

# **ESTUDIO Y FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”**

**Daniel Martínez Aguado**  
**Estudio y formación de usuarios, curso 2006-2007**  
**Madrid, enero 2007**  
**[itinerarioeducativo@hotmail.com](mailto:itinerarioeducativo@hotmail.com)**

# O

# ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCION</b>	<b>3-5</b>
<b>CONOCIMIENTO DEL CENTRO</b>	<b>6-26</b>
Desde la razón de ser del centro hacia sus espacios para los usuarios	7-29
Desde las características de los fondos a su accesibilidad por los usuarios	11-13
Servicios para los usuarios	14-15
Recursos del centro dirigidos hacia los usuarios	16-17
¿Qué se planifica hacia los usuarios?	18-22
Referencias documentales de capítulo	23-26
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>27-39</b>
Índice de técnicas empleadas en esta investigación	28
Mapa de diagnóstico de señalización externa informativa	29
Lista de control sobre accesibilidad externa	29
Auto-incidente crítico de señalización informativa interna	29-30
Lista de control sobre accesibilidad interna	31
Análisis sobre posicionamiento, en los buscadores más importantes, de la sede Web de la Biblioteca Histórica	31-32
Evaluación automática del nivel de accesibilidad	32
Datos estadísticos de memorias anuales	34-35
Análisis de citas y referencias documentales: Pecia Complutense y Documentos de Trabajo	35
Entrevista semi-estructurada al personal de atención a los usuarios	35-36
Cuestionario a investigadores	36-37
Referencias documentales de capítulo	38-39
<b>RESULTADOS PARA EL CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS</b>	<b>40-69</b>
Datos estadísticos de memorias anuales	41-46
Análisis de citas y referencias documentales: Pecia Complutense y Documentos de Trabajo	47-61
Entrevista semi-estructurada al personal de atención a los usuarios	62-66
Cuestionario a investigadores	67-68
Referencias documentales de capítulo	69
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	<b>70-74</b>
<b>FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>75-76</b>
<b>REFERENCIAS DOCUMENTALES</b>	<b>77-82</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83-94</b>





# 1

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito la evaluación del usuario de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” (Madrid). Ésta se ha realizado voluntariamente como requisito académico evaluable de la asignatura “Estudio y Formación de Usuarios” de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, durante el curso 2006-2007. Nunca antes se había realizado un estudio de usuarios en esta Biblioteca, y he tratado de realizarlo con el máximo interés, dedicación (80h) y rigurosidad en la aplicación de las herramientas de diagnóstico. Aprendizaje personal, utilidad para el centro y rendimiento académico recogen en esencia dicha motivación.

El contenido que se muestra a continuación ha sido estructurado en ocho (8) capítulos, incluyendo el presente: introducción (Cap. 1), conocimiento del centro desde una perspectiva vinculada exclusivamente hacia los usuarios (Cap. 2), metodología, donde se indican y se explican todas las técnicas utilizadas en la investigación (incluso cuenta con un pequeño índice propio) (Cap. 3), resultados obtenidos tras del diagnóstico directo o indirecto de los usuarios de la Biblioteca (Cap. 4), resumen de resultados, para ayudar al lector en la síntesis del documento (Cap. 5), listado de actividades de formación ya realizadas por el centro y nuevas propuestas a partir de los resultados obtenidos (Cap. 6), referencias documentales, que incluyen con bastante exhaustividad guías, folletos, memorias, documentos estadísticos, inventarios y normativa directamente vinculable con la actividad de la Biblioteca (Cap. 7), y anexos, donde se recogen todas las herramientas específicas empleadas en el diagnóstico general del centro, y de los usuarios en particular (Cap. 8).

Esta estructura se adecua a las pautas especificadas en la clase de la asignatura de Estudio y Formación de Usuarios, para la realización del trabajo académico, sin olvidar las especificaciones previstas, para este tipo de documentos, en la norma UNE 50-136-1997, equivalente a la norma internacional ISO 7144:1986. En cuanto a la presentación de las referencias documentales impresas empleadas, se seguirá la norma ISO 690-1987, traducida por AENOR en la norma UNE 50-104-1994 sobre referencias bibliográficas, completándose lo no previsto en esta norma con las Reglas de Catalogación españolas de 1999 (reimp.2006). Con respecto a las fuentes de información electrónicas se seguirá la ISO 690-2 con su última actualización electrónica del 2002 realizada por el Comité Técnico 46 (Subcomité noveno) de la ISO, utilizándose de manera orientativa la traducción personal de Cristobal Pasadas Ureña (1997)<sup>1</sup> y la propuesta de la Biblioteca de la Universidad Carlos III (2002?)<sup>2</sup>. En todas referencias documentales se tenderá a la exhaustividad en lo que respecta a su nivel de detalle (elementos obligatorios más elementos optativos), con el único límite de la información que explícitamente proporcionen las fuentes originales.

Más allá del pequeño entramado de normas y pautas seguidas para la citación de las referencias documentales, conviene avisar al lector de que el método de citación empleado será doble: 1º) notas a pie de página para aclaraciones y definiciones, utilizándose, por página, como máximo los cuatro signos siguientes: ; ; ; ; y 2º) notas secuenciales para remitir a las referencias documentales completas que se incluirán listadas al final de cada capítulo, luego, en el capítulo específico de “referencias documentales” se listarán todas alfabéticamente. Se ha optado por este doble método para facilitar la localización de las fuentes de referencia, dada la extensión del documento y las limitaciones que el método de notas a pie de página, utilizando números secuenciales, puede tener si se arrastran desde el principio al fin de este trabajo.

Desde otro punto de vista más interno, uno de los aspectos que quizá merece la pena señalar es el relativo a la metodología empleada. En esta Biblioteca concurren una serie de circunstancias que configuran un perfil muy peculiar de sus usuarios, en el sentido de que no es fácilmente definible, a partir de otro tipo de estudios de usuarios. En ellos se reúnen características de: **a)** usuarios de Bibliotecas universitarias (teniendo en cuenta la dependencia orgánica del centro, el contenido del fondo y su interés científico específico); y **b)** usuarios de Bibliotecas especializadas y archivos (teniendo en cuenta su interés científico específico). Al no haberse localizado ningún estudio de usuarios dirigido específicamente a Bibliotecas Históricas y al descubrir, no sin relativa sorpresa, la tenencia, por parte del centro, de numerosos productos que analizan (memorias anuales) o que van dirigidos a sus usuarios (guías, folletos, artículos científicos, documentos de trabajo,...), he optado por aunar varias técnicas, utilizables en mayor o menor medida en estudios dirigidos a usuarios de Bibliotecas universitarias, especializadas y archivos, para conocer de forma más global al usuario de la Biblioteca Histórica, aprovechando al máximo los datos que pudieran ser útiles de sus productos de difusión.

He establecido dos (2) grandes grupos de técnicas, que serán explicadas con detalle en el capítulo 3: **1º)** las dirigidas a la evaluación de la propia Biblioteca Histórica en relación con sus usuarios (incluye listas de control, mapa de diagnóstico y auto-incidente crítico); y **2º)** las dirigidas a la evaluación propiamente de los usuarios reales o virtuales (estadísticas anuales de uso, análisis de citas y referencias de las publicaciones de la Biblioteca, entrevista al personal, y cuestionario a investigadores).

Finalmente indicar que no se ha incluido carta o documento que confirme la realización del estudio en la Biblioteca Histórica, teniendo en cuenta la dependencia de la misma con la Universidad Complutense y la facilidad de comprobar, en cualquier momento, la veracidad de una investigación que se ha alargado durante tres meses y que ha contado con el visto bueno y supervisión de la dirección de dicho centro y de la profesora de la asignatura de Estudio y Formación de Usuarios. En cualquier caso indicar que el teléfono general de la Biblioteca Histórica es el: 913 946 612.

## Referencias documentales de capítulo

1. PASADAS UREÑA, Cristóbal (trad.). *Cómo citar documentos electrónicos: norma ISO 690-2, SO/TC 46/SC 9 (1997)* [en línea]. Granada: Universidad de Granada, [1997?], última actualización 03-09-1997 [Consulta: 7 diciembre 2006]. El original en inglés fue captado de la web de la ISO el 31 octubre de 1997.  
<[http://www.ugr.es/~pwlac/G00\\_Referencias\\_electronicas.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G00_Referencias_electronicas.html)>.
2. UNIVERSIDAD CARLOS III (Madrid). *¿Cómo citar bibliografía?* [en línea]. Madrid: Biblioteca Universidad Carlos III, [2002?] [Consulta: 7 diciembre 2006]. Guía tanto para documentos impresos como electrónicos.  
<<http://www.uc3m.es/Biblioteca/GUIA/citasbibliograficas.html#docelectronicos>>.

# 2

## CONOCIMIENTO DEL CENTRO

La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” o Biblioteca Histórica de la Universidad Complutense de Madrid comenzó a funcionar en marzo del año 2001<sup>1, 2</sup> aunque fue creada con anterioridad, tras la Junta de Gobierno de 20 de diciembre de 1999 de esa Universidad (Art. 15)<sup>3</sup>. Como es lógico, de ella depende orgánicamente, aunque con ciertas particularidades con respecto a otras Bibliotecas de Centro<sup>4</sup>. Desde un punto de vista normativo, la Biblioteca Histórica es un órgano “(...) destinado a recoger los fondos bibliográficos antiguos y valiosos pertenecientes a la Biblioteca de la Universidad Complutense, y tiene como misión la conservación, salvaguarda y difusión del patrimonio bibliográfico de especial protección (...)” (Art. 15)<sup>3</sup>. De lo anterior, se puede deducir que sus dos (2) objetivos fundamentales son: **a)** la conservación del patrimonio bibliográfico de la Universidad Complutense y **b)** la difusión de sus colecciones<sup>1, 4</sup>.

Para la difusión de sus colecciones, que es el objetivo anterior más directamente enraizado a los usuarios, la Biblioteca se muestra tanto físicamente, en la calle Del Noviciado de la capital de España-en horario entre las 9:00h y 21:00h de lunes a viernes-<sup>1-8</sup>, como virtualmente-en horario indefinido- a través de un espacio web del servidor de la Universidad Complutense de Madrid<sup>6</sup>. Su presencia física va a ser analizada desde dos (2) puntos de vista: **1º)** la Biblioteca de fuera a dentro; y **2º)** la Biblioteca desde dentro.

En cuanto al primero, cualquier usuario puede acercarse a la Biblioteca tanto andando como a través de tres líneas de metro, nueve líneas de autobús, y vehículo propio (existe un aparcamiento cercano, aunque éste no es propio de la Biblioteca)<sup>5</sup>. No se ha detectado, a través de un mapa de diagnóstico (V. Metodología y Anexos), ninguna señalización externa de orientación o información sobre la Biblioteca; ni en las salidas de las bocas de metro ni en las paradas de autobús, únicamente el letrero informativo que flanquea el edificio. Este aspecto sería interesante mejorarlo. La accesibilidad para minusválidos desde el entorno, evaluada a través de una lista de control (V. Metodología y Anexos), es bastante buena, especialmente en las principales vías de transporte público como las calles San Bernardo y De los Reyes. Otras calles como Del Noviciado y San Vicente Ferrer presentan algunas dificultades para la movilidad, o bien por el pavimento, por la estrechez de las aceras o por la presencia de contenedores verticales en ellas.

