datos:

<i>Ecuación de búsqueda</i>	<i>Documentos obtenidos</i>
"Serials"and "User studies"	37
"Serials" and "User behaviour"	7
"Serials" and "User needs"	66
"Serials" and "Questionnaires"	16

Como se puede comprobar en la tabla anterior el número de registros encontrados ha sido muy superior al número de documentos encontrados en la base de datos ISOC, si bien es cierto que hay varios documentos que se encuentran en más de una ecuación de búsqueda al mismo tiempo.

2.1.3 Encuesta

Para conocer el uso que hacen los profesores de los servicios que se ofrecen en la hemeroteca de la UPV se realizó una encuesta que se pasó entre los meses de abril y junio, ambos inclusive. Por encuesta o cuestionario se entiende un repertorio de preguntas, debidamente estructurado, dirigidas a una persona que debe contestar, y relativas al objeto de un estudio con el fin de obtener datos. Sirve de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad de la población observada a través de una muestra. Se escogió este sistema de recolección de información basándose en los siguientes aspectos:

- *Enunciado del proyecto:* Cuando este proyecto fue ofertado se daba una pequeña descripción del mismo. En esta descripción constaba de forma explícita que la información que se obtendría de los profesores sería usando la técnica de la encuesta.
- *Velocidad de contestación:* Usando esta técnica, se obtiene la información de una forma rápida ya que los encuestados sólo tienen que centrarse en las preguntas que se le están enunciando.

- *Información significativa:* La información obtenida en la encuesta es la que se pretende obtener a priori, es decir, que la información que obtenemos es la que queremos estudiar.

Siguiendo los pasos que se dan en los apuntes de la asignatura de *Técnicas Documentales Aplicadas a la Investigación* en su capítulo 4º, el primer paso sería preparar un listado con los temas sobre los que se quiere recopilar información. En nuestro caso, el listado sería el siguiente:

- Grado de conocimiento de los servicios que les ofrece la hemeroteca.
- Utilización que hacen de los servicios de la hemeroteca.
- El grado de satisfacción con los servicios prestados.
- Conocimiento del fondo de la hemeroteca.
- Uso del fondo de la hemeroteca.
- Conocimiento de los catálogos de la hemeroteca.
- Los recursos de información que usan durante su investigación, para así poder prestar un mejor servicio desde la hemeroteca.

Una vez realizado este paso, el siguiente es la numeración de los temas siguiendo una secuencia lógica. A continuación se muestra el resultado de este proceso en la siguiente lista:

- Datos generales del encuestado
- Grado de conocimiento de los servicios que les ofrece la hemeroteca.
- Utilización que hacen de los servicios de la hemeroteca.
- El grado de satisfacción con los servicios prestados.
- Los recursos de información que usan durante su investigación, para así poder prestar un mejor servicio desde la hemeroteca.
- Conocimiento del fondo de la hemeroteca.
- Uso del fondo de la hemeroteca.
- Conocimiento de los catálogos de la hemeroteca.
- Opinión general de la hemeroteca.

Una vez realizado este paso se realizaron varias preguntas sobre cada uno de los temas expuestos anteriormente. La encuesta que se le pasó al profesorado se puede consultar en el anexo II de este documento. Allí se encuentran las preguntas que se realizaron y la estructura de la encuesta. A pesar de esto, a continuación se explicará brevemente la estructura que sigue la encuesta, los apartados que tiene y las preguntas que se formulan dentro de cada uno de los apartados. La encuesta se divide en los siguientes apartados:

- ◆ *Información general sobre el encuestado:* Se pregunta el departamento al que está adscrito el profesor. Éste será el único campo que será rellenado por el encuestador con un código que vendrá dado por una tabla que se mostrará en el apartado de este proyecto dedicado a la metodología. Los departamentos se han dividido en 3 grupos según el número de profesores adscritos. Todo esto será explicado con todo detalle en el apartado de metodología seguida en el proyecto.
- ◆ *Servicios de la hemeroteca:* Se realizan cuestiones para saber el conocimiento de los servicios de la hemeroteca así como el grado de satisfacción de los usuarios respecto a estos servicios. A parte de esto, también se intenta saber si el encuestado ha utilizado otras fuentes de información distantes a las que le ofrece la hemeroteca durante su investigación.
- ◆ *Fondo documental de la hemeroteca:* Se intenta averiguar si les parece apropiado a los encuestados el fondo que posee la hemeroteca y si les ha sido útil durante su investigación. Si no ha sido así se les pide que expliquen por qué.
- ◆ *Catálogos que ofrece la hemeroteca:* Se pregunta al encuestado si ha utilizado alguno de los catálogos que ofrece la hemeroteca para sus distintos tipos de fondo: Revistas en papel, listado de revistas electrónicas y normas tecnológicas. Se les pregunta si estos catálogos son fáciles de utilizar y si se

ajustan a sus necesidades. Además se les pregunta si han utilizado otro tipo de catálogos de otras hemerotecas.

- ◆ *Opinión sobre la hemeroteca:* Por último se realizan unas preguntas generales sobre la hemeroteca a modo de valoración global. Se le pregunta si son suficientes los servicios que ofrece la hemeroteca o por el contrario si debería de ampliar sus servicios. También se pide que den una puntuación general de la hemeroteca de la UPV.

Los criterios que se han seguido para ordenar las preguntas han sido los que se muestran a continuación:

- Motivar al entrevistado colocando preguntas fáciles al inicio.
- Se ha seguido una sucesión lógica de preguntas.
- Se ha separado cada tema con un concepto significativo que engloba la temática de las preguntas que se van a realizar. Este concepto está resaltado de forma tipográfica para que su identificación y localización dentro de la estructura de la encuesta sea más sencilla.
- Cuando pretendemos llegar a un aspecto específico se ha partido de uno mucho más general, colocando primero la pregunta general y sucesivamente las preguntas más específicas.
- Las preguntas ha modo de valoración global se han dejado al final de la encuesta para que sirvan a modo de conclusión.

Como norma general las preguntas se contestan de forma correlativa pero existen diversas preguntas en las que la siguiente pregunta depende de la respuesta que se dé en la pregunta anterior. Cuando nos encontramos en un caso así se indica al lado de cada respuesta la pregunta a la que se debe dirigir el encuestado. Esto está indicado de forma explícita, es decir, con una frase en la que se indica la siguiente pregunta que debe contestar el encuestado, esto se puede por ejemplo en la pregunta 1. También

puede estar indicado con una flecha que indica la siguiente pregunta a contestar, como se puede observar en la pregunta 16.

Las preguntas que existen en la encuesta son tanto preguntas abiertas como preguntas cerradas. El principal motivo de desarrollar la encuesta de esta forma es que en la descripción del proyecto constaba de forma explícita que la encuesta debía contar de preguntas abiertas y cerradas. Esta forma de realizar la encuesta tiene las siguientes ventajas:

- ❖ Las preguntas abiertas permiten una mayor espontaneidad en la respuesta que da el encuestado.
- ❖ Las preguntas cerradas son fáciles de comprender y rápidas de responder para el encuestado.
- ❖ Las preguntas cerradas permiten una mayor uniformidad en las respuestas. Esto es una gran ventaja para el encuestador.

Sin embargo la realización de la encuesta de esta forma también tiene las siguientes desventajas:

- ❖ Las preguntas abiertas tienen una mayor dificultad de ser contestadas que las preguntas cerradas.
- ❖ Las preguntas abiertas son más difíciles de ser analizadas por el encuestador que las preguntas cerradas.
- ❖ En las preguntas cerradas se da al encuestado una serie de posibles respuestas sin poder escoger respuestas que no se encuentren entre las dadas.
- ❖ En las preguntas cerradas se sugieren respuestas que tal vez no fueran consideradas por el encuestado.

Para poder solucionar las desventajas que se han planteado al realizar este tipo de encuesta se han realizado las siguientes medidas correctoras:

- *Introducción de gazapos:* En algunas preguntas cerradas se han introducido gazapos, es decir, respuestas que de antemano se sabe que no son correctas. De esta manera controlamos el nivel de sinceridad en las respuestas que nos dan los encuestados. Estos gazapos se encuentran en el apartado E de las preguntas 2 y 4, y en la pregunta 9, ya que la hemeroteca de la UPV no ofrece el servicio de análisis documental. También existe otro gazapo en el apartado B de la pregunta 28 ya que no existe ningún Catálogo Europeo de Hemerotecas Universitarias. La detección de estos gazapos en las encuestas se tendrá en cuenta en las conclusiones de este estudio para valorar el nivel de sinceridad de los encuestados y comprobar la validez de los datos obtenidos con la muestra.

- *Uso de preguntas abiertas:* De esta forma se intenta que los encuestados no contesten sólo con las opciones que se les dan, sino que también pueden expresar ellos su opinión.

- *Categorización de las preguntas abiertas:* Este método consiste en crear una serie de categorías en las que se agrupan las diferentes respuestas a las preguntas abiertas. Estas categorías son exhaustivas, es decir, existen diversas categorías para todas las clases de respuestas significativas. Además las categorías son excluyentes entre sí, de tal modo, que no cabe en ningún caso la posibilidad de inclusión de una respuesta en 2 categorías distintas. Por último el enunciado de las categorías se realizó del modo más claro posible, de modo que no puedan darse diversas interpretaciones. Las categorías que se crearon para las respuestas abiertas se podrán consultar en el apartado de resultado de este documento.

En la parte superior de la primera hoja de preguntas de la encuesta se encuentran las instrucciones para cumplimentar correctamente la encuesta. Estas instrucciones se pueden consultar en el anexo II.

Junto con la encuesta se adjunta una carta de presentación. En esta carta quedan reflejados los siguientes puntos:

- Identificación de quién hace la encuesta.
- Título del estudio que se está realizando.
- Objetivo de la investigación.
- Solicitud de colaboración y agradecimiento de antemano.
- Garantías de anonimato.
- Garantías de confidencialidad de los datos.

Por último, junto con todos los documentos expuestos anteriormente, se adjunta la hoja de respuestas donde los encuestados marcaran las respuestas que den a cada una de las respuestas que se les plantean.

Resumiendo, los documentos que se le presentan al encuestado cuando va a contestar la encuesta son los siguientes: una carta de presentación, instrucciones para cumplimentar la encuesta junto con la encuesta propiamente dicha y hoja de respuestas donde contestaran a las preguntas que se le formulan.

2.2 Metodología

2.2.1 Tamaño de la muestra

Tal y como figura en la descripción del proyecto, el número de encuestas que se debe pasar corresponde con el 10% de profesores de la UPV. Para hallar este 10% se han tenido en cuenta los siguientes puntos:

- *Profesores no asociados:* Se ha realizado la estimación a partir de los profesores titulares y los catedráticos adscritos a la UPV. Esto se debe a que serán estos profesores y no los asociados, los que desarrollen una actividad investigadora que dependa de la UPV. Recordemos que la hemeroteca es usada por los profesores con fines de investigación, por lo que parece lógico que la muestra se ciña únicamente a los profesores titulares y los catedráticos, tanto de escuelas universitarias como de facultades, dejando a un lado a los profesores asociados.

- *Profesores que estén en el campus de Valencia:* Debido a la dificultad para pasar las encuestas en el campus de Alcoi y en el campus de Gandia se ha decidido dejar fuera de la muestra a los profesores de dichos campus. Es cierto que profesores de estos campus pueden realizar consultas en el catálogo de la UPV, solicitar documentos que se encuentren en la hemeroteca e incluso hacer uso del servicio de préstamo interbibliotecario, pero dada la distancia existente entre los 3 campus se ha desestimado incluir a estos profesores dentro de la muestra.

Siguiendo estos puntos se solicitó un listado de profesores que cumplieran estas características dando un total de 1.616 profesores. Por lo tanto, el tamaño que tiene la muestra es de 162 profesores. Esto indica que hay que realizar 162 encuestas.

2.2.2 Selección de la muestra

Una vez determinado el tamaño que tiene la muestra, el siguiente paso es cómo se realiza la selección de los elementos de la muestra.

Para seleccionar a los profesores que formarían parte de la muestra se comprobó en primer lugar, el número de profesores que había adscritos a cada departamento. Una vez realizado ésto se decidió dividir todos los departamentos en 3 grandes grupos según el número de profesores que tenía cada departamento. Se intentó que todos los grupos tuvieran un número similar de departamentos. Tras esta consideración se obtuvieron los siguientes grupos:

DEPARTAMENTOS CON MENOS DE 25 PROFESORES

Biología Vegetal
Ciencia Animal
Composición Arquitectónica
Conservación y Restauración de Bienes Culturales
Ecosistemas Agroforestales
Ingeniería de Infraestructura de los Transportes
Ingeniería del Terreno
Ingeniería Rural y Agroalimentaria
Ingeniería Textil y Papelera
Máquinas y Motores Térmicos
Mecanización y Tecnología Agraria
Proyectos Arquitectónicos
Termodinámica Aplicada
Urbanismo

DEPARTAMENTOS CON ENTRE 25 Y 39 PROFESORES

Biología

Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte

Economía y Ciencias Sociales

Escultura

Estadística e Investigación Operativa

Expresión Gráfica en la Ingeniería

Idiomas

Ingeniería Cartográfica, Geodesia y Fotogrametría

Ingeniería de la Construcción y de Proyectos de la Ingeniería Civil

Ingeniería de Sistemas y Automática

Ingeniería Eléctrica

Ingeniería Hidráulica y de Medio Ambiente

Ingeniería Química y Nuclear

Pintura

Producción Vegetal

Proy. de Ing., Innovación, Desarrollo y Diseño Industrial y Rural

DEP. CON 40 O MÁS PROFESORES

Comunicaciones

Construcciones Arquitectónicas

Dibujo

Expresión Gráfica Arquitectónica

Física Aplicada

Informática de Sistemas y Computadoras

Ingeniería Electrónica

Ingeniería Mecánica y de Materiales

Matemática Aplicada

Mecánica de los Medios Continuos y Teoría de Estructuras

Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad

Química

Sistemas Informáticos y Computación

Tecnología de Alimentos

Como se puede comprobar, existen 14 departamentos con menos de 25 profesores adscritos. También hay 14 departamentos con más de 40 profesores adscritos. Sin embargo, existen 16 departamentos con entre 26 y 39 profesores adscritos. En conclusión, parece que al dividir de esta forma los departamentos se consigue tener un número de departamentos en cada grupo muy parecido. Esto es lo que se pretendía tal y como se ha expuesto anteriormente.

Una cuestión que se planteó en un principio fue que se pasara la encuesta a todos los departamentos sin realizar ninguna división en grupos, sino que solamente se tuviera en cuenta el número de profesores por departamento y pasar la encuesta de forma proporcional con el número total de encuestas a pasar. Esto podría parecer interesante, ya que permitiría obtener resultados de cada uno de los departamentos de la UPV. Sin embargo esta opción se desestimó, ya que realizar un estudio de este tipo implicaría que se extrajeran conclusiones sobre el uso de la hemeroteca por parte de los profesores de un determinado departamento a partir de muy pocas encuestas. Por ejemplo, si se hubiera realizado la encuesta utilizando esta opción, se extraerían conclusiones sobre el departamento de *Ingeniería del Terreno* realizando una única encuesta ya que solamente tiene 10 profesores adscritos lo que representa el 0,62% del total de profesores de la UPV.

Por este motivo, se optó por realizar esta división en grupos teniendo en cuenta el número de profesores de cada departamento. Una vez realizada esta división, se escogieron de forma aleatoria 5 departamentos de cada grupo. Para realizar esta selección se ordenaron alfabéticamente los departamentos dentro de cada grupo y posteriormente se utilizó una función de la hoja de cálculo *Microsoft Excel* que genera números aleatorios. Concretamente la función que se utilizó fue la siguiente:

- ✓ Departamentos con menos de 25 profesores: =Aleatorio ()*14
- ✓ Departamentos con entre 25 y 39 profesores: =Aleatorio ()*16
- ✓ Departamentos con más de 40 profesores: =Aleatorio ()*14

Estas funciones generan números aleatorios entre 0 y el argumento que va en la última posición. Cada función se ejecutó 5 veces en cada grupo para seleccionar a los 5 departamentos de cada grupo. Cuando en algún momento se obtenía un resultado que no era válido, porque anteriormente ya había salido dicho número, se volvía a ejecutar la función hasta obtener 5 departamentos por grupo.

Cuando se obtuvieron los 15 departamentos se comprobó el número de profesores de cada departamento y se determinó el número de encuestas que se pasaría a cada departamento de forma proporcional al número de profesores. Es decir, se obtuvo la proporción de profesores de cada uno de los 15 departamentos respecto al total de los 15 departamentos seleccionados y posteriormente se calculó el número de encuestas que se le debía pasar cada departamento. De esta forma se contempla el peso de cada departamento en función de sus potenciales usuarios de la hemeroteca. De ahora en adelante, se utilizará el siguiente orden cuando se nombre a cada uno de los grupos:

- Grupo 1: Departamentos con menos de 25 profesores.
- Grupo 2: Departamentos con entre 25 y 39 profesores.
- Grupo 3: Departamentos con 40 ó más profesores.

2.2.3 Pase de la encuesta

La encuesta se pasó a los profesores de forma presencial, es decir, el encuestador le dio al encuestado la encuesta en mano en formato papel. De esta forma se asegura que el encuestado recibe la encuesta y la fecha en que la recibe. Así se consigue un mayor índice de respuesta si lo comparamos con métodos como por ejemplo, la entrega de la encuesta usando correo convencional o usando el correo electrónico.

Cuando el encuestado entregaba la encuesta para su cumplimentado se comprueba que el encuestado esté adscrito al departamento correcto y que sea un profesor titular o un catedrático. Para ello, se comprueba el nombre en una lista

confeccionada con los profesores titulares y los catedráticos junto con el departamento en que está adscrito.

Por regla general, y dada la corta duración del relleno de la encuesta, se intentó que el encuestado contestara en el momento en el que se le entregaba la encuesta, cosa que sucedió en la mayoría de las ocasiones. Cuando no fue posible, el encuestador recogió la encuesta más tarde una vez que estuvo cumplimentada, previo acuerdo con el profesor.

2.2.4 Metodología estadística

La ciencia estadística tiene un doble objetivo:

- La generación y recopilación de datos que contengan información relevante sobre un determinado problema.
- El análisis de dichos datos con el fin de extraer de ellos dicha información.

El primer paso en el análisis de un conjunto de datos debe ser siempre un tratamiento descriptivo sencillo de los mismos. Dicho tratamiento busca poner de manifiesto las características y regularidades existentes en los datos y sintetizarlas en un número reducido de parámetros o mediante representaciones gráficas adecuadas.

La información que se obtuvo se tabula de forma adecuada según las respuestas dadas a cada pregunta o utilizando histogramas cuando se quiere representar de forma gráfica. Como las respuestas a las preguntas constituyen variables de tipo continuo su representación puede venir dada en forma de tablas, donde se representará el número de ocurrencias para cada variable así como la frecuencia relativa.