En cuanto al segundo, la señalización interna de la Biblioteca, al igual que en todas Bibliotecas de la Universidad Complutense, debe mantener una uniformidad en las

---

♣: **Aclaración:** a diferencia de otras Bibliotecas de centros docentes de la Universidad Complutense, la Biblioteca Histórica depende directamente de la Subdirección de Coordinación Bibliotecaria. A pesar de ello, muchos servicios que recibe, dependen de Negociados de esa Subdirección de Coordinación Bibliotecaria y de las dos restantes: Subdirección de Servicios Técnicos y Adquisiciones y Subdirección de Sistemas de Información Bibliográfica. Además el nivel directivo, inmediatamente superior al de la directora de la Biblioteca Histórica (a su vez, nivel directivo superior en el organigrama de esta Biblioteca) es el director de la Biblioteca Complutense<sup>9, 10</sup>.

características de los carteles para indicar dependencias y orientar a los usuarios según prevé el *Plan de Señalización Uniforme para Bibliotecas*<sup>11</sup>. Más allá de esta obligatoriedad, se ha evaluado, a través de un auto-incidente crítico (V. Metodología y Anexos), la idoneidad de la señalización informativa de la Biblioteca (contenido y ubicación). La información más útil cuando uno accede a la Biblioteca: horarios, actividades y guías de servicios; se ha indicado y localizado fácilmente, sólo se echa de menos algún extracto de las normas básicas de la Biblioteca-sí disponibles, en cambio, en la sede Web-. La circulación entre las salas accesibles a los usuarios (las cuales se señalarán con posterioridad) **no** se realiza adecuadamente a través de los carteles informativos existentes, particularmente en los siguientes itinerarios: **a)** ir de la entrada, al “aula de apoyo a las actividades docentes” o a la sala de exposiciones; y **b)** ir al baño desde la “sala de investigadores” o desde la entrada. Finalmente, en cuanto a la información útil para los usuarios en la “sala de investigadores” (la principal de las accesibles en la Biblioteca): productos, información bibliográfica y de búsqueda, y uso de tecnología; puede obtenerse directamente a través de la consulta al Bibliotecario, sin embargo **no** se dispone de documentos impresos para informar cómo consultar las obras de referencia o la base de datos CISNE (la principal para localizar las obras de la Biblioteca). También ha sido lento localizar, en las estanterías, una obra de referencia, a partir de la signatura topográfica; pudiendo evitarse con una indicación numérica en ellas. De los ordenadores disponibles en dicha sala, ninguno dispone de software específico para personas ciegas o con gran deficiencia visual, algo de lo que sí disponen otras Bibliotecas de la Universidad Complutense<sup>6</sup>.

Las salas disponibles para el usuario que acude en persona a esta Biblioteca, son las cinco (5) siguientes<sup>5</sup>: **1º)** sala de investigadores<sup>b</sup>, con 33 puestos de lectura junto con los fondos de referencia y de la Biblioteca personal de Simón Díaz; **2º)** aula de apoyo a actividades docentes, con capacidad para 25 personas; **3º)** sala de exposiciones; **4º)** sala de conferencias; y **5º)** una pequeña zona de descanso. La accesibilidad interna del edificio para minusválidos, la cual afecta a estas salas, ha sido evaluada con otra lista de control (V. Metodología y Anexos); obteniéndose muy buenos resultados, únicamente se ha detectado el incumplimiento de la altura máxima del mostrador de información de la entrada (1,10m es el máximo permitido, lo cual se supera), tomando como referencia la normativa aplicable sobre barreras arquitectónicas nacional y de la Comunidad de Madrid.

Otro aspecto que también se ha analizado, es la presencia virtual de la Biblioteca (desde el punto de vista de la accesibilidad), dado su relevancia: **a)** en la duplicidad y, en ocasiones, ampliación de la información obtenible presencialmente; y **b)** por la existencia de servicios Bibliotecarios realizados íntegramente a usuarios virtuales. En primer lugar, hay que considerar que el posicionamiento de la URL de la Biblioteca Histórica en la Web, empleando para ello seis de los motores de búsqueda más

---

<sup>b</sup>:**Aclaración:** las características de esta sala, recogidas en el inventario de dependencias de la Biblioteca de la Universidad Complutense<sup>12</sup>, no se indican adecuadamente en esta última fuente, ya que los horarios no están actualizados ni tampoco se recoge: **a)** los metros cuadrados de la sala (aparece 1m<sup>2</sup>); **b)** los metros lineales de estanterías (aparece 1 Ml; sin embargo podrían indicarse los que ocupa el material de referencia y la Biblioteca de Simón Díaz); y **c)** los puestos de lectura (aparece 1, pero en realidad son 33). Desde otro punto de vista, también en relación con esta sala, el *Reglamento para Uso y Conservación de los Fondos Antiguos y Valiosos de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (1992)*<sup>13</sup> prevé, en su capítulo primero, las condiciones de esta sala, tanto en lo que respecta a su “acondicionamiento físico” (iluminación, insonorización, catálogos disponibles,...) como de “normas de seguridad en la sala”. Estos aspectos no han sido evaluados en esta investigación.



importantes en este momento, es buena (V. Tabla 1); sin embargo debe mejorarse, por parte del equipo informático, la localización de dicha URL, cuando el usuario emplee términos de búsqueda como: *fondo bibliográfico histórico*, *fuentes información histórica*, *Patrimonio Bibliográfico España*, y *“Patrimonio Bibliográfico Español”*.

Fórmula de consulta	POSICIÓN EN LOS MOTORES DE BÚSQUEDA						
	<i>Google</i>	<i>Yahoo</i>	<i>Ask</i>	<i>MSN</i>	<i>Gigablast</i>	<i>Exalead</i>	
Biblioteca Histórica	1	1	2 y 3	1	21 y 24	1	
Biblioteca Marqués de Valdecilla	1	1	1 y 2	1 y 2	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)*	1	
Marqués de Valdecilla	5	4	6 y 7	3 y 4	71	3	
Fondo bibliográfico histórico	10	25	1	3	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)	3	
Fuentes información histórica	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)		Ninguna (vistos 100 primeros resultados)	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)
Patrimonio Bibliográfico España	100						
Patrimonio Bibliográfico español	Ninguna (vistos 100 primeros resultados)						
Dioscórides	2 y 3	4	1	1	1	1	
(*) : ninguno de los resultados remite a la URL de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, si bien sí aparecen otras fuentes donde se recoge, incluso en el título, la literalidad de la consulta.							
Fecha de consultas: 30 diciembre 2006.						<b>Tabla 1</b>	

Finalmente indicar que también se ha evaluado la accesibilidad de la sede web, a través de tres (3) conocidos programas informáticos en línea (*ATRC Web Accessibility Checker*; *W3C Markup Validator* y *Etre: Accessibility Checker*); obteniendo muy buenos resultados (V. Tabla 2).

	<b>ATRC Web Accessibility Checker</b>	<b>W3C Markup Validator</b>	<b>Etre: Accessibility Checker</b>
<b>Breve informe de errores</b>	Se detecta un error conocido, seis probables y 108 potenciales. El error conocido hace referencia a la ausencia de las etiquetas "fieldset" y "legend" en un grupo de botones de radio de un formulario (Lin. 52). Los probables aluden fundamentalmente a textos de etiqueta "ALT" demasiado grandes en cuatro imágenes.	Se detecta siete errores; todos ellos de sintaxis: <b>1.)</b> asociados a entidad "tp" (Lin. 60, Col. 72 y 74); <b>2º)</b> asociados a la entidad "a" (Lin. 60, col. 126 y 127); <b>3º)</b> asociados a la entidad "d" (Lin. 60, col. 139 y 140); y <b>4º)</b> del atributo "id" (Lin. 78, Col. 8).	Se detecta dos errores que considera los menos prioritarios para mejorar la accesibilidad de la página, pero no muestra ningún otro error más prioritario. El primero de ellos es que los enlaces juntos deben ser separados por espacio en blanco-incluso cuando aparezcan en líneas diferentes-; y el segundo, que no existe un enlace para bajar el programa lector de PDF- a pesar de que existen documentos en ese formato accesibles en la página-.
			Fecha de consultas: 4 enero 2007.
<b>Tabla 2</b>			

Con carácter general, el Patrimonio Bibliográfico que integra el fondo de la Biblioteca Histórica incluye: **a)** manuscritos; **b)** libros, folletos, publicaciones periódicas y todo tipo de materiales impresos mediante procedimientos de imprenta manual (siglo XV – 1830); y **c)** cualquier otro fondo que se determine por su singular valor en relación con su contenido, procedencia, características tipográficas, encuadernación o ilustraciones y necesidades de conservación (Art. 15)<sup>14</sup>. Aportando datos más concretos, actualmente su colección bibliográfica “(...) está compuesta de unos 3.000 manuscritos, 728 ejemplares incunables<sup>1</sup> y un volumen de impresos de los siglos XVI a XVIII que se aproxima a los 100.000. Posee también una pequeña colección de grabados sueltos y libros de estampas”<sup>2</sup>. Todos estos documentos proceden, en su mayoría, “(...) de las instituciones de enseñanza que, a lo largo de su historia, han conformado la actual Universidad Complutense: Colegios de Alcalá (Colegio Mayor San Ildefonso y otros Colegios Menores), Reales Estudios de San Isidro, Real Colegio de Medicina de [sic] y Cirugía de San Carlos, Real Colegio de Farmacia de San Fernando, Escuela de Veterinaria, Escuela Superior de Diplomática o Escuela Superior de Pintura, Escultura y Grabado, etc. [También algunos documentos proceden de] (...) importantes Bibliotecas privadas, como la colección donada por el profesor D. José Simón Díaz, con numerosas obras de literatura, historia y bibliografía”<sup>1, 5</sup>. También la Biblioteca cuenta con una colección de referencia, que incluye 5.000 obras, integrada por repertorios bibliográficos, catálogos, diccionarios, enciclopedias, anuales y estudios, relacionados con las materias del fondo<sup>2</sup>; así como otros documentos, considerables como *literatura gris*, en formato electrónico y disponibles a través de la web institucional de la Biblioteca bajo la denominación de “documentos de trabajo” (incluye fundamentalmente memorias anuales del centro y artículos de investigación realizados con fondo de la Biblioteca) y el Boletín “Pecia Complutense” (publicación semestral digital que incluye, entre otras informaciones, artículos gratuitos de investigación, a texto completo, realizados con fondo de la Biblioteca)<sup>6</sup>. Finalmente señalar que, a fecha de redacción de estas notas, la Biblioteca dispone temporalmente del fondo del *archivo histórico del Partido Comunista de España*<sup>3</sup> hasta que se ejecute su traslado a otra Biblioteca de la Universidad Complutense. Por ello durante un tiempo acuden y son atendidos usuarios en relación con este fondo, aunque no serán objeto de estudio en esta investigación, por su carácter temporal.

Dos (2) hechos importantes caracterizan la evolución más reciente y el futuro de esta Biblioteca con respecto a la accesibilidad de sus fondos por parte de los usuarios:

<sup>1</sup>: **Aclaración:** en diferentes fuentes consultadas no existe uniformidad en la determinación del número de ejemplares incunables; de hecho, en la sede web de la Biblioteca se recoge 728<sup>6</sup>, mientras que en las guías de servicios tanto para alumnos<sup>7</sup> como para profesores<sup>8</sup> se indica 727.