Los datos se estudiarán desde 2 puntos de vista:

- Tratando toda la información por igual
- Separando los resultados en función de los 3 grupos en los que se dividieron los departamentos.

Por este motivo, representaremos los datos cuando tratemos toda la información por igual usando tablas. Sin embargo, cuando la estudiemos según los 3 grupos de departamentos utilizaremos tablas de contingencia. Cuando se está considerando una variable aleatoria bidimensional, un primer análisis de la relación existente entre las dos características en el estudio puede llevarse a cabo a partir de la construcción de una tabla de frecuencias cruzada, que recoge la frecuencia con que se ha observado cada combinación de valores posibles de ambas variables. A este tipo de tablas de frecuencias se les denomina a veces en Estadística: tablas de contingencia.

Un histograma no es más que una determinada representación gráfica de un conjunto de datos. En el eje horizontal de las abscisas se representan los valores tomados por las variables en cuestión. Sobre cada tramo se levanta una barra de altura proporcional a la frecuencia, ya sea absoluta o relativa, de valores observados en el tramo considerado. Los histogramas de frecuencias constituyen una poderosa herramienta para el análisis descriptivo de datos, pues permiten muchas veces poner claramente de manifiesto problemas como existencia de datos anómalos, mezclas de poblaciones distintas, datos artificialmente modificados, no normalidad de los datos, etc. Es aconsejable tener un mínimo de 40 ó 50 datos para construir un histograma.

Las tablas y gráficas que se han comentado anteriormente contienen la totalidad, o al menos una gran parte, de la información existente en la muestra. Uno de los primeros problemas que se plantea en Estadística es el de sintetizar esta información, reduciéndola a un número limitado de parámetros más fáciles de manejar y comparar entre sí. Fundamentalmente la pauta de variabilidad constatada en un conjunto de observaciones relativas a una variable unidimensional pueden caracterizarse parámetros que definan la posición de las observaciones.

Como parámetros de posición definiremos la media y la mediana. La media aritmética es el parámetro de posición más utilizado en la práctica. Sintetiza la información existente en la totalidad de los datos en un número que da una idea clara sobre la posición de los mismos. La media tiene una serie de propiedades que la hacen especialmente idónea como medida de posición aunque en algunos casos puede resultar

engañosa. Este es el caso en concreto de los datos muy asimétricos, en los que unos pocos valores extremos pueden influir excesivamente sobre el valor de la media.

En caso de valores muy asimétricos o con algunos valores extremos puede ser aconsejable usar la mediana como una medida de posición alternativa en vez de la media. La mediana puede definirse intuitivamente como el valor central de los observados. La moda es el valor más repetido que toma una variable en la muestra.

Otro parámetro importante para caracterizar la posición de los datos son los cuartiles. El primer cuartil de un conjunto de datos se puede definir de forma aproximada con el valor $C1$ tal que la cuarta parte de los datos son inferiores a él y tres cuartas partes de los datos son superiores al mismo. De forma simétrica se define el tercer cuartil $C3$ como el valor tal que el número de datos menores o iguales a $C3$ es mayor que $3N/4$ y el número de valores mayores o iguales a $C3$ es mayor que $N/4$. Entre los dos cuartiles $C1$ y $C3$ se encuentra el 50% de los datos observados.

Toda población real se caracteriza por la presencia de variabilidad en los valores de las variables que puedan observarse en la misma. Para describir un conjunto de datos estadísticos, y tener en consecuencia una idea sobre la pauta de variabilidad existente en la población de la que procede la muestra, no es suficiente por tanto con disponer de una medida de la posición de dichos datos, sino que es preciso también cuantificar de alguna forma el grado de dispersión existente en los mismos. Intuitivamente la idea de dispersión de un conjunto de datos es bastante clara. El conjunto de datos 6,6,6,6 y 6 tiene una dispersión nula. Los datos 2, 4, 6, 8 y 10 tienen dispersión pero menos que los datos 1, 10, 100 y 1000.

La medida de dispersión más utilizada en estadística es la denominada varianza o alternativamente, su raíz cuadrada a la que se denomina desviación típica. La varianza no es más que el promedio de los cuadrados de las desviaciones de los datos respecto a su media. Consideraciones teóricas que no son del caso en este momento hacen que en el cálculo de dicho promedio la suma de los cuadrados de las desviaciones se divida por $N-1$ en vez de por N .

Varianza:
$$\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{N - 1}$$

Desviación típica:
$$\sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

En general, se prefiere utilizar como medida descriptiva de la dispersión la desviación típica, pues resulta más fácil de interpretar al venir expresada en las mismas unidades que los datos primitivos. Sin embargo las propiedades estadísticas son más sencillas con las varianzas.

En aquellos casos en que la media no es un indicador adecuado de posición (como sucede en distribuciones muy asimétricas), tampoco resultará la desviación típica (basada en las desviaciones respecto a la media) un parámetro adecuado de dispersión. En estos casos se utiliza a veces con dicho fin el intervalo intercuartílico que no es más que la diferencia entre el tercer y el primer cuartil.

3. Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la encuesta que se ha realizado a los profesores de la UPV sobre el uso que hacen de la hemeroteca. Para que la muestra de los resultados sea lo más clara posible se ha utilizado tanto texto como tablas así como gráficas. De la misma forma, se han dividido los resultados en los grandes bloques que tenía el cuestionario, que tal y como se puede comprobar en el anexo II, son los siguientes:

- Servicios de la hemeroteca

- Fondo

- Catálogo

- Opinión sobre la hemeroteca

Por último, dentro de cada uno de estos bloques se realizará un análisis de la totalidad de encuestas realizadas sin distinguir el departamento al que pertenece cada cuestionario, así como un análisis separado de cada uno de los 3 grupos en los que se habían dividido anteriormente los departamentos escogidos para el estudio, tal y como se refleja en el apartado 2.2.2.

3.1 Servicios de la hemeroteca

El 96% de los profesores encuestados han contestado que conocen algunos de los servicios que ofrece la hemeroteca. Por departamentos, los profesores del primer y el tercer grupo tienen un mayor conocimiento de los servicios de la hemeroteca con un 100% y un 97% respectivamente, mientras que el porcentaje del segundo grupo es de un 86%.

Para mostrar el porcentaje de los diferentes servicios *conocidos* por los profesores, se utilizará la siguiente tabla:

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total
Consulta en sala del fondo	100%	83%	94%	91%
Préstamo interbibliotecario	65%	66%	72%	69%
Fotocopiadora/Reprografía	95%	80%	87%	87%
Acceso a revistas electrónicas	85%	80%	83%	83%
Análisis documental	40%	14%	14%	18%

Tal y como se puede observar en la gráfica el servicio más *conocido* por los profesores es el de consulta en sala del fondo, seguido por el de fotocopiadora/reprografía y el de acceso a revistas electrónicas. El servicio menos conocido es el de préstamo interbibliotecario, con una diferencia considerable. Debemos destacar el alto porcentaje obtenido en el análisis documental, que como se dijo anteriormente no es un servicio que ofrece la hemeroteca, en el total y sobre todo en el primer grupo.

Hay que destacar el alto uso que hacen los profesores de los servicios que le ofrece la hemeroteca, ya que un 97% de los profesores que conocen alguno de los servicios los utiliza. Si lo dividimos según los grupos, un 100% de los profesores del primer grupo usan algún servicio, un 93% en el segundo grupo y un 97% en el tercero.

En la siguiente tabla se muestran el porcentaje de profesores que han *usado* alguno de los servicios de la hemeroteca:

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total
Consulta en sala del fondo	100%	61%	90%	87%
Préstamo interbibliotecario	30%	49%	52%	48%
Fotocopiadora/Reprografía	95%	66%	77%	77%
Acceso a revistas electrónicas	70%	51%	54%	56%
Análisis documental	15%	3%	6%	6%

Como se puede apreciar, los servicios más conocidos son los más utilizados, siendo incluso el mismo orden el de los servicios más conocidos y el de los servicios más utilizados. Además en todos los departamentos se observa la misma ordenación. La única diferencia es el menor porcentaje entre el conocimiento y el uso de los servicios, cosa que parece lógica, ya que el conocimiento no implica necesariamente el uso del servicio.

A continuación se va mostrar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que se han utilizado.

	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>
<i>Consulta en sala del fondo</i>	30%	66%	4%	0%
<i>Préstamo interbibliotecario</i>	34%	58%	8%	0%
<i>Fotocopiadora/Reprografía</i>	19%	61%	16%	4%
<i>Acceso a revistas electrónicas</i>	27%	54%	16%	3%

Los resultados que se obtienen para cada uno de los departamentos presentan una gran similitud con los resultados que figuran en la tabla por lo que no se muestran para así no sobrecargar de información al lector con información que no resulta significativa. Lo único que se puede reseñar es que el grupo 2 es el que mayor puntuación da a los servicios, donde todos los servicios han alcanzado la puntuación de excelente por más de un 50% de los profesores, excepto el de fotocopiadora/reprografía en el que sólo el 30% piensa que es excelente. También destaca que las puntuaciones de *Regular*, *Malo* aumentan a medida que aumentan el número de profesores por departamento, pasando por ejemplo de un 5% en el grupo 1 a un 22% de profesores del grupo 3 que dan una puntuación de *Regular* al servicio de Fotocopiadora/Reprografía.

Cuando la puntuación del servicio de Fotocopiadora fue *Malo* se debía principalmente a las siguientes razones:

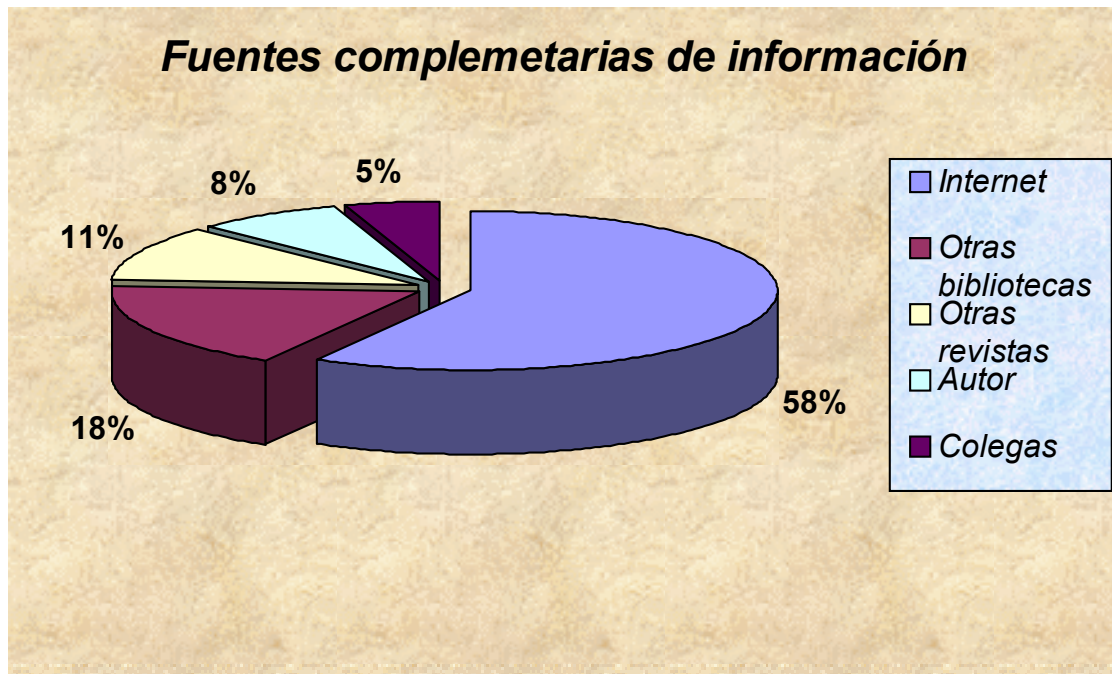
- Elevado tiempo de espera para hacer las fotocopias
- Tener que hacerse uno mismo las fotocopias
- Es demasiado caro
- Trato no adecuado por parte del personal

Estas razones expuestas por los encuestados están ordenadas en función del número de apariciones en los cuestionarios, de mayor a menor.

Por otra parte, los encuestados se quejan que tanto el acceso a las revistas electrónicas como su uso es complicado y poco intuitivo.

El 84% de los encuestados contestan que además de la información proporcionada por la hemeroteca, necesita buscar información complementaria para su investigación utilizando otras fuentes. Se encuentra el porcentaje más alto en el grupo 3, donde un 92% de los profesores utiliza otras fuentes complementarias de información, mientras que por otra parte está el grupo donde el porcentaje es del 71%. Además, cuando buscan la información en estas fuentes suelen encontrarla siempre en un 27% de las veces, llegando hasta un 34% en el grupo 3.

En el siguiente gráfico se muestran las fuentes complementarias de información utilizadas normalmente por los profesores:



Comparando estos resultados con los obtenidos en cada uno de los grupos hay que destacar que el porcentaje que utiliza internet como fuente complementaria de información en el grupo 1 es del 41% y del 27% en el caso de otras revistas. Mientras tanto, en el grupo 2 destaca que el 31% de los encuestados consulta otras bibliotecas cuando necesitan buscar información. Por lo que se refiere al grupo 3, la mayoría de los resultados obtenidos se aproximan a los valores expresados en la gráfica anterior.

3.2 Fondo

Tal y como se puede consultar en el anexo II, las primeras preguntas de esta sección eran referentes al conocimiento del fondo de la hemeroteca. Los resultados han sido muy dispares según el tipo de fondo. Por un lado tenemos las revistas científicas, de las que un 95% de los profesores tenían constancia, sin existir diferencias significativas entre los diferentes departamentos. Se observa un ligero descenso cuando se pregunta sobre las revistas electrónicas, llegando a un 73%, aunque se alcanza un

85% en el grupo 1. Por último se preguntaba a los encuestados si conocían la existencia de las normas tecnológicas que están en la hemeroteca, contestando afirmativamente únicamente un 41% de los encuestados. Se debe añadir que un 54% de los encuestados del grupo 2 si que conocían la existencia de las normas mientras que el porcentaje en el grupo 3 era únicamente de un 34%.

Un 90% de los encuestados ha consultado alguna vez alguna de las revistas que se encuentran en la hemeroteca, sin existir grandes diferencias entre los departamentos. Además, a un 96% de los profesores les han parecido útiles las revistas que han encontrado.

Cuando se pregunta si han consultado alguna de las revistas electrónicas que ofrece la hemeroteca sólo contesta afirmativamente el 52%, siendo significativo que se alcance un 70% en el grupo 1, mientras que en los otros 2 grupos no se llegue al 50%. No obstante hay que hacer constar que el 97% de los profesores piensan que estas revistas electrónicas son útiles.

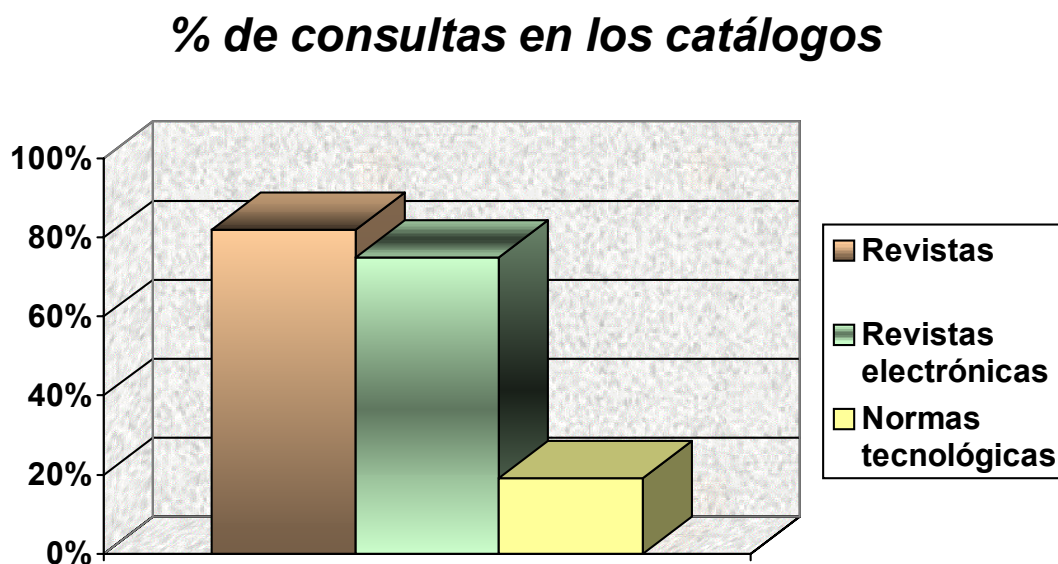
El porcentaje de uso de las normas tecnológicas es muy bajo, siendo únicamente de un 23% del total de profesores. Sin embargo, el 97% de los profesores que han usado las normas creen que son útiles. Los porcentajes obtenidos con las normas son similares en los 3 grupos.

La principal razón por la que algunos encuestados han contestado que alguno de los fondos no le ha sido útil se debe a que no han encontrado en la hemeroteca de forma directa, es decir, sin usar el servicio de préstamo interbibliotecario, la información que estaban buscando.

3.3 Catálogo

El primer resultado que debemos comentar dentro de este apartado es si los profesores han consultado alguna vez algún catálogo de la hemeroteca. El 76% de los encuestados había consultado algún catálogo, destacando el 85% del grupo 1 y el 69% del grupo 2.

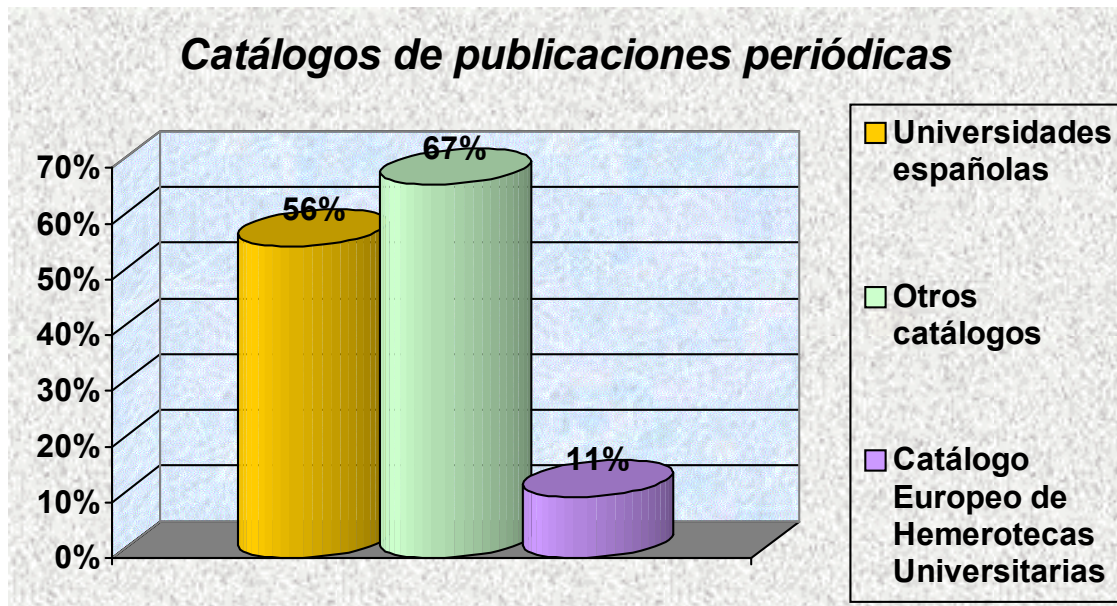
En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de profesores que ha consultado cada uno de los catálogos que se encuentran en la hemeroteca:



En cuanto a la facilidad de uso del catálogo, el 87% de los encuestados creen que es fácil de usar, con todos los grupos con porcentajes muy similares. Sin embargo, el porcentaje de encuestados que piensan que los resultados de las búsquedas que realiza en los catálogos de la hemeroteca se ajustan a sus necesidades desciende ligeramente hasta el 83%, aunque en el grupo 1 el porcentaje asciende hasta el 94%.