<sup>3</sup>: **Aclaración:** Este archivo inicia su funcionamiento en 1980, por decisión del Comité Federal del Partido Comunista de España, y en él se alberga fondos de este partido desde sus orígenes en 1920 hasta el final de la Transición democrática, así como documentación relativa al movimiento obrero en la España del siglo XX y a la lucha por las libertades durante el franquismo<sup>15</sup>

1º) la catalogación retrospectiva de su fondo antiguo, que alcanza aproximadamente el 30-40% sobre el total; y a partir de la cual, pueden ser accesibles, a través de *CISNE* (catálogo colectivo en línea de las Bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid), los correspondientes registros bibliográficos incluyendo también los de la colección de referencia y los de las obras donadas por D. José Simón Díaz<sup>6</sup>;

2º) su carácter de “híbrida”, ya que no solo cuenta con la colección bibliográfica indicada anteriormente (6000m lineales, de estanterías, en depósito, y 410m en libre acceso)<sup>16,17</sup> sino que, en el marco del proyecto de *Biblioteca Digital Dioscórides*<sup>4</sup>, muchas obras que se ubican físicamente en ella son accesibles, en formato digital y a través de Internet, de manera gratuita. Este proyecto de digitalización tiene especial sentido para permitir la accesibilidad del fondo de la Biblioteca Histórica, ya que: **a)** se excluye del préstamo los fondos antiguos y valiosos<sup>13</sup> (punto segundo del Preámbulo) o quizá, dicho de manera más precisa, para esos fondos se posibilita exclusivamente el “préstamo en sala”<sup>8</sup>; **b)** “las obras raras y preciosas, aunque estén representadas por varios ejemplares en la Biblioteca, no podrán cambiarse con Bibliotecas extranjeras” (Art. 54)<sup>10</sup> ni tampoco con nacionales; y **c)** con carácter general, el acceso a los fondos previos al año 1800, se realiza a través de los documentos digitales<sup>18,19</sup>. De la existencia de digitalización de fondos pueden extraerse algunas consecuencias vinculadas a los usuarios y a las investigaciones que se pudieran realizar sobre ellos: **a)** se incrementa los usuarios reales y potenciales de origen “virtual”, y por ende, los totales; también, como efecto de lo anterior, tendrán especial protagonismo: **b)** los servicios de consulta en sala, ya que, a diferencia de otras Bibliotecas, es la única vía de acceso físico a la mayoría del fondo (como se ha señalado, el fondo antiguo y/o valioso sólo es accesible físicamente por “préstamo en sala” al igual que el fondo moderno de la colección de referencia y de la Biblioteca donada por D. José Simón Díaz); y **c)** los servicios virtuales. En cualquier caso, con la digitalización (lo cual es positivo desde el punto de vista de difusión), se pierden detalles sobre muchos usuarios que, quedando o no satisfechos con los documentos digitalizados, nunca han utilizado los documentos originales en la propia Biblioteca ni tampoco los servicios de consulta vía Internet.

---

**4:** **Definición:** Proyecto de digitalización creado por la Biblioteca Complutense de Madrid en colaboración con la Fundación Ciencias de la Salud y los laboratorios *GlaxoSmithKline*, cuyo principal objetivo es el de ofrecer acceso público a un fondo bibliográfico histórico, de valor para la historia de la ciencia y las humanidades. A fecha de redacción de estas notas incluye cerca de 2.500 libros digitalizados y 40.000 grabados-de dichos libros-, a texto completo y de acceso gratuito a través de Internet. A este proyecto de digitalización habría que añadir, en un futuro muy próximo, el de la totalidad de colecciones de la Biblioteca de la Universidad Complutense (incluyendo, en principio, todo el fondo histórico), libres de derechos de autor (después de 70 años del fallecimiento del autor), que serán digitalizadas en el marco del convenio firmado en 2006 con la empresa *Google*, para que integren el proyecto *Google Library Project*<sup>6</sup>. El proyecto Dioscórides comenzó a funcionar oficialmente el 3 junio de 2003<sup>1</sup>, si bien ya se referencia en la memoria anual de la Biblioteca Histórica del año 2002<sup>2</sup>.

**8:** **Definición:** modalidad de préstamo en la que se permite la consulta en las salas de lectura de los fondos de la Biblioteca; también tendrán “(...) tal consideración los préstamos de materiales cuyas especiales características aconsejen un uso controlado. Estas obras se servirán exclusivamente para su consulta en las salas de Biblioteca o las que estuvieran especialmente habilitadas para ello, debiendo ser devueltas antes del cierre del servicio de préstamo”<sup>20</sup>.

Se podría diferenciar dos (2) tipos de usuarios<sup>♣</sup>, a partir de los cuales concretar las posibilidades y condiciones de acceso al fondo: por un lado, **1.) personas con un rol de investigador**-en sentido amplio- como profesores de la Universidad Complutense de Madrid o de otras universidades, así como alumnos o investigadores que demuestren documentalmente la necesidad de consulta de los fondos, independientemente de su procedencia; y por otro lado, **2.) público en general**, para acceder libremente a las actividades de difusión que se programen, como exposiciones, conferencias, cursos de formación,... (no requieren justificación de un rol de investigador)<sup>2</sup>. Los fondos a los que puede acceder el primer tipo de usuario (“investigador”) son, sin ningún tipo de limitación, la colección de referencia, y con algunas restricciones, la consulta del fondo exclusivamente en la sala de investigadores<sup>1</sup>. También éste puede acceder, como sólo podría el segundo tipo de usuario (“público en general”), a: **1.)** las actividades de difusión, **2.)** los fondos digitalizados de la *Biblioteca Digital Dioscórides* (también en un futuro próximo a los digitalizados en el marco del proyecto de Biblioteca digital *Google-Google Library Project*-), **3.)** los *documentos de trabajo* y **4.)** la revista digital (“boletín”) *Pecia Complutense*. Finalmente señalar que estos dos (2) tipos de usuarios pueden desempeñar, aisladamente o de manera simultánea, un rol de usuario virtual-vía Internet- y/o un rol de usuario “físico”-vía consulta fondos en sala o asistencia a actividades de difusión en la propia Biblioteca-.

---

<sup>♣</sup>: **Aclaración:** esta tipología de usuarios simplifica, que no distorsiona, la prevista en el **Art. 90** del Borrador del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense (2004)<sup>14</sup>. El criterio utilizado para ser creada se basa en la distinción de dos (2) tipos de usuarios según tengan interés o no para investigar con el fondo. Esta distinción es útil para agilizar los vínculos entre los tipos de usuarios y la accesibilidad al fondo de la Biblioteca; a pesar de ello, se preferirá la tipología exhaustiva del borrador del Reglamento, para precisar mejor los tipos de usuarios analizables en ésta u otras investigaciones que sobre ellos se pudieran realizar.

Con carácter general, los servicios de la *Biblioteca de la Universidad Complutense* se pueden parcelar en tres (3) grandes grupos (Art.63)<sup>14</sup>: **1º) acceso a la información**, que incluye **a)** información bibliográfica (inclusiva de la Difusión Selectiva de Información) y **b)** formación de usuarios; **2º) acceso al documento**, que incluye **a)** lectura en sala; **b)** préstamo domiciliario; **c)** préstamo interBibliotecario; **d)** consulta de tesis doctorales; **e)** reproducción de documentos; y **f)** publicación y edición de materiales de apoyo a la docencia y el resultado de investigaciones; y **3º) extensión Bibliotecaria**. Las peculiaridades de la Biblioteca Histórica, con respecto a otras Bibliotecas de la Universidad Complutense y en relación con los servicios prestados, radican especialmente en el *acceso al documento*. Como ya se ha indicado, en esta Biblioteca, existen particulares restricciones tanto en su fondo antiguo y/o valioso como en el “moderno” (posterior a 1830). En ambos casos se posibilita, con carácter general, el “préstamo en sala” y, en otras ocasiones, el “préstamo” a otras instituciones o entidades para la celebración de exposiciones.

Para concretar aún más los servicios que, para los usuarios, se ofrecen en la Biblioteca Histórica, se puede consultar su sede web, donde son clasificados en tres (3) grandes apartados<sup>1</sup>: **1.) “Actividades y difusión”**; **2.) “Publicaciones”**; y **3.) “Más servicios”**. En el primer apartado se incluye: **a)** agenda electrónica cultural (informa, por día, de las actividades desarrolladas en la Biblioteca); **b)** cursos de formación y visitas guiadas<sup>2</sup>; y **c)** información sobre las exposiciones a realizar y las realizadas. En el apartado de “publicaciones” se incluye: **a)** documentos de trabajo (memorias anuales del centro y trabajos de investigación de acceso a texto completo gratuitamente); **b)** listado de catálogos de exposiciones realizadas para solicitar, a través de formulario electrónico, la compra de los mismos; **c)** acceso a la “*Pecia Complutense*” (Boletín de la Biblioteca

**📌: Definición:** realmente la *Biblioteca de la Universidad Complutense* es un conjunto de Bibliotecas de centros, incluida la Biblioteca Histórica (aunque estrictamente no dependa de ningún centro-escuela o facultad-), que integran un sistema Bibliotecario único y descentralizado; la cual se define como “(...) un servicio de apoyo para el aprendizaje, la docencia, investigación y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales de la Universidad (...)” (Art. 198)<sup>21</sup>. Esta definición recalca el valor de servir a usuarios, como el eje principal en torno al que debe girar necesariamente la actividad Bibliotecaria en la Universidad Complutense. Esta circunstancia justifica, en el plano teórico, la realización de estudios de usuarios en este entorno, más si cabe cuando los servicios que se prestan tienen como objetivo prioritario “(...) satisfacer las necesidades de información y de acceso a la documentación de la comunidad universitaria y de los investigadores que necesiten utilizar los fondos de la UCM” (Art. 60), para lo cual su número y características deberán adaptarse “(...) en cada momento a las necesidades de los usuarios y a las derivadas de los nuevos desarrollos tecnológicos (...)” (Art. 63)<sup>14</sup>.

**📌: Aclaración:** Incluye los siguientes tipos de cursos según demanda: **a)** visita guiada (para todo tipo de usuario de la Biblioteca); **b)** curso específico sobre fuentes de información para la historia y el libro antiguo (para profesorado-alumnado); **c)** curso específico de catalogación de patrimonio bibliográfico (para alumnado de la asignatura de Fondos Bibliográficos Antiguos de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense); y **d)** curso específico de apoyo a actividades docentes (para alumnado de segundo y tercer ciclo acompañados por profesor)<sup>1</sup>.

También es importante señalar que, a pesar de realizar cursos de formación, la Biblioteca Histórica no cuenta, a fecha de redacción de estas notas, con ningún estudio de usuarios planteado específicamente como tal, aunque sí se dispone de algunos datos estadísticos detallados sobre sus usuarios-recogidos fundamentalmente en las memorias anuales de la Biblioteca-.

con artículos, novedades y noticias). Finalmente, en el apartado “Más servicios”, se puede acceder a los servicios generales de la Biblioteca General de la Universidad Complutense de Madrid, no siendo todos los que aparecen aplicables a la Biblioteca Histórica. Otros servicios, no incluidos con anterioridad en este apartado y que también podrían estar citados en él, son los siguientes<sup>5</sup>: **a)** terminales conectadas a Internet e Intranet; **b)** reprografía; **c)** consultas electrónicas al Bibliotecario a través de formulario electrónico; y **c)** difusión-edición de los trabajos de investigación realizados en relación con la Biblioteca Histórica (posteriormente accesibles en apartado “documentos de trabajo”). También **d)** se utiliza algunas de sus salas, de manera restringida, para actividades puntuales y directamente enraizadas con la labor académica de la Universidad Complutense como, a fecha de redacción de estas notas, el *Foro Complutense* o las reuniones de la *Real Academia de Doctores de España*.