El 60% de los encuestados han contestado que consulta otros catálogos de publicaciones periódicas distintos a los de la hemeroteca durante su investigación para obtener más información, destacando el 75% que se obtiene en el grupo 1.

En el siguiente gráfico se pueden observar los diferentes catálogos consultados por los profesores:



Comentar que tal y como se había dicho en el apartado 2.1.3, no existe el Catálogo Europeo de Hemerotecas Universitarias, y que se puso en la encuesta por las razones expuestas en el mismo apartado.

Otro dato interesante que se puede observar es que el 24% de los encuestados consulta tanto catálogos de universidades españolas y como otros tipos catálogos a la vez, cuando necesita encontrar información. El porcentaje en el grupo 2 es del 40%, en el grupo 3 del 20% y en el grupo 1 del 13%.

3.4 Opinión sobre la hemeroteca

Una de las últimas preguntas que se le hace a los encuestados es si creen que la hemeroteca les ofrece suficientes servicios. Un 80% piensa que los servicios son suficientes, sin embargo contrastan los resultados obtenidos en el grupo 1 donde el porcentaje asciende al 95%.

A continuación, se muestran las propuestas que dan los usuarios para mejorar o ampliar los servicios existentes en la hemeroteca:

- ❖ Aumento de los fondos

- ❖ Publicitación de los fondos y de los servicios

- ❖ Mejora del acceso a los catálogos

- ❖ Obtención de texto completo

- ❖ Mejorar la ayuda de uso de las revistas electrónicas

Los resultados están ordenados según el número de respuestas obtenidas de mayor a menor. Destacan las 2 primeras propuestas, con un 38% y un 33% respectivamente, seguidas con 18% en la mejora del acceso a los catálogos, un 8% en la obtención de texto completo y un 4% en la última propuesta.

Por último, se le pedía a los encuestados que dieran una puntuación de 1 a 10, donde se valorara en general los diferentes aspectos de la hemeroteca. La puntuación media obtenida es de 7,85. Destacamos que la media en el grupo 2 es de 8,18. También señalar que tanto en los grupos como en el total, la moda y la mediana resultante es 8. La varianza obtenida en el total es de 0,97, el valor del primer cuartil es 7 y el del tercero es 8 por lo que el intervalo intercuartílico es 1. Por todo esto se puede concluir que existe poca dispersión y poca asimetría en los datos obtenidos. La mayoría de los valores se concentran en los valores 7 y 8 siendo menores a medida que nos aproximamos a los extremos, con lo que al dibujar el gráfico correspondiente se forma una campana de Gauss, por lo que la población se comporta de forma normal. Por lo tanto, se puede calcular con un error del 5%, que la media poblacional se encuentra dentro del siguiente intervalo de confianza: [7,7 8].

4. Conclusiones

1. La práctica totalidad del profesorado de la UPV conoce alguno de los servicios que ofrece la hemeroteca. Existe un buen conocimiento de los servicios de consulta en sala del fondo, fotocopidora/reprografía y acceso a revistas electrónicas. Sin embargo, se debería dar más publicidad del servicio de préstamo interbibliotecario ya que tiene un porcentaje significativamente menor al resto de los servicios.
2. Los servicios más conocidos son los más usados, aunque no se usa tanto el servicio de acceso a revistas electrónicas como cabría esperar. Esto podemos comprobarlo si comparamos la relación entre el porcentaje y el uso de los servicios de fotocopidora/reprografía con el de acceso a revistas electrónicas.
3. El grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que ofrece la hemeroteca es óptimo, alcanzando una puntuación positiva superior al 80% en todos los servicios.
4. Los profesores consultan principalmente internet cuando no encuentran la información que necesitan, seguido de otras bibliotecas. Esto indica que hay fuentes de información de gran importancia existentes en la red y que sería interesante estudiar su ingreso dentro de los fondos de la hemeroteca.
5. El alto porcentaje de conocimiento y uso de las revistas científicas es a priori lógico. Sin embargo, destaca el bajo porcentaje de conocimiento y por lo tanto, uso de las normas tecnológicas. Este dato aún se agrava más si se considera el alto coste de estos fondos para la hemeroteca.
6. Destaca la *no* coincidencia en la respuesta cuando se pregunta sobre el conocimiento del servicio de acceso a revistas electrónicas y el conocimiento del fondo a revistas electrónicas, obteniéndose un 83% y un 73% respectivamente, cuando en un principio se trata de lo mismo. Esto se debe a la confusión existente con este servicio, con lo que se hace más patente su necesidad de dar más información.

7. Más de la mitad de los profesores han consultado alguna de las revistas electrónicas, aunque este porcentaje no es demasiado malo se debe intentar dar un mayor impulso a este servicio debido al gran número de fondos disponibles así como el gran número de usuarios potenciales que tiene este servicio.
8. La totalidad del fondo existente en la hemeroteca es muy útil para la gran mayoría del profesorado.
9. Casi un cuarta parte del profesorado realiza la búsqueda de información sin consultar anteriormente el catálogo, lo que implica que estos profesores buscan un tipo de información muy concreta que probablemente obtienen a partir de referencias bibliográficas obtenidas previamente.
10. Un 82% de los profesores que han consultado algún catálogo lo ha hecho en el catálogo de revistas científicas, por lo que existe un número de profesores que buscan ciertas referencias bibliográficas en concreto.
11. Contrasta que existan profesores que consultan revistas electrónicas sin consultar previamente la lista de revistas disponible por la hemeroteca. Esto indica el desconocimiento del tipo de acceso a este fondo que tenían los profesores en el momento de realizar la encuesta.
12. El catálogo de normas tecnológicas es solamente utilizado por un bajo porcentaje de profesores, por lo que debería de publicitar su existencia para fomentar su utilización y la consecuente mejora del servicio.
13. La facilidad de uso y los resultados ofrecidos por los catálogos son óptimos, por lo que en principio no necesitaría ninguna modificación, exceptuando la lista de revistas electrónicas, en la que se debe estudiar una posible reestructuración de los contenidos a tenor de lo que indican los resultados obtenidos en la encuesta.

14. Más de la mitad de los profesores busca información en otros catálogos de publicaciones periódicas. Principalmente utilizan catálogos de otras universidades españolas y otros organismos como, información proporcionada por asociaciones especializadas en un campo en concreto.
15. Existe un alto porcentaje de profesores que considera que los servicios que le ofrece la hemeroteca son suficientes. Sin embargo, las principales mejoras que proponen los usuarios están relacionadas con el aumento de los fondos y la mayor publicidad de los servicios y el material bibliográfico que ofrece la hemeroteca.
16. Teniendo en cuenta todos los servicios proporcionados, la hemeroteca obtiene una puntuación cercana al 8, lo que indica que los usuarios tienen una buena idea del funcionamiento en general de la hemeroteca.
17. El porcentaje elevado de profesores que dice utilizar el servicio de análisis documental hace pensar que algunos de los encuestados no han sido totalmente sinceros al contestar el cuestionario, por lo que se debe ser muy cuidadoso al tomar conclusiones a partir de estos datos. También se puede deber a que pueden sufrir una confusión entre los servicios que ofrece la hemeroteca y los que ofrecen otros departamentos de la biblioteca general de la UPV. Por esta razón también sería beneficioso dar información sobre los servicios que ofrece la hemeroteca para aclarar esta confusión.
18. Existe un porcentaje relativamente alto que contesta que usa el “Catálogo Europeo de Hemerotecas Universitarias”, que como se dijo en el apartado 3, no existe. Por ésto, tampoco se debe ser muy riguroso con la extracción de conclusiones sobre la utilización de otros catálogos de publicaciones periódicas a partir de estos datos.