Para la evaluación de los servicios dirigidos a los usuarios, la Biblioteca Histórica dispone fundamentalmente de datos estadísticos sobre su uso, que sirven de base para algunas reflexiones recogidas en las memorias anuales desde su inauguración: <sup>18, 19, 22</sup>. Sin embargo, como se ha indicado, **no** se ha realizado todavía estudios de usuarios de manera explícita en la Biblioteca Histórica ni tampoco ésta dispone de otras herramientas de evaluación, cada vez más presentes en las Unidades de Información, como son las *cartas de servicios*. En cualquier caso, se prevé su creación tanto: **a)** en el *Plan estratégico de la Biblioteca de la Universidad Complutense entre 2007-2009* (línea estratégica organización y calidad, objetivo número cuatro) <sup>23</sup>; **b)** en el *borrador de Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense* (2004) (Art. 63) <sup>14</sup>; como en el *Plan de marketing y difusión de la información de dicha Biblioteca entre 2004-2006* (Objetivo operacional 7.3) <sup>24</sup>. Además ello no ha sido óbice para que la Biblioteca de la Universidad Complutense haya obtenido un certificado de calidad por sus servicios, de acuerdo con la **Resolución de 12 de mayo de 2006**, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación por la que se conceden Certificados de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades <sup>25</sup>.

---

☞: **Definición:** encuentros y conferencias de la Universidad Complutense de Madrid sobre temas de actualidad e interés de las diferentes áreas de conocimiento, promovidos por la Fundación General de la Universidad, y donde participan, como conferenciantes, expertos tanto nacionales como internacionales<sup>26</sup>.

☞: **Definición:** corporación de carácter científico, técnico, humanístico y social, de ámbito nacional, con personalidad jurídica propia y sede en Madrid (Art. 1 de sus Estatutos)<sup>27</sup>.

☞: **Aclaración:** la Biblioteca Histórica comenzó a funcionar en marzo de 2001, sin embargo no existe una memoria sobre el periodo comprendido desde dicha fecha y diciembre del mismo año. Algunos datos estadísticos referidos a este periodo, se pueden referenciar en memorias posteriores.

A efectos de esta investigación, los recursos dirigidos a los usuarios serán todos aquéllos que afecten directa o indirectamente sobre ellos; es decir se indicará, de manera amplia y general, tanto los recursos utilizados por los usuarios como los que emplea el personal para proporcionarles servicios.

Se podría establecer tres (3) tipos de recursos: 1.) recursos económicos; 2.) recursos materiales; y 3.) recursos humanos. Los datos proporcionados a continuación, proceden de los últimos datos estadísticos publicados, en relación con la actividad de la Biblioteca Histórica, referidos a su actividad durante el año 2005<sup>16,17</sup>.

### Recursos económicos (Tabla 3)

<b>GASTOS BIBLIOTECA HISTÓRICA AÑO 2005</b>		
[no incluyen los de personal]		
1. Compra monografías		13.961,93 €
2. Suscripciones publicaciones periódicas (papel)		64,00 €
3. Material no librario		0,00 €
4. Encuadernación y restauración		21.009,11 €
5. Material Informático		3.647,56 €
6. Material (oficina)		4.923,87 €
7. Mobiliario		2.158,77 €
8. Compra o acceso a información electrónica	8.1. Bases de Datos en instalación local	0,00 €
	8.2 Bases de Datos en línea	0,00 €
	8.3. Revistas electrónicas	0,00 €
	8.4. Libros electrónicos	0,00 €
	8.5. Otros recursos de información electrónica	0,00 €
9. Otros	Exposiciones	0,00 €
	Gastos imprenta	7.004,44 €
	Traslado fondos	6.888,72 €
<b>Presupuesto total</b>		<b>59.658,40 €</b>
Fuente: Memoria Estadística 2005 (Biblioteca Histórica)		
<b>Tabla 3</b>		



**Recursos materiales** [denominados como “equipamiento”] (**Tabla 4**)

[Se indicará con el símbolo “†”, los utilizables directamente por el usuario]

RECURSOS MATERIALES BIBLIOTECA HISTÓRICA AÑO 2005		
<b>MATERIAL INVENTARIABLE</b>		
Máquina de escribir		1
Lector microformas †		3
Control antirrobo		2
Faxes		1
Fotocopiadoras		2
Proyectores †		1
Vídeo o DVD // Equipos de música		NO
TV		1
Cañón* †		1
Rotuladora*		1
<b>EQUIPO INFORMÁTICO</b>		
Ordenadores	Gestión interna	21
	Préstamo	2
	Web-OPAC †	7
	Consulta Pública-Internet	NO
Impresoras gestión interna		6
Impresoras público †		1
Lápiz óptico		9
Escáneres gestión interna		7
(*): [Recurso incluido a partir de documento interno, no publicado, de la Biblioteca Histórica referido a los mismos datos estadísticos 2005]		
<b>Fuente:</b> Memoria Estadística 2005 (Biblioteca Histórica)		
<b>Tabla 4</b>		

**Recursos humanos** (**Tabla 3**)

RECURSOS HUMANOS AÑO 2005	
<b>PERSONAL FUNCIONARIO</b>	
Facultativos	3
Ayudantes	3
Técnicos auxiliares de Biblioteca	3
Administrativos	1
<b>PERSONAL LABORAL</b>	
Fijos	1
Eventuales	3
<b>OTROS</b>	
Personal de colaboración social (INEM)	1
Becarios colaboradores	5
Retroconvertidos	2
<b>Fuente:</b> Memoria Estadística 2005 (Biblioteca Histórica)	
<b>Tabla 5</b>	

A continuación se detalla los objetivos que, previstos en los diferentes documentos de planificación estratégica de la Biblioteca de la Universidad Complutense, implican a la Biblioteca Histórica. Para seleccionarlos se ha tenido en cuenta si se explicita su aplicación: o bien a “todas unidades” de la Biblioteca de la Universidad Complutense (donde queda incluida la Biblioteca Histórica), o bien a la propia Biblioteca Histórica. Además se indicará con el símbolo “ † ” los que tengan una mayor vinculación con los usuarios.

#### **Desde el Plan de Extensión de la Biblioteca de la Universidad Complutense 2004-2006 <sup>28</sup>**

[Total de objetivos estratégicos del documento: 3]

1. Creación de un plan de actividades de extensión Bibliotecaria, colaboración con actividades docentes y fomento de acciones culturales que acerquen la Biblioteca a la comunidad universitaria y a la sociedad utilizando para ello especialmente las tecnologías de red (Objetivo estratégico 1). †  
Además para la Biblioteca Histórica se concreta el objetivo de establecer un plan de exposiciones virtuales y presenciales (Objetivo operacional 1.2). †
2. Colaborar activamente en el desarrollo de canales nuevos de comunicación científica que difundan la labor investigadora de la Universidad (servidores de pre-prints; documentos de trabajo,...) a la sociedad (Objetivo estratégico 2). †  
Para la Biblioteca Histórica se concreta el objetivo de publicar revistas de temática profesional (Objetivo operacional 2.6). †
3. Promover la participación de la Biblioteca en organismos, asociaciones y proyectos cooperativos nacionales e internacionales (Objetivo estratégico 3).

#### **Desde el Plan Estratégico 2005-2006 <sup>29</sup>**

[Total líneas estratégicas del documento: 8. Total de objetivos estratégicos a partir de ellas: 39]

1. Actualización de la relación de puestos de trabajo de la Biblioteca a fin de asegurar la estructura orgánica y los recursos humanos necesarios para la consecución de los objetivos del presente plan estratégico (Línea estratégica 1: personas. Objetivo estratégico 1.2).
2. Actualización de los perfiles profesionales de las distintas escalas a las necesidades de la Universidad, a las exigencias de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y a las de salvaguarda de nuestro patrimonio bibliográfico (Línea estratégica 1: personas. Objetivo estratégico 1.4).  
Además para la Biblioteca Histórica se concreta el objetivo de realizar cursos sobre Patrimonio Bibliográfico (Objetivo estratégico 1.4.k). †

3. Funcionamiento regular de la Comisión de Biblioteca, la Junta de Directores y las Comisiones Técnicas como elemento vertebrador del servicio Bibliotecario (Línea estratégica 2: organización y calidad. Objetivo estratégico 2.1).
4. Establecimiento de los mecanismos necesarios para la obtención de la certificación de calidad de la Biblioteca Complutense (Línea estratégica 2: organización y calidad. Objetivo estratégico 2.4). †
5. Creación de manuales de procedimiento y de cuadros de mando; y otros documentos imprescindibles para la gestión de la Biblioteca de la UCM (Línea estratégica 2: organización y calidad. Objetivo estratégico 2.5).
6. Creación de un observatorio sobre legislación en materia de Patrimonio Bibliográfico [se concreta como específico de la Biblioteca Histórica]. (Línea estratégica 2: organización y calidad. Objetivo estratégico 2.6).  
Este objetivo se concreta en el siguiente:
  - a. Desarrollo de un observatorio referente al Patrimonio Bibliográfico y otras actividades relacionadas con el tema (Objetivo operacional 2.6.a).
7. Reordenar la estructura, instalaciones y servicios que utilizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC), coordinándolas con el resto de los servicios de la Universidad (Línea estratégica 3: innovación tecnológica. Objetivo estratégico 2.5).
8. Implantación de nuevos módulos de gestión Bibliotecaria y evaluación de otras aplicaciones ya existentes en la Universidad para mejorar la administración de la Biblioteca (Línea estratégica 3: innovación tecnológica. Objetivo estratégico 3.2).  
Para la Biblioteca Histórica este objetivo se concreta en los dos (2) siguientes:
  - a. Actualización tecnológica de los sistemas de gestión que soportan la *Biblioteca Digital Dioscórides*, siguiendo normas y estándares internacionales (Objetivo operacional 3.2.i). †
  - b. Desarrollo de un sistema de generación de exposiciones virtuales (Objetivo operacional 3.2.o). †
9. Colaborar en la edición electrónica de las publicaciones científicas complutenses (tesis, revistas, libros...) (Línea estratégica 3: innovación tecnológica. Objetivo estratégico 3.4).  
Para la Biblioteca Histórica este objetivo se concreta en el siguiente:
  - a. Publicación de revistas de temática profesional por parte de la Biblioteca (Objetivo operacional 3.4.e). †
10. Favorecer la digitalización de materiales como medio preferente de preservación y difusión y crear un plan de preservación de la documentación digital (Línea estratégica 3: innovación tecnológica. Objetivo estratégico 3.5).  
Este objetivo, se concreta en otro, aplicable específicamente a la Biblioteca Histórica:
  - a. Ampliación de la Biblioteca Digital Dioscórides hacia la Biblioteca Digital Clásicos Complutenses (Objetivo operacional 3.5.a). †

11. Establecer un plan presupuestado para el patrimonio bibliográfico de la BUC y de su Biblioteca Histórica (Línea estratégica 4: financiación. Objetivo estratégico 4.2).