4.1 Propuestas de mejora

1. Publicitar los servicios y los fondos disponibles en la hemeroteca a los profesores de la UPV, haciendo especial hincapié en los fondos de revistas electrónicas, normas tecnológicas y el servicio de préstamo interbibliotecario. Existen varias formas de difundir esta información (no se incluyen las exposiciones a los profesores ya que cuando se han realizado han tenido muy poco éxito):
 - Trípticos en la entrada de la hemeroteca.
 - Enviando un correo electrónico a los profesores de la UPV.
 - Difusión Selectiva de la Información por correo electrónico, donde además de los servicios se informe a los profesores de cada departamento de las principales fuentes de información de su campo.
 - Además del correo electrónico para difundir los fondos y los servicios existentes, se podría enviar otro cada vez que se produzcan nuevas adquisiciones o bajas que puedan interesar a los usuarios.
2. Determinar las fuentes de internet que consultan los profesores cuando no encuentran la información que buscan en la hemeroteca. Tras este estudio, se debe considerar la inclusión de las principales fuentes de internet en los fondos de la hemeroteca, teniendo en cuenta diversos factores, como por ejemplo, el número de usuarios potenciales, el coste de adquisición y mantenimiento, etc.
3. Dar un mayor apoyo a los usuarios cuando utilizan el servicio de fotocopidora/reprografía. Este apoyo será mayor cuando se produzca una mayor demanda de este servicio por parte de los usuarios. De esta manera, se reducirá el tiempo de espera y se evitará que los usuarios tengan que hacerse ellos mismos las copias, ya que esto normalmente produce más retrasos al tener que repetir las copias si éstas no se han efectuado correctamente.

4. Prestar mayor atención a los usuarios cuando realicen consultas al personal, ya que es de suma importancia que conozcan el funcionamiento y los fondos de la hemeroteca.
5. Mejorar la accesibilidad a la información y a la ayuda de las revistas electrónicas. Para ello se recomienda consultar el catálogo de revistas electrónicas de otras universidades y consultar documentos donde se dé información sobre la organización y diseño de webs, como en el libro de David Picó titulado *Hipertext i disseny de webs*, cuya referencia bibliográfica completa se puede consultar en el apartado 5.
6. Estudiar el uso de las normas tecnológicas existentes en la hemeroteca comparándolo con el coste de mantenimiento de las mismas. Posteriormente se debería determinar la rentabilidad de tener estas normas y determinar su mantenimiento en el fondo o por el contrario su eliminación del fondo de la hemeroteca.
7. Una vez realizadas estas propuestas o dentro de un año, se recomienda realizar una encuesta de similares características para comparar los resultados con esta encuesta y determinar la evolución de las respuestas de los profesores y el éxito de las medidas correctoras efectuadas para mejorar el servicio de la hemeroteca.

5. Bibliografía

BORREGO HUERTA, A. “Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta”. *Jornadas Españolas de Documentación, VI*. Valencia: FESABID, 1998, p. 183-191.

GIL LEIVA, ISIDORO. Apuntes de clase de la asignatura “Técnicas Documentales Aplicadas a la Investigación” del 5º curso de la Licenciatura en Documentación de la Universidad Politécnica de Valencia. Curso 2001-2002.

HUIBERT, P. “Library statistics, questionnaires, and the Machlup study”. *Library Acquisitions: Practice and Theory*, abril, 1977, vol. 1, nº 2, p. 95-101.

KANAZAWA, M. “The present status of serials management in Japanese college and university”. *Serials Librarian*, 1993, vol. 24, nº 1, p. 25-44.

OLORUNSOLA, R. “A survey of news magazine users at the University of Ilorin Library”. *Serials Review*, 2000, vol. 26, nº 2, p. 15-20.

PICÓ VILA, D. Hipertext i disseny de webs. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 2001.

ROMERO VILAFRANCA, R. y ZÚNICA RAMAJO, L.R. Estadística. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 1993.

RUIZ ABELLAN, J., et al. “Aportaciones en torno a los usuarios en documentación”. *Documentación de las ciencias de la información*, 1998, nº 21, p. 11-75.

RUIZ ABELLÁN, J., et al. “El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales”. *Jornadas Españolas de Documentación, VI*. Valencia: FESABID, 1998, p. 779-789.

SANZ CASADO, E. “La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente”.
Revista General de Información y Documentación. 1993, vol. 3, nº 1, p. 154-166.

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA. Cuestionario sobre los títulos de revistas suscritas por las bibliotecas de Rabanales, ETSIAM y Politécnica. [En línea]. 19 feb. 2001.
<<http://www.uco.es/webuco/buc/cuest.htm>> [Consulta: 20 mar. 2002]

ANEXO I:

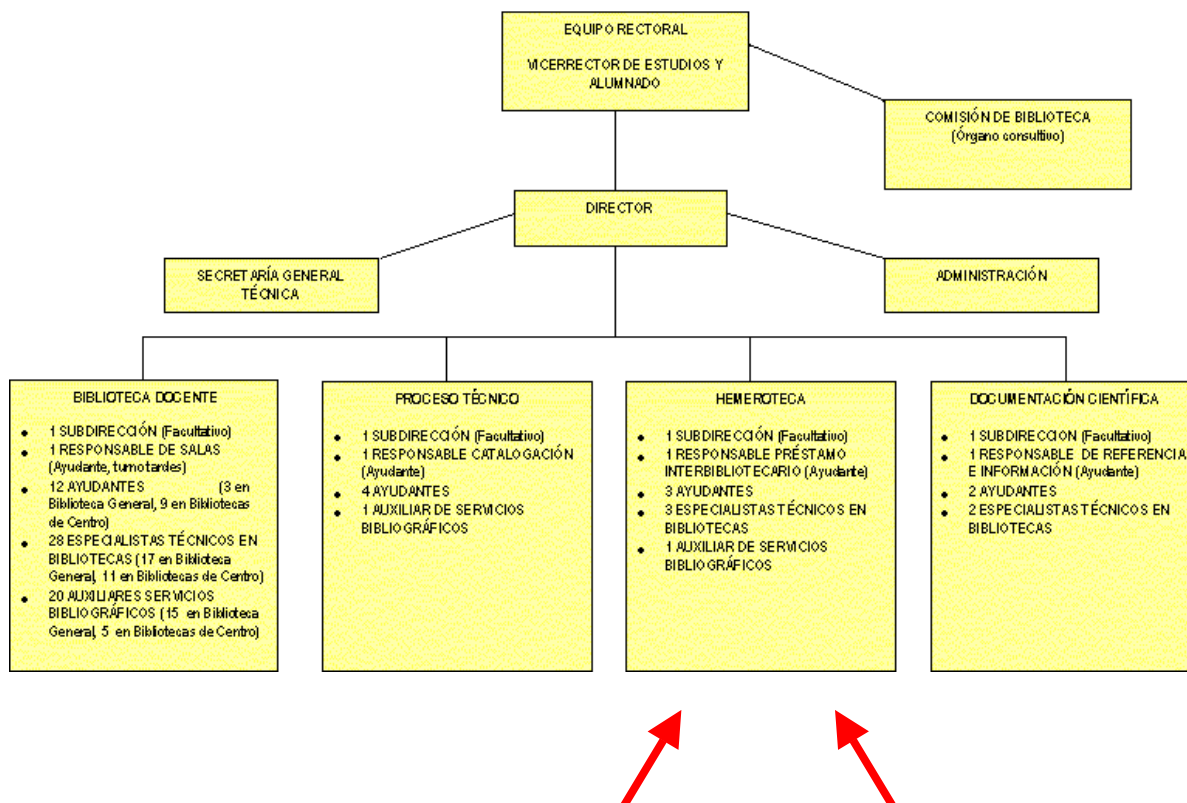
Descripción de la Hemeroteca de la UPV

ANEXO I: Descripción de la Hemeroteca de la UPV

1. Estructura de la hemeroteca

Las hemerotecas universitarias tienen una gran importancia en el desarrollo de la mayoría de los proyectos de investigación que se realizan dentro de una universidad. Proporcionan información que resulta muy valiosa a los investigadores y sin la cual su labor de investigación sería mucho más costosa e incluso ineficaz. Gracias a las hemerotecas, los investigadores actualizan constantemente sus conocimientos, ya que pueden saber las últimas investigaciones que se están realizando y los temas de actualidad que están en la comunidad científica.

La hemeroteca de la Universidad Politécnica de Valencia es uno de los departamentos de la Biblioteca de la Universidad. A continuación se muestra un gráfico donde se observa la estructura de la Biblioteca general, con sus departamentos, y la ubicación de la hemeroteca dentro de esta estructura:



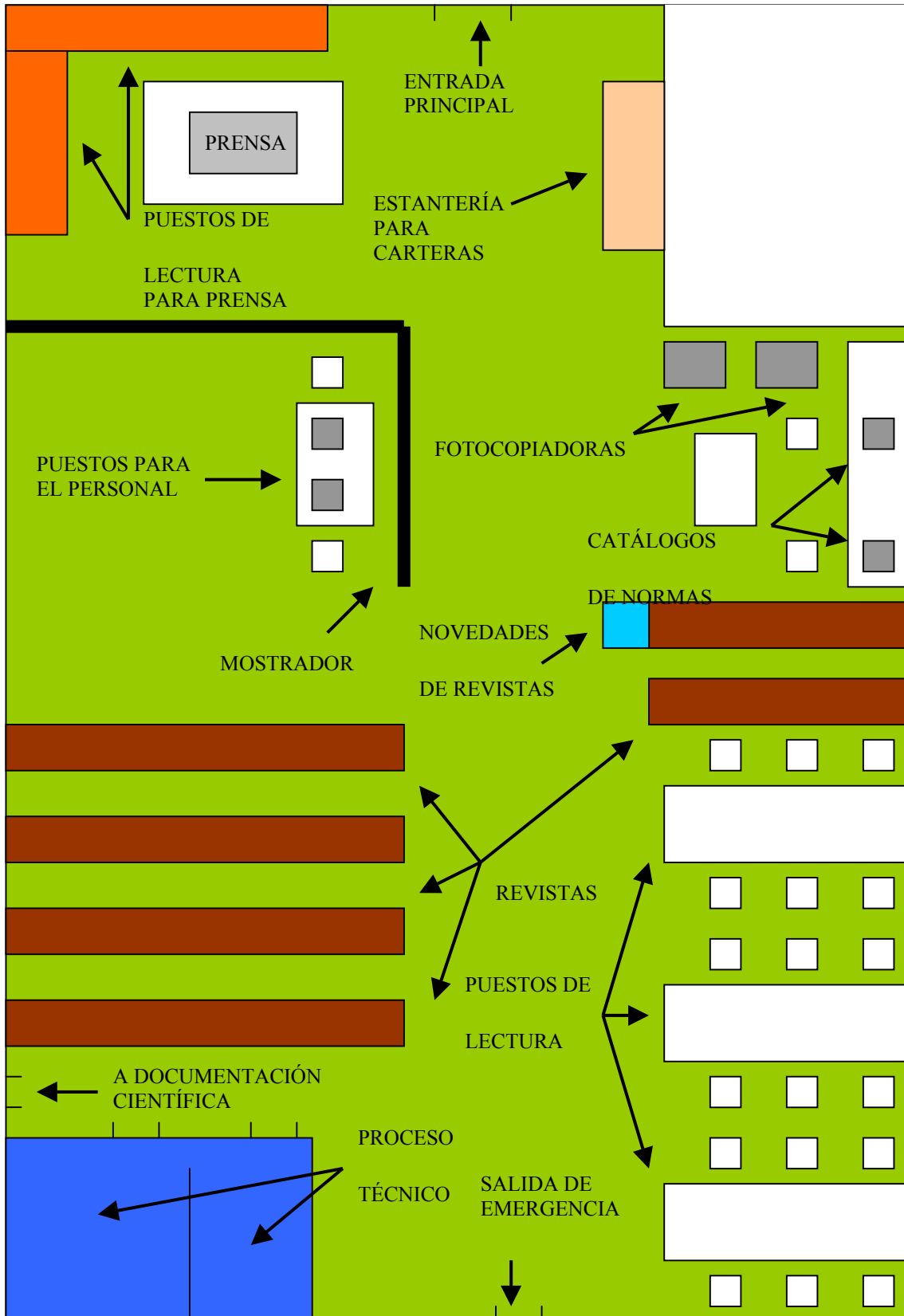
2. Ubicación física de la Hemeroteca

En los últimos años la hemeroteca ha estado en diferentes lugares, debido al acondicionamiento del edificio de la Biblioteca General de la UPV. Actualmente la hemeroteca se encuentra en el primer piso del edificio de la Biblioteca General. Se pueden diferenciar las siguientes zonas:

- *La zona de proceso técnico.* En esta zona se encontraría la mayor parte del personal de la hemeroteca. Esta zona es de uso restringido al personal de la hemeroteca. Aquí se realizan los servicios de préstamo interbibliotecario y el de mantenimiento de las revistas electrónicas.
- *La zona de consulta de revistas científicas.* En esta zona se encontrarían las revistas científicas que tiene la hemeroteca y que se pueden consultar en sala. En esta zona hay varios puestos de lectura, para que los usuarios puedan consultar tranquilamente los fondos de la hemeroteca.
- *La zona de consulta de normas.* Aquí se encuentran varios terminales de ordenador, donde se pueden consultar los diferentes catálogos de normas que tiene la hemeroteca. Junto a estos terminales se encuentran 3 fotocopadoras que pueden utilizar los usuarios para fotocopiar los artículos que encuentren en la sala.
- *La zona de consulta de prensa.* En esta zona está la prensa que diariamente adquiere la hemeroteca. Es de consulta pública. También existen unos puestos de lectura para que los usuarios puedan sentarse y leer la prensa.
- *Mostrador.* Aquí se encuentra parte del personal de la hemeroteca. Sus funciones son la atención al usuario, mantenimiento de la sala y recogida de los artículos solicitados en el préstamo interbibliotecario

Posteriormente se dará una explicación detallada de los servicios que ofrece la hemeroteca.

Para tener una idea general de la disposición de la hemeroteca, se puede consultar el siguiente plano:



3. Fondos de la hemeroteca

La hemeroteca de la UPV dispone de un gran fondo de revistas, tanto en formato papel como en formato electrónico. Como es natural, la colección de la hemeroteca es multidisciplinar, para así poder ser útil a todos los departamentos de la UPV.

La colección de revistas en formato papel es del orden de unos 1.600 títulos. Estas revistas no se prestan, por lo que sólo se pueden consultar en sala. Las revistas sólo se prestarán en casos excepcionales, por ejemplo para fotografiar, siempre y cuando la propia hemeroteca carezca de los equipos necesarios para ese tipo de uso. Si los usuarios quisieran algún artículo de alguna revista pueden usar las fotocopiadoras que se encuentran en la hemeroteca. Se encuentran disponibles en sala los números correspondientes a los años más recientes. Para la consulta de años anteriores, los usuarios han de dirigirse al mostrador de información.

La hemeroteca da acceso a 714 revistas en formato electrónico a sus usuarios. En algunos casos las revistas electrónicas necesitan una contraseña para poder acceder al texto completo, que se encarga de proporcionar el personal de la hemeroteca.

La colección de normas está formada por las normas UNE y ASTM, que se pueden consultar a texto completo. Estas normas no se prestan y son sólo de consulta en sala. Además de las normas citadas anteriormente, también se puede consultar el catálogo de las siguientes normas: AENOR, AFNOR, BS, CEI, ISO y DIN. En caso de necesitar una norma que no esté entre los fondos de la hemeroteca, habrá que solicitarla por Préstamo Interbibliotecario.

Por lo que se refiere a la prensa diaria, en la hemeroteca se pueden consultar los diarios que se detallan a continuación, correspondientes a los últimos 15 días: ABC, Avui, Cinco Días, El Mundo del Siglo XXI, El País, El Trajín, Le Monde, Levante, Las Provincias, Mercado Laboral y The Independent.

4. Servicios de la hemeroteca

Los servicios que ofrece la hemeroteca son los siguientes:

- Consulta en sala de las revistas en formato papel.
- Consulta en sala de las normas.
- Servicio de reprografía.
- Acceso a revistas electrónicas.
- Servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Los 4 primeros servicios que se han citado han sido explicados con anterioridad en el apartado 3 de este anexo, que trataba sobre los fondos de la hemeroteca. Sin embargo, se va explicar en profundidad el servicio de préstamo interbibliotecario.

Mediante el préstamo interbibliotecario se pretende que los usuarios obtengan aquellos artículos que necesitan y que no se encuentran en la colección de la hemeroteca. Sólo pueden acceder a este servicio el personal docente de cada departamento de la UPV. Además, los usuarios de este servicio deben estar autorizados por su departamento y deben ser dados de alta desde la secretaría correspondiente. Dentro de los usuarios autorizados encontraremos a profesores, PAS, becarios y doctorandos. Los estudiantes de la UPV, a menos que estén autorizados, no pueden utilizar este servicio.

El costo de cada documento obtenido, se carga al Departamento solicitante. Se intenta que el servicio sea lo más rápido y barato posible. Para ello se eligen los Centros nacionales o extranjeros con mayor velocidad de respuesta y tarifas más asequibles. Las tarifas de los servicios de préstamo interbibliotecario se pueden consultar en la siguiente URL: <http://www.upv.es/bib/informacion/tarifas.htm>

Desde el 01/09/98 al 01/09/99 se han realizado 4.517 peticiones desde la UPV, siendo la tasa de éxito del 83%. El coste medio del artículo ha sido de 660,5 ptas. Los tres departamentos que han realizado más peticiones son:

- Ingeniería Electrónica
- Matemáticas Aplicada
- Física Aplicada

Para solicitar el servicio de préstamo interbibliotecario, el usuario rellenará el siguiente impreso, que se encuentra accesible en Internet en la siguiente URL:

https://www.upv.es/pls/sobib/est_petdoc.pd_lista

The image shows a Netscape browser window displaying a web form titled "Alta de peticiones de documentos". The browser's address bar shows the URL "https://www.upv.es/pls/sobib/est_petdoc.pd_lista". The form is set against a background with the University of Valencia logo and a sidebar menu. The form fields are as follows:

- Tipo doc>**: A dropdown menu with a radio button for "Préstamo" (selected) and another for "Fotocopia".
- Urgente>**: A dropdown menu with "No" selected.
- Fuente>**: A text input field.
- Título>**: A text input field.
- Autores>**: A text input field.
- Editorial>**: A text input field.
- Año>**: A text input field.
- Vol.>**: A text input field.
- Num.>**: A text input field.
- Pag. Inicio>**: A text input field.
- Pag. Fin>**: A text input field.
- ISBN/ISSN>**: A text input field.
- Extranjero>**: A dropdown menu with "No" selected.

The browser's taskbar at the bottom shows several open windows, including "Inicio", "Band...", "Bibliot...", "OPA...", "opac...", "OPA...", "leeeep...", and "Net...". The system clock shows 12:40.

Figura 1. Imagen de parte inicial del formulario para usar el servicio de préstamo interbibliotecario

The image shows a Netscape browser window displaying a web form for an interlibrary loan service. The browser's address bar shows the URL: https://www.upv.es/pls/sobib/est_petdoc.pd_lista. The form contains the following fields and options:

- Título>**: Text input field
- Autores>**: Text input field
- Editorial>**: Text input field
- Año>**: Text input field
- Vol.>**: Text input field
- Num.>**: Text input field
- Pag. Inicio>**: Text input field
- Pag. Fin>**: Text input field
- ISBN/ISSN>**: Text input field
- Extranjero>**: Dropdown menu with "No" selected
- Centro del Peticionario>**: Dropdown menu
- Pedir a:>**: Text input field

Below the "Pedir a:" field, there is a note: **Institución que posee el documento solicitado*. A "Grabar" button is located at the bottom right of the form area. The browser's status bar at the bottom shows "Document: Done" and the system clock displays "12:41".