Este objetivo se concreta en los dos (2) siguientes:

- a. Establecer un plan presupuestario para la salvaguarda de los fondos custodiados en nuestra Universidad, así como la financiación de la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla (Objetivo operacional 4.2.a).
- b. Solicitar a la Comunidad de Madrid y otras entidades ayudas presupuestarias para la salvaguarda de los fondos custodiados en nuestra Universidad así como la financiación de la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla (Objetivo operacional 4.2.b).

12. Creación de espacios singulares que permitan la mejor utilización de los medios actualmente dispersos a fin de posibilitar la creación de centros de recursos para el aprendizaje y la investigación aprobados por la CRUE (Línea estratégica 5: espacios y equipamientos. Objetivo estratégico 5.3). †

Con aplicación a la Biblioteca Histórica, este objetivo se concreta en el siguiente:

- a. Elaborar un plan de emergencia, seguridad y protección contra pérdidas y robos (Objetivo operacional 5.3.c).

13. Crear un servicio de atención a la docencia, autoridades académicas y de administración potenciando la creación de webs de recursos de apoyo a la docencia (Línea estratégica 6: servicios y gestión de las colecciones. Objetivo estratégico 6.2). †

14. Mejorar la atención mediante el desarrollo de una política de formación de usuarios, de servicios de información bibliográfica presenciales y a distancia, más amplios y personalizados, así como guías de las distintas Bibliotecas y de sus servicios (Línea estratégica 6: servicios y gestión de las colecciones. Objetivo estratégico 6.3). †

Con aplicación a la Biblioteca Histórica, este objetivo se concreta en el siguiente:

- a. Elaboración de un mapa de fuentes de información en Patrimonio Bibliográfico (Objetivo operacional 6.3.g). †

15. Homogeneizar los procesos de gestión de las colecciones y de los servicios de las distintas Bibliotecas de centros adaptándolas a las nuevas tecnologías y estándares Bibliotecarios (Línea estratégica 6: servicios y gestión de las colecciones. Objetivo estratégico 6.4). †

16. Creación de servicios que fomenten las ideas de progreso, tolerancia, solidaridad y justicia e incremento de las labores de apoyo bibliográfico a instituciones educativas de países en vías de desarrollo (Línea estratégica 7: cooperación y extensión Bibliotecaria. Objetivo estratégico 7.1).

17. Creación de un plan de actividades de extensión Bibliotecaria, colaboración con actividades docentes y fomento de acciones culturales que acerquen la Biblioteca a la comunidad universitaria y a la sociedad utilizando para ello especialmente las tecnologías de red (Línea estratégica 7: cooperación y extensión Bibliotecaria. Objetivo estratégico 7.2). †

Con aplicación a la Biblioteca Histórica, este objetivo se concreta en el siguiente:

- a. Establecer un plan de exposiciones virtuales y presenciales (Objetivo operacional 7.3.b = Objetivo operacional 1.2 del Plan de Extensión de la Biblioteca 2004-2006). †
18. Promover la participación de la Biblioteca en organismos, asociaciones y proyectos cooperativos nacionales e internacionales (Línea estratégica 7: cooperación y extensión Bibliotecaria. Objetivo estratégico 7.3 = Objetivo estratégico 3 del Plan de Extensión de la Biblioteca 2004-2006).
  19. Participación de la Biblioteca Complutense en los principales proyectos de investigación de ámbito Bibliotecario y bibliográfico (Línea estratégica 7: cooperación y extensión Bibliotecaria. Objetivo estratégico 7.4).
  20. Fortalecer la presencia de nuestra Biblioteca en aquellos grupos de presión que tienen como finalidad el conseguir un equilibrio entre los derechos de lectores y autores en el entorno digital (Línea estratégica 7: cooperación y extensión Bibliotecaria. Objetivo estratégico 7.5).

#### **Desde el Plan Estratégico 2007-2009: propuesta de objetivos <sup>23</sup>**

[Total objetivos estratégicos del documento: 7]

1. Colaborar con la Gerencia de la UCM para desarrollar una política eficaz de personal que garantice la profesionalidad, la estabilidad y la formación permanente en un clima laboral óptimo (Línea estratégica: Personas).
2. Mejorar y profundizar en las políticas de organización y gestión de la calidad en aras de conseguir unos servicios que cubran todas las necesidades de los diferentes tipos de usuarios y lograr una mayor participación activa del personal y de los estudiantes, profesores e investigadores (Línea estratégica: organización y calidad). †  
De entre los objetivos concretados desde éste, destaco los tres (3) siguientes por su particular aplicación a los usuarios e investigaciones realizadas sobre ellos:
  - a. Mejorar las herramientas y criterios para la recogida y tratamiento de datos para la toma de decisiones (Objetivo específico 2). †
  - b. Actualización de un plan de promoción (marketing) que dé a conocer los recursos y servicios de la Biblioteca a los usuarios, fundamentalmente a los profesores como elemento dinamizador del conjunto de los alumnos (Objetivo específico 3). †
  - c. Crear la carta de servicios de la Biblioteca a fin de formalizar el compromiso de calidad de la BUC hacia los usuarios (Objetivo específico 4). †
3. Dotar a la BUC de los recursos necesarios para mejorar las infraestructuras espaciales y técnicas y consolidar un presupuesto suficiente para la prestación de un servicio de calidad (Línea estratégica: financiación e infraestructuras).
4. Mejora continua de los servicios Bibliotecarios de apoyo a la docencia e investigación, formación de usuarios y servicios electrónicos (Línea estratégica: servicios). †

De entre los objetivos concretados desde éste, destaco el siguiente por su particular aplicación a los estudios de usuarios:

- a. Desarrollar estrategias para la progresiva homogeneización y adaptación de los principales servicios a las necesidades de los usuarios (Objetivo específico 4). †
5. Lograr una proyección nacional e internacional de la BUC acorde con la calidad de sus servicios y su prestigio, colaborar con otras instituciones, difundir la propia actividad y atender a las necesidades de otras Bibliotecas y colectivos de usuarios ajenos a la Universidad (Línea estratégica: Biblioteca y sociedad). †
6. Desarrollar una política común y única de gestión de las colecciones que permita establecer un modelo de gestión de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la investigación, la docencia y el estudio en la Universidad, a fin de fomentar su accesibilidad y eficacia (Línea estratégica: colecciones).
7. Conservar y difundir el Patrimonio bibliográfico y documental de la BUC (Línea estratégica: patrimonio bibliográfico). †  
De entre los objetivos concretados desde éste, destaco el siguiente por su particular aplicación a los usuarios de la Biblioteca Histórica:
  - a. Difusión y Extensión Cultural del Patrimonio Bibliográfico a través de exposiciones, publicaciones, conferencias, actos presenciales, difusión virtual a través de recursos de internet, y todas aquellas actividades que en su caso se definan (Objetivo específico 4). †

#### **Desde el Plan de marketing y difusión de la información <sup>24</sup>**

[Total objetivos estratégicos del documento: 7]

1. Desarrollo de una política común y homologada de formación de usuarios (Objetivo estratégico 2). †
2. Creación y publicación de guías de las distintas Bibliotecas, colecciones, recursos y servicios (Objetivo estratégico 4).  
Con aplicación a la Biblioteca Histórica, este objetivo se concreta en el siguiente:
  - a. Elaboración de un mapa de fuentes de información en Patrimonio Bibliográfico (Objetivo operacional 4.6.= Objetivo operacional 6.3.g de Plan estratégico 2005-2006). †
3. Mejorar y homologar los servicios de información bibliográficas orientándolos a un servicio de atención al usuario (Objetivo estratégico 6). †
4. Actualización de la normativa de la Biblioteca adaptándola a los nuevos Estatutos y necesidades de los usuarios (Objetivo estratégico 7). †

## Referencias documentales de capítulo

1. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2003* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 04/04. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/b2101952/b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/b2101952/b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0)>.
2. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2002* [en línea]. Madrid: [s.n, 2003?] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 03/03. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/b2058994/b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/b2058994/b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0)>.
3. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Propuesta de reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Informado favorablemente por la Comisión de Biblioteca de la Universidad el 27 de octubre de 2004, con las modificaciones sugeridas por la Asesoría Jurídica. A fecha de redacción de estas notas pendiente de publicación. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/ReglamentoBUC\\_borrador.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/ReglamentoBUC_borrador.pdf)>.
4. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2002* [en línea]. Madrid: [s.n, 2003?] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 03/03. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/b2058994/b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/b2058994/b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0)>.
5. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Biblioteca Histórica Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Madrid: Biblioteca Histórica Universidad Complutense de Madrid, 2006 [consulta: 18 noviembre 2006]. Guía electrónica de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” de la Universidad Complutense de Madrid. <<http://www.ucm.es/BUCM/servicios/doc5371.pdf>>.
6. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, cop. 2005 [consulta: 18 noviembre 2006-19 enero 2007]. <<http://www.ucm.es/BUCM/buscar/6078.php>>.
7. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Guía de servicios para profesores e investigadores* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005?][consulta: 20 noviembre 2006]. <<http://www.ucm.es/BUCM/servicios/doc5286.pdf>>.
8. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Guía de servicios para alumnos* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad

- Complutense de Madrid, [2005?][consulta: 20 noviembre 2006].  
<[http://www.ucm.es/BUCM/servicios/guia\\_alumnos\\_2005.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/servicios/guia_alumnos_2005.pdf)>.
9. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Estructura de la Biblioteca 2006* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/organigrama\\_BUC.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/organigrama_BUC.pdf)>.
  10. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense* [en línea]. Aprobado por Junta de Gobierno el 25 de enero de 1979 [consulta: 29 noviembre 2006]. A fecha de redacción de esta nota, puede publicarse recientemente un nuevo reglamento, dejando éste derogado. <<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc6483.pdf>>.
  11. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de señalización uniforme para Bibliotecas* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 200-?, consulta: 4 diciembre de 2006]. <<http://alfama.sim.ucm.es/buc/seniales/senalizacion.htm>>.
  12. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Inventario de dependencias de la BUC* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/dependencias\\_BUC.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/dependencias_BUC.pdf)>.
  13. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Aprobado por Junta de Gobierno el día 18 de diciembre de 1992 [consulta: 29 noviembre 2006]. <<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc6467.pdf>>.
  14. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Propuesta de reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Informado favorablemente por la Comisión de Biblioteca de la Universidad el 27 de octubre de 2004, con las modificaciones sugeridas por la Asesoría Jurídica. A fecha de redacción de estas notas pendiente de publicación. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/ReglamentoBUC\\_borrador.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/ReglamentoBUC_borrador.pdf)>.
  15. FUNDACIÓN DE INVESTIGACIONES MARXISTAS. *Archivo Histórico del PCE* [en línea]. [Madrid]: Fundación de Investigaciones Marxistas, cop. 2004 [consulta: 18 diciembre 2006]. <[http://www.fim.org.es/05\\_01.php](http://www.fim.org.es/05_01.php)>.
  16. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Memoria estadística: 2005* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2006?] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/memorias/2005.pdf>>.
  17. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Biblioteca histórica: estadística 2005* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005] [Consulta: 25 noviembre 2006].



Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/memorias/centros/BHI%202005.pdf>>.

18. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2002* [en línea]. Madrid: [s.n, 2003?] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 03/03. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid.  
<[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b2058994/.b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b2058994/.b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0)>.
19. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2003* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 04/04. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid.  
<[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b2101952/.b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b2101952/.b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0)>.
20. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo de la Biblioteca de la universidad complutense* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense], 2005 [consulta: 29 noviembre de 2006]. El documento es un borrador de trabajo  
<[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/Normas%20sala%20y%20prestamo\\_borrador.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/Normas%20sala%20y%20prestamo_borrador.pdf)>.
21. MADRID. *Real Decreto 58/2003, de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. [Madrid: BOE, 2003] [Consulta: 4 diciembre 2006]. <<http://www.boe.es/boe/dias/2003/11/28/pdfs/A42416-42456.pdf>>.
22. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2004* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0)>.
23. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan estratégico 2007-2009: propuesta de objetivos estratégicos* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 1 diciembre de 2006].  
<<http://alfama.sim.ucm.es/buc/Documentos/planestrategico/objetivos%20estrategicos%2030%20octubre.pdf>>.
24. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de marketing y difusión de la información* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/Plan\\_marketing\\_2004-06.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/Plan_marketing_2004-06.pdf)>.

25. ESPAÑA. *Resolución de 12 de mayo de 2006, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se conceden Certificados de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades* [en línea]. [Madrid]: BOE, 2006 [consulta: 8 diciembre 2006]. BOE núm. 129 de miércoles 31 de mayo de 2006. <<http://www.boe.es/g/es/boe/dias/2006/05/31/seccion3.php#00015>>.
26. *FORO complutense* [en línea]. Madrid: Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, cop. 2004 [consulta: 31 diciembre 2006]. <<http://www.ucm.es/info/fgu/foro/index.html>>.
27. REAL ACADEMIA DE DOCTORES DE ESPAÑA. *Estatutos* [en línea]. Madrid: Real Academia de Doctores de España, 1999? [consulta: 31 diciembre 2006]. <<http://www.radoctores.es/doctores/estat.htm>>.
28. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de extensión de la Biblioteca 2004-2006* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/Plan\\_extension\\_2004-06.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/Plan_extension_2004-06.pdf)>.
29. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan estratégico 2005-2006* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2005?, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCM/plan\\_estrategico\\_2005\\_2006.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/plan_estrategico_2005_2006.pdf)>.

# 3

# METODOLOGÍA



Las técnicas empleadas en esta investigación se pueden clasificar en dos (2) grandes grupos: 1º) aquéllas dirigidas al conocimiento del centro, desde una perspectiva orientada al usuario; y 2º) aquéllas dirigidas a la realización propiamente de este estudio de usuarios. Los resultados obtenidos a partir del primer grupo de técnicas, dada su simplicidad, se utilizan directamente en el capítulo “conocimiento del centro”; por el contrario, los resultados obtenidos a partir del segundo grupo de técnicas, propiamente las relativas al estudio de usuarios, se indicarán oportunamente en el capítulo “resultados” (el posterior a éste de “metodología”).

## CONOCIMIENTO DEL CENTRO

### PÁG. 29

Mapa de diagnóstico de señalización informativa externa al centro.

### PÁG. 29

Lista de control sobre accesibilidad externa al centro.

### PÁG. 29-30

Auto-incidente crítico sobre señalización informativa interna.

### PÁG. 31

Lista de control sobre accesibilidad interna.

### PÁG. 31-32

Análisis sobre posicionamiento, en los buscadores más importantes, de la sede Web de la Biblioteca Histórica.

### PÁG. 32

Evaluación del nivel de accesibilidad de la sede Web de la Biblioteca Histórica mediante programas informáticos en línea.

## USUARIOS

### PÁG. 34

Datos estadísticos de memorias anuales.

### PÁG. 35

Análisis de referencias documentales: *Pecia Complutense* y *Documentos de Trabajo*.

### PÁG. 35-36

Entrevista semi-estructurada dirigida al personal de atención a los usuarios.

### PÁG. 36-37

Cuestionario dirigido a investigadores.

## CONOCIMIENTO DEL CENTRO

---

---

### 3-2 Mapa de diagnóstico de señalización externa informativa \*

---

---

Se ha analizado la presencia o ausencia de señalización informativa sobre la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” en los alrededores del edificio sita en la calle Del Noviciado, 3 de Madrid. Para ello, utilizando un mapa de la zona<sup>1</sup>, se ha realizado un sencillo instrumento de diagnóstico (V. Anexos) donde se analiza tres (3) elementos claves: 1º) las salidas de metro; 2º) las paradas de autobús; y 3º) los tramos de calles circundantes en un radio aproximado de 300m.

Los datos obtenidos son un elemento de juicio más para evaluar cómo se orienta al usuario para localizar físicamente el edificio.

### 3-3 Lista de control sobre accesibilidad externa \*

---

---

Con el propósito de realizar una sencilla evaluación sobre el grado de accesibilidad, a la Biblioteca Histórica, desde el entorno próximo, se ha elaborado una lista de control (V. Anexos) a partir de la normativa aplicable en la Comunidad de Madrid<sup>2,3</sup>. Para la redacción de los diferentes ítems se ha utilizado aquella parte, de la normativa anterior, relativa a barreras arquitectónicas urbanísticas y particularmente la aplicable a barreras externas en los edificios.

Las calles o zonas del entorno que han sido analizadas son las siguientes:

- San Bernardo (desde metro San Bernardo hasta metro Santo Domingo).
- San Vicente Ferrer (desde metro Tribunal hasta C/ San Bernardo)
- De los Reyes (desde metro Plaza España hasta C/ San Bernardo).
- Travesía del Conde Duque
- Del Noviciado.

### 3-4 Auto-incidente crítico de señalización informativa interna \*

---

---

Todas las Bibliotecas que integran la Universidad Complutense deben someterse a las prescripciones recogidas en el *Plan de Señalización Uniforme*<sup>4</sup>, donde se indica los aspectos formales que deben tener los carteles informativos -tanto en los espacios accesibles para los usuarios como en los utilizables exclusivamente por el personal-

tales como: tamaño, colores, textos, logos y tipo de letra empleada. El propósito de la técnica *auto-incidente crítico* (V. Anexos) **no** va a ser evaluar el cumplimiento de dicho *Plan* en la Biblioteca Histórica, centrado más bien, como se ha indicado, en el desarrollo de una imagen corporativa uniforme. Por el contrario, se utilizará esta técnica para evaluar la idoneidad de la ubicación y del contenido de los carteles informativos utilizados así como revelar posibles ausencias en la señalización.

Para ello se parte de un listado de veintidós (22) voluntades que podría plantearse un usuario real de la Biblioteca Histórica, a partir de las cuales, el propio investigador, adoptando el rol de usuario, recopila información sobre cómo se han satisfecho las mismas. Dichas voluntades, desglosadas a continuación, se han parcelado en tres (3) grandes grupos: 1º) la información útil nada más entrar en la Biblioteca; 2º) los itinerarios; y 3º) la información útil en la sala de investigadores.

### **La información útil nada más entrar en la Biblioteca**

- No he venido antes, y quiero saber dónde preguntar para informarme sobre temas varios de la Biblioteca: acceso, guías, ...
- Quiero saber los horarios habituales y, cuando corresponda, los especiales de la Biblioteca.
- Quiero saber qué exposición puedo visitar.
- Quiero saber algo más sobre las exposiciones.
- Quiero coger alguna guía con toda la información resumida sobre la Biblioteca.
- Quiero comprar alguna publicación de la Biblioteca.
- ¿Puedo leer, en algún cartel informativo, las normas básicas de la Biblioteca?

### **Los itinerarios**

- Quiero ir a la sala de investigadores desde la entrada.
- Quiero ir a la sala de exposiciones desde la entrada.
- Quiero ir al aula de apoyo a las actividades docentes desde la entrada.
- Quiero ir al baño desde la entrada.
- Quiero ir al baño desde la sala de investigadores.
- Quiero ir de la sala de investigadores al baño
- Quiero ir de la sala de investigadores a la salida
- Quiero ir de la sala de investigadores a la sala de exposiciones.

### **La información útil en la sala de investigadores**

- No he venido antes, y quiero saber dónde preguntar para informarme sobre temas varios de la sala de investigadores.
- ¿Puedo leer, en algún cartel informativo, cómo consultar las obras de referencia?
- ¿Puedo leer en algún cartel informativo cómo hacer búsquedas en CISNE?
- He extraído la signatura de una obra de referencia que me interesa utilizando CISNE, ahora quiero localizarla en las estanterías por mí mismo.
- Quiero saber cómo utilizar los proyectores de microformas
- Quiero saber qué bases de datos, para consultar los fondos de la Biblioteca, tengo a mi disposición.
- ¿Puedo leer, en algún cartel informativo, las normas básicas en la sala de investigadores?

## 3-5 Lista de control sobre accesibilidad interna



La evaluación del grado de accesibilidad del edificio de la Biblioteca Histórica se va a realizar a partir de otra lista de control (V. Anexos), tomando como referencia aquella parte de la normativa aplicable, en la Comunidad de Madrid, sobre accesibilidad en edificios de uso público<sup>2,3</sup>. Habida cuenta del papel inductor que los espacios tienen en la accesibilidad de la Biblioteca, con esta lista de control se complementa el análisis realizado sobre la accesibilidad externa, para obtener una visión global sobre si los espacios pueden o no fomentar su accesibilidad por parte de los usuarios más perjudicados en su movilidad. Además, tal y como se ha indicado con anterioridad, el *Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad Complutense 2007-2009* prevé, como una línea estratégica, la dotación de recursos para mejorar las infraestructuras espaciales y técnicas para la prestación de un servicio de calidad (Línea estratégica: financiación e infraestructuras).

## 3-6 Análisis sobre posicionamiento, en los buscadores más importantes, de la sede Web de la Biblioteca Histórica



Como se ha indicado en el capítulo “conocimiento del centro”, el usuario virtual es un tipo de usuario que se está potenciando a partir de las iniciativas desarrolladas por la Biblioteca en relación con su fondo (catalogación retrospectiva o *retroconversión* y digitalización) y con sus servicios (publicaciones electrónicas, consulta con formulario electrónico, catálogo colectivo en línea,...). A fecha de redacción de estas notas, sólo se ha podido obtener información de este usuario a través de las memorias estadísticas anuales.

Con el propósito de evaluar el “entorno Web” a partir del cual el usuario virtual conoce y utiliza los servicios de la Biblioteca, se tiene en cuenta tanto **a)** el nivel de accesibilidad de la sede Web (V. Apartado 3-7 y resultados en cap. “conocimiento del centro”), como **b)** el posicionamiento, a partir de los resultados que se listen, de la URL de la Biblioteca Histórica, en los principales motores de búsqueda: *Google*<sup>5</sup>; *Yahoo Search*<sup>6</sup>; *Ask*<sup>7</sup>; *MSN Search*<sup>8</sup>; *Gigablast*<sup>9</sup>; y *Exalead*<sup>10</sup>. Sería útil, para profundizar aún más en estos aspectos, la realización de una evaluación más específica de la sede Web en otros parámetros como la identificación y solvencia de la fuente, la calidad y cantidad de la información contenida, la navegación y recuperación de información, la comodidad y facilidad de utilización (ergonomía), la luminosidad, y la facilidad de localización (ubicuidad), entre otros aspectos<sup>19</sup>.

El procedimiento seguido para obtener los resultados sobre el posicionamiento Web ha tenido dos (2) fases fundamentales: **1ª)** selección de aquellos términos que pueden representar mejor a la Biblioteca, desde su denominación completa (Biblioteca Histórica // Biblioteca “Marqués de Valdecilla”) o partes de ellas (Marqués de Valdecilla), hasta el tipo

de fondo (fondo bibliográfico histórico // patrimonio bibliográfico español) o algún servicio específico (fuentes información histórica, Dioscórides); y 2ª) realización de las búsquedas en los motores de búsqueda, identificando, en cada uno de los listados, la posición exacta de la sede web de la Biblioteca.

## 3-7 Evaluación automática del nivel de accesibilidad



---

Se ha realizado una sencilla evaluación automática sobre el nivel de accesibilidad de la web de la Biblioteca Histórica (<http://www.ucm.es/BUCM/foa>), utilizando los siguientes programas en línea:

1. ATRC Web Accessibility Checker <sup>11</sup>
2. W3C Markup Validator <sup>12</sup>
3. Etre: Accesibility Checker <sup>13</sup>

El propósito de esta evaluación es revelar cuál es el grado de accesibilidad de dicha página por parte de usuarios con especiales dificultades en el acceso a la información. Para una revisión más profunda, debería completarse con un análisis “humano” de la misma, tal y como recomiendan las directrices de accesibilidad (versión 1.0 de 1999) del Consorcio Web<sup>14</sup>, especialmente para aspectos semánticos del lenguaje y navegabilidad; y de los cuales ya se ha dejado constancia en el anterior apartado.



# CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS

---

---

## Usuarios potenciales

Determinar con precisión el número de usuarios potenciales que podrían utilizar los servicios de la Biblioteca Histórica es realmente difícil. Lo es por dos (2) motivos fundamentales: 1º) la heterogeneidad del usuario; y 2º) la presencia de la Biblioteca a través de Internet, proporcionando servicios a distancia. Con respecto al primero, en principio, el perfil de usuario de esta Biblioteca es un investigador y/o docente universitario, de cualquier ámbito, aunque particularmente de medicina-dada la temática del fondo-, con el interés de realizar una investigación de tipo histórico o bien utilizar los servicios de la Biblioteca como herramienta docente. Se ha determinado, como usuarios potenciales de la Biblioteca Complutense, en donde se integra la Biblioteca Histórica junto a otras Bibliotecas de Centro, el conjunto de profesores, alumnos matriculados en los tres ciclos posibles (en este momento) y otros alumnos de centros adscritos o matriculados en títulos propios; lo cual ha dado lugar, en 2005, a un total de **106.827** personas<sup>15</sup>. A efectos estadísticos, no se tienen en cuenta, como usuarios potenciales, ni a los usuarios externos ni al personal de servicios (PAS); los cuales, en dicho año, fueron respectivamente de 24.129 y 3.742 personas<sup>15</sup>.

Con respecto al segundo motivo, la determinación de usuarios virtuales potenciales es realmente difícil, porque se sabe, de los virtuales reales, poco o muy poco, simplemente el tipo de servicios a distancia que solicita o la frecuencia de acceso (visitas) a la sede Web de la Biblioteca Histórica. Probablemente el perfil es muy semejante al descrito con anterioridad, mayoritariamente español o hispanohablante, docente y/o investigador universitario.

## Otros estudios de usuarios en Bibliotecas Históricas

Utilizando los mismos motores de búsqueda con los que se analizó el posicionamiento de la sede Web de la Biblioteca Histórica (*Google; Yahoo Search; Ask; MSN Search; Gigablast y Exalead*) así como el buscador en los archivos de la lista de distribución profesional de Biblioteconomía y Documentación: IWETEL<sup>16</sup>, **no** se ha referenciado ningún estudio específico realizado con usuarios de Bibliotecas Históricas. Es evidente que estos procedimientos de búsqueda no aportan, para la búsqueda de estudios de usuarios, la suficiente exhaustividad; sin embargo, sí han revelado tres (3) aspectos relevantes: 1º) la predecible escasez de estudios específicos en este tipo de Bibliotecas; 2º) la predecible escasez de estudios, sobre usuarios de fondo histórico, de otro tipo de Bibliotecas, como las públicas del Estado; y 3º) las conexiones entre el perfil del usuario de las Bibliotecas Históricas tanto con el de archivos como con el de Bibliotecas Universitarias.

## Decisiones sobre cómo conocer a los usuarios reales de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”

Los estudios de usuarios que se realizan a investigadores de Bibliotecas Universitarias o de Archivos, son una referencia útil para prever las posibles necesidades del usuario real de la Biblioteca Histórica. Sin embargo, aún tomando la información disponible de manera conjunta, su aplicación sería parcial, en muchos aspectos, al usuario que se

pretende analizar en esta investigación. En primer lugar, tanto los Archivos como las Bibliotecas Históricas, incluida la madrileña, proporcionan fondos que son la base de investigaciones históricas; sin embargo, la naturaleza del documento disponible en ambas Unidades de Información es diferente: principalmente administrativo, para los primeros y básicamente creativo, para la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”- aunque otras Bibliotecas Históricas, como algunas municipales, el fondo sí es mayoritariamente administrativo-. Además la heterogeneidad temática del fondo de la Biblioteca Histórica, resultado de la actividad intelectual en varias áreas del saber; es muy distinta a la heterogeneidad temática que pudiera tener o no necesariamente, un Archivo resultado de la actividad de una institución, entidad u órgano a lo largo del tiempo. También en la Biblioteca Histórica algunos materiales son visibles y accesibles en estanterías al usuario a partir de una ordenación sistemática, sin embargo la ordenación de los fondos de un archivo es predominantemente orgánica u orgánica funcional, y difícilmente sus materiales son visibles y accesibles en estanterías al usuario.

Por otro lado, las Bibliotecas Universitarias y la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” tienen en común que comparten un usuario muy habitual: el investigador y/o docente universitario. Es frecuente que se diferencie, en estudios de usuarios de Bibliotecas Universitarias, el perfil de científico en torno a dos (2) grupos: **a)** usuarios de humanidades y ciencias sociales; y **b)** usuarios de ciencias exactas, naturales o puras. Sin embargo es difícil precisar si el usuario de la Biblioteca Histórica madrileña tiene a más personas de uno u otro tipo, ya que, como se indicaba en el apartado 2-2 de esta investigación, aglutina materiales de materias tan variadas como medicina, farmacia, veterinaria, diplomática, pintura, filología, literatura e historia, entre otras.

Ante la dificultad de ubicar plenamente las técnicas empleadas, por separado, en estudios de usuarios de archivos y Bibliotecas universitarias, he optado por realizar una evaluación múltiple, empleando hasta cuatro (4) técnicas distintas: **1ª)** datos estadísticos de las memorias anuales, desde la fundación de la Biblioteca Histórica madrileña; **2ª)** el análisis de las referencias aparecidas en los principales productos de usuarios-investigadores del fondo de la Biblioteca, esto es: los artículos en la *Pecia Complutense* y en los *Documentos de Trabajo*; **3ª)** entrevista semi-estructurada dirigida al personal que atiende a los usuarios en la sala de investigadores; y **4ª)** cuestionario dirigido a los investigadores atendidos en dicha sala. De ellas se da más información en los siguientes apartados.

### 3 - 8

## Datos estadísticos de memorias anuales



---

Se mostrará, de manera agrupada, la evolución de los datos estadísticos que, directamente vinculados al comportamiento de los usuarios, se recogen en las memorias anuales de la Biblioteca Histórica desde el 2001 hasta el 2005, ambos inclusive. Teniendo en cuenta que la Biblioteca Histórica comenzó a funcionar en marzo de 2001, el periodo de análisis estadístico de ese año se reduce ligeramente con respecto a otros años. Estas memorias no solo proporcionan información sobre los usuarios reales de la

Biblioteca, sino que también son las únicas disponibles sobre los usuarios virtuales, de ahí su complementariedad con el resto de instrumentos.

## ③-⑨ Análisis de citas y referencias documentales: *Pecia Complutense* y *Documentos de Trabajo* \*

Con el objetivo de difundir las actividades de la Biblioteca así como permitir la publicación y acceso a los trabajos que se realizan sobre las colecciones conservadas, se editan varios productos de libre acceso, vía Internet: la *Pecia Complutense*, los *Documentos de Trabajo*, otras publicaciones, estudios e investigaciones así como facsímiles de obras de la Biblioteca Histórica<sup>17</sup>.

Se va a realizar un análisis de citas y referencias documentales de los artículos que, teniendo referencias documentales al final o citas hipertextuales a las fuentes originales, aparecen tanto en la *Pecia Complutense* como en los *Documentos de Trabajo*. A estos efectos no serán considerados los repertorios bibliográficos u otro tipo de estudios a partir de los que se liste fuentes de fondo antiguo. Teniendo en cuenta que estas fuentes de información han sido generadas específicamente por usuarios-investigadores del fondo de la Biblioteca Histórica, es una buena manera de indagar sobre cuáles son las obras y autores más utilizados entre ellos. También este análisis puede revelar las temáticas del fondo preferidas, y orientarnos mejor sobre las áreas de conocimiento que son de interés para dichos investigadores.

Aunque no se ha realizado en esta investigación, también podría ser interesante completar el análisis de citas y referencias de la *Pecia Complutense* y los *Documentos de Trabajo*, en otras fuentes como las “Bibliografías” de las asignaturas que, impartidas en la Universidad Complutense de Madrid, tienen clara orientación histórica. Para tal propósito deberá acudir al catálogo colectivo de la Universidad Complutense: CISNE, en apartado que permita búsqueda de “bibliografías” de asignaturas (A fecha de redacción de estas notas la URL es: [http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/r](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/r)), realizar las búsquedas oportunas introduciendo los términos adecuados en la interfaz correspondiente (P.ej. “Historia”).

## ③-①① Entrevista semi-estructurada al personal de atención usuarios \*

Con esta herramienta se analiza la opinión del personal que atiende a los usuarios de la Biblioteca Histórica en la sala de investigadores, con el propósito de obtener información, desde dentro, sobre cómo se percibe al usuario y sobre cómo se trabaja hacia él. Para ello se ha realizado una entrevista semi-estructurada (V. Anexos) constituida por siete (7) preguntas abiertas<sup>d</sup>: las dos primeras para ubicar al entrevistado dentro del organigrama funcional de la Biblioteca así como para conocer sus tareas

<sup>d</sup>: **Definición:** son preguntas que “(...) no delimitan de antemano las alternativas de respuesta (...)”<sup>18</sup>.

habituales, las tres siguientes pretenden dar información sobre el perfil del usuario al que atienden (número, demandas habituales, procedencia, intereses científicos y frecuencia), y las dos últimas inciden en los puntos fuertes y débiles o mejorables de la Biblioteca con respecto a sus servicios para los usuarios. En estas últimas es posible ensilar nuevas preguntas a partir de la respuesta del usuario, y siempre dejando constancia de la nueva pregunta. Es ello lo que condiciona el carácter semi-estructurado de la herramienta de diagnóstico, ya que el resto de preguntas no permiten la generación de preguntas distintas a las indicadas.

La elaboración de la entrevista **no** se ha basado directamente en ningún otro modelo preexistente, únicamente las dos últimas preguntas se basan parcialmente en una frecuente herramienta de diagnóstico para la planificación estratégica de entidades como es la *matriz DAFO* o *método SWOT*, en la que se parcela el análisis a partir de debilidades, amenazas, fortalezas, y oportunidades. Finalmente indicar que la entrevista ha contado con el visto bueno tanto de la dirección de la Biblioteca como por parte de la responsable de la asignatura de “Estudio y Formación de Usuarios” de la Facultad de Documentación de la Universidad Complutense de Madrid.