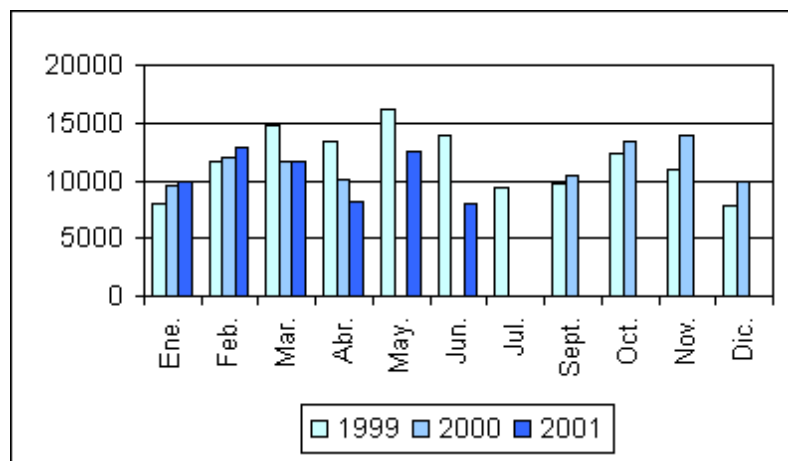
Figura 2. Imagen de parte final del formulario para usar el servicio de préstamo interbibliotecario

5. Evolución de los usuarios de la hemeroteca

A continuación se muestra una tabla, donde se puede observar la evolución del número de usuarios desde enero de 1999 hasta junio del 2001.

<i>Usuarios de la hemeroteca</i>			
	1999	2000	2001
<i>Ene.</i>	7.991	9.581	9.955
<i>Feb.</i>	11.693	12.068	12.862
<i>Mar.</i>	14.729	11.665	11.711
<i>Abr.</i>	13.452	10.016	8.177
<i>May.</i>	16.183	N.D.	12.494
<i>Jun.</i>	13.922	N.D.	7.929
<i>Jul.</i>	9.472	N.D.	*
<i>Sept.</i>	9.738	10.362	
<i>Oct.</i>	12.305	13.405	
<i>Nov.</i>	11.026	13.864	
<i>Dic.</i>	7.886	9.869	
<i>TOTAL</i>	128.397	90.830	63.128

Usando esta tabla se podría obtener la siguiente gráfica:



* A partir del 25 de junio no se han podido controlar las entradas debido al traslado a la nueva ubicación de la Hemeroteca. Aunque viendo la evolución de los 2 años anteriores, se puede estimar que el número de usuarios durante el año 2001 fue alrededor de los 110.000.

Por tanto, se puede decir que aproximadamente el número de usuarios que recibe la biblioteca al año sobrepasa ligeramente los 100.000. Siendo los meses de menor afluencia de usuarios, los meses que tienen un mayor número de días festivos. Esto se debe a que los usuarios están más días de vacaciones y que por lo tanto no usan la hemeroteca.

ANEXO II:

Encuesta

ANEXO II: Encuesta

1. Carta de presentación



PRESENTACIÓN

Estimado/a Profesor/a:

Me dirijo a usted para conocer su grado de satisfacción sobre los servicios que ofrece la hemeroteca de la UPV.

Este estudio se engloba dentro de un Proyecto Final de Carrera de la Licenciatura en Documentación que se imparte en la Facultad de Informática en la UPV. Dicho Proyecto se titula “El uso de la hemeroteca por los profesores de la Universidad Politécnica de Valencia”.

El propósito del Proyecto es estudiar el uso que hacen los profesores de los servicios que ofrece la hemeroteca de la UPV.

Para conocer su opinión, le enviamos esta encuesta en la que se enuncian preguntas relacionadas con este tema. Su opinión será de gran valor ya que Vd. ha sido elegido dentro de un reducido grupo de profesores de la UPV.

La información obtenida mediante esta encuesta será totalmente anónima y confidencial y será utilizada únicamente para la realización de este estudio.

Agradeciéndole de antemano su colaboración, reciba un cordial saludo.

José Llorens Sánchez
Director de la biblioteca de la UPV

Isidoro Gil Leiva
Vicedecano de la Facultad de Informática de la UPV

Francisco José Rubio Montero
Estudiante de la Licenciatura en Documentación

2. Instrucciones y encuesta

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA ENCUESTA

- Lea detalladamente la pregunta y todas las alternativas de respuesta antes de contestar.
- Cuando en algunas preguntas se ofrecen posibles respuestas, responda en la hoja de respuestas siguiendo la codificación que se muestra en la hoja de preguntas.
- Cuando tenga que contestar alguna pregunta en la que no se le dan respuestas posibles, hágalo sobre la misma hoja de preguntas. Se trata de preguntas cuya respuesta es escrita por el encuestado.
- Si tiene alguna duda sobre la encuesta, pregúntele al encuestador.
e-mail: fcorumon@bib.upv.es
Teléfono móvil: 696681245

HOJA DE PREGUNTAS

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ENCUESTADO

Departamento:

SERVICIOS DE LA HEMEROTECA

1. *¿Conoce alguno de los servicios que le ofrece la hemeroteca?*
 - A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 2)
 - B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 10)
2. *Marque los servicios que sabe que le ofrece la hemeroteca (puede marcar varias respuestas)*
 - A) Consulta en sala del fondo
 - B) Préstamo Interbibliotecario
 - C) Fotocopiadora/Reprografía
 - D) Acceso a revistas electrónicas
 - E) Análisis documental
3. *¿Ha usado algún servicio de la hemeroteca?*
 - A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 4)
 - B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 10)

4. Indique cual/es de estos servicios de la hemeroteca ha utilizado alguna vez (puede marcar varias respuestas)

- A) Consulta en sala del fondo
- B) Préstamo Interbibliotecario
- C) Fotocopiadora/Reprografía
- D) Acceso a revistas electrónicas
- E) Análisis documental

• El grado de satisfacción al utilizar los siguientes servicios fue...

	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>
5. Consulta en sala del fondo	A	B	C	D
6. Préstamo Interbibliotecario	A	B	C	D
7. Fotocopiadora/Reprografía	A	B	C	D
8. Acceso a revistas electrónicas	A	B	C	D
9. Análisis documental	A	B	C	D

• Si la respuesta fue “Malo” en alguno de los servicios, escriba el servicio y la razón

10. A parte de la información que le ha proporcionado la hemeroteca ¿ha necesitado alguna vez buscar información complementaria para su investigación utilizando otras fuentes?

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 11)
- B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 12)

11. ¿Ha obtenido finalmente esta información?

- A) SÍ, SIEMPRE
- B) SÍ, A VECES
- C) NO, NUNCA

• ¿Qué fuentes ha utilizado para encontrar la información?

FONDO

• ¿Conoce el siguiente fondo que le ofrece la hemeroteca?

	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>
12. Revistas científicas	A	B
13. Revistas electrónicas	A	B
14. Normas tecnológicas	A	B

15. *¿Ha consultado alguna de las revistas que se encuentran en la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 16)
B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 17)

16. *¿Le han parecido útiles las revistas que se encuentran en la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 17)
B) NO ↴
• *Diga por qué no le parecen útiles*
-

17. *¿Ha consultado alguna de las revistas electrónicas que se encuentran en la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 18)
B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 19)

18. *¿Le han parecido útiles las revistas electrónicas que se encuentran en la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 19)
B) NO ↴
• *Diga por qué no le parecen útiles*
-

19. *¿Ha consultado alguna de las normas tecnológicas que se encuentra en la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 20)
B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 21)

20. *¿Le han parecido útiles las normas tecnológicas que se encuentran en la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 21)
B) NO ↴
• *Diga por qué no le parecen útiles*
-

CATÁLOGO

21. *¿Ha consultado algún catálogo de la hemeroteca?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 22)
B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 27)

22. *¿Ha consultado alguna vez el catálogo de revistas de la hemeroteca?*

- A) SÍ
B) NO

23. *¿Ha consultado alguna vez la lista de revistas electrónicas de la hemeroteca?*

- A) SÍ
B) NO

24. *¿Ha consultado alguna vez el catálogo de normas tecnológicas de la hemeroteca?*

- A) SÍ
B) NO

25. *¿Cree que los catálogos que se ofrecen en la hemeroteca son fáciles de utilizar?*

- A) SÍ
B) NO

26. *¿Cree que los resultados de las búsquedas que realiza en los catálogos de la hemeroteca se ajustan a sus necesidades?*

- A) SÍ
B) NO

27. *Además de la información que ha obtenido de la hemeroteca, ¿ha consultado otros catálogos de publicaciones periódicas durante su investigación para obtener más información?*

- A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la pregunta 28)
B) NO → (Si contesta NO pase a la pregunta 29)

28. *Indique los catálogos de publicaciones periódicas que ha consultado (puede marcar varias respuestas)*

- A) Catálogos de universidades españolas
B) Catálogo Europeo de Hemerotecas Universitarias
C) Otros catálogos

OPINIÓN SOBRE LA HEMEROTECA

29. ¿Cree que la hemeroteca le ofrece suficientes servicios?

A) SÍ → (Si contesta SÍ pase a la última pregunta)

B) NO



- *Diga que servicios, además de los actuales, debería ofrecerle la hemeroteca*

- En general, la puntuación que le da a la hemeroteca es de: _____ (de 1 a 10)