El procedimiento de aplicación de la entrevista se realiza en presencia física entrevistado-entrevistador, induciendo a su sinceridad<sup>♠</sup>, y siguiendo el siguiente protocolo: **1º)** explicación propósitos de la entrevista; **2º)** realización de las preguntas y anotación de respuestas por parte del entrevistador; y **3º)** relectura de las respuestas anotadas para que el entrevistado asienta o precise mejor su opinión. La fecha de aplicación fue entre el quince y el diecinueve de enero de 2007.

El tratamiento estadístico de los datos se realiza a partir de una planilla de extracción donde se indican las preguntas y todas las respuestas obtenidas; a partir de ahí se integra la información, unificando las respuestas similares e indicando, cuando sea pertinente, aspectos cuantitativos sobre algunas de ellas.

3 - 1 1

## Cuestionario a investigadores



Para conocer la opinión de los usuarios reales de la sala de investigadores, con respecto a los servicios que la Biblioteca Histórica presta hacia ellos, se ha realizado un breve cuestionario (V. Anexos) constituido por tres (**3**) preguntas: las dos primeras abiertas y una tercera cerrada<sup>♢</sup>. Con ellas se indaga en el motivo o motivos de acceso, la manera en que se conoció la existencia de la Biblioteca así como unas tablas de valoración con aspectos sobre el personal Bibliotecario, los servicios y su difusión así como el nivel de satisfacción general con el centro.

---

<sup>♠</sup>: **Aclaración:** para salvaguardar, en lo posible, la sinceridad del entrevistado se le garantiza que ninguna de sus opiniones será redactada en la investigación en relación con una autoría concreta sino que serán plasmadas conjuntamente todas las opiniones. También conviene indicar al lector que el entrevistador no ha mantenido ni mantiene ningún tipo de relación ni personal ni contractual con el personal entrevistado o con la Biblioteca, respectivamente.

<sup>♢</sup>: **Definición:** son preguntas que “(...) contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y aquéllos deben circunscribirse a éstas.”<sup>18</sup>.

El procedimiento de aplicación del cuestionario se realiza, cuando es posible, en presencia del encuestador, aunque puede ser auto-completado sin la necesidad de la presencia de aquél. Al igual que con la entrevista semi-estructurada, también se ha inducido a la sinceridad del usuario y se ha contado con la supervisión, para la elaboración del instrumento, de las personas que se indicaron. A este respecto merece la pena recordar al lector el carácter de trabajo académico de esta investigación, a efectos de que considere necesaria, no sin razón, una mayor exigencia en la validez y fiabilidad del instrumento. La fecha de aplicación fue entre el quince y el diecinueve de enero de 2007.

El tratamiento estadístico de las preguntas abiertas se realiza bajo las pautas indicadas en la entrevista, mientras que para las preguntas cerradas se realiza una estadística descriptiva con la aplicación Microsoft Office Excel 2003.

## Referencias documentales de capítulo

1. *GOOGLE Maps* [en línea]. [Mountain View (California)] : Google, cop. 2006 [consulta: 31 diciembre 2006]. < <http://maps.google.es/>>.
2. *COMPENDIO de normativa de promoción de accesibilidad y supresión de barreras* [en línea]. Madrid: Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras, 2006?, 2006 [consulta: 13 diciembre 2006]. Incluye normativa de ámbito estatal como de la Comunidad de Madrid.  
<<http://www.madrid.org/bdccm/normativa/PDF/Accesibilidad/Compilacion/CPAC CE.pdf>>.
3. MADRID. Ayuntamiento. Departamento de Urbanismo. *Instrucción 3/2002 sobre la promoción de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas* [en línea]. Madrid: Ayuntamiento, Departamento de Urbanismo, 2002? [consulta: 12 diciembre 2006]. < <http://www.famma.org/legislacion/instruccion032002.htm>>.
4. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de señalización uniforme para Bibliotecas* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 200-?, consulta: 4 diciembre de 2006].  
<<http://alfama.sim.ucm.es/buc/seniales/senalizacion.htm>>.
5. *GOOGLE España* [en línea]. [Mountain View (California)] : Google, cop. 2006 [consulta: 30 diciembre 2006]. <<http://www.google.es>>.
6. *YAHOO! Search: Web Search* [en línea]. [S.I]: Yahoo, cop. 2006 [consulta: 31 diciembre 2006]. <<http://search.yahoo.com>>.
7. *ASK.COM: buscador Web en español* [en línea]. [S.I]: IAC Search & Media, cop. 2006 [consulta: 30 diciembre 2006]. < <http://es.ask.com>>.
8. *WINDOWS LIVE: Live Search* [en línea]. [S.I]: Microsoft Corporation, cop. 2006 [consulta: 30 diciembre 2006]. < <http://www.live.com/?searchonly=true>>.
9. *GIGABLAST* [en línea]. [S.I]: Gigablast, cop. 2000-2005 [consulta: 30 diciembre 2006]. <<http://www.gigablast.com>>.
10. *EXALEAD España* [en línea]. Paris: Exalead, cop. 2000-2007 [consulta: 30 diciembre 2006]. < <http://www.exalead.es/search>>.
11. *ATCR Web Accessibility Checker* [en línea]. [Toronto: Adaptive Technology Resource Center, University of Toronto, 200-?], [consulta: 4 enero 2007]. < <http://checker.atrc.utoronto.ca/index.html>>.
12. *W3C Markup Validator* [en línea]. Versión 0.7.4. [S.I: World Wide Web Consortium, 200-?], [consulta: 4 enero 2007]. < <http://validator.w3.org/>>.
13. *ETRE: Accessibility Check* [en línea]. London: ETRE, cop. 2006 [consulta: 4 enero 2007]. < <http://www.etre.com/tools/accessibilitycheck/>>.

14. CHISHOLM, Wendy; VANDERHEIDEN, Gregg; JACOBS, Ian (eds.). *Web Content Accessibility Guidelines 1.0* [en línea]. Wisconsin: University of Wisconsin, 1999. < <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>>.
15. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Biblioteca histórica: estadística 2005* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/memorias/centros/BHI%202005.pdf>>.
16. *IWETEL: buscar en los archivos de la lista IWETEL* [en línea]. [Madrid: Rediris, 1998-] [Consulta: 5 enero 2006]. < <http://listserv.rediris.es/cgi-bin/wa?S1=iwetel>>.
17. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2004* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. < [http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0)>.
18. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. *Metodología de la investigación*. 3ªed. México: McGrawHill, 2002, p. 391-411. ISBN 970-10-3632-8.
19. CODINA, Lluís. Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales en línea. V. 2006. *Luiscodina.com* [en línea], 2006 [consulta: 19 enero 2007]. < <http://www.lluiscodina.com/metodos/metodos2006.doc>>.

# 4

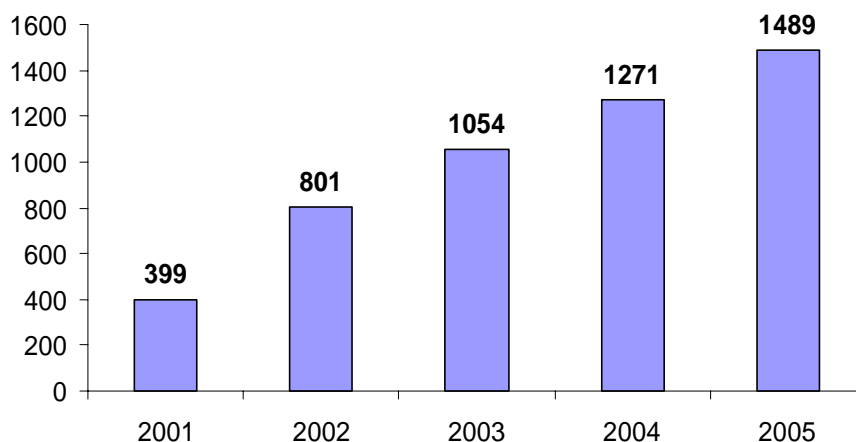
## RESULTADOS PARA EL CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS



A continuación se recogen algunos datos estadísticos que, indicados en las memorias anuales de la Biblioteca Histórica desde 2002 hasta 2005<sup>1-4</sup>, informan sobre los usuarios y los servicios más importantes realizados hacia ellos desde su apertura en marzo de 2001 hasta 2005. A este respecto conviene matizar los siguientes cuatro (4) aspectos: 1º) no se dispone de una memoria anual específica del año 2001, obteniéndose dichos datos de memorias posteriores; 2º) algunos parámetros no mantienen continuidad en el muestreo de resultados, por lo que sólo se tendrá en cuenta aquí, aquéllos donde si se observa una evolución de al menos dos años; 3º) es inminente la publicación de resultados referidos al año 2005, pero como documento de trabajo, el cual presenta ciertas particularidades con respecto a la presentación estadística unificada, desde los servicios centrales de la Biblioteca Complutense, hacia todas las Bibliotecas de centro, incluida la Histórica; y 4º) en este apartado 4-1 se incluirán no solo los resultados sino también una breve discusión de los mismos.

Sería recomendable que se uniformice definitivamente los parámetros de análisis estadístico, en relación con los usuarios de la Biblioteca Histórica, a fin de realizar evaluaciones más precisas.

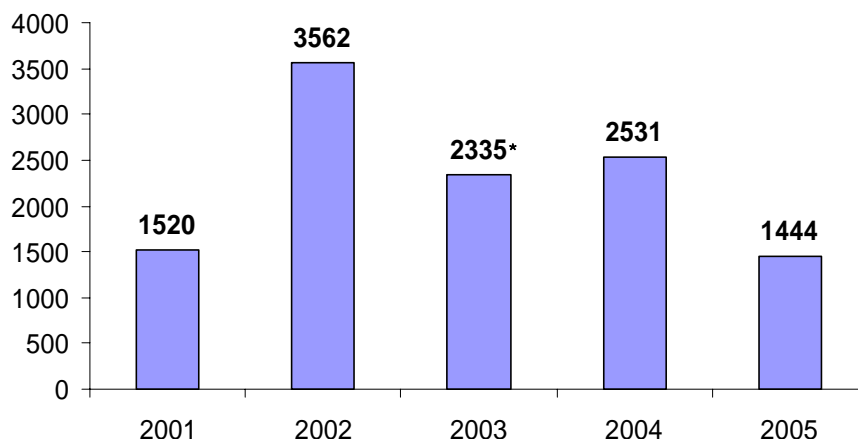
#### Total investigadores



**Gráfico 1.**  
Número total de investigadores

Desde la apertura oficial de la Biblioteca Histórica en marzo de 2001, el número de usuarios-investigadores que han acudido físicamente a la misma, ha incrementado cada año completo, con respecto al anterior, por encima de los 200 usuarios. Esta circunstancia es un indicador útil para valorar, en principio, la idoneidad de las medidas de difusión realizadas en la Biblioteca, teniendo en cuenta que, sobre los usuarios potenciales que proceden exclusivamente de la Universidad Complutense de Madrid en 2005 (106.827), todavía representa el 1,39%; sin embargo estos datos disminuirían si tomamos como referencia datos más amplios de usuarios potenciales, habida cuenta de que en la Biblioteca Histórica acuden usuarios con procedencias bastante heterogéneas y distintas a las anteriores.

## Préstamos en sala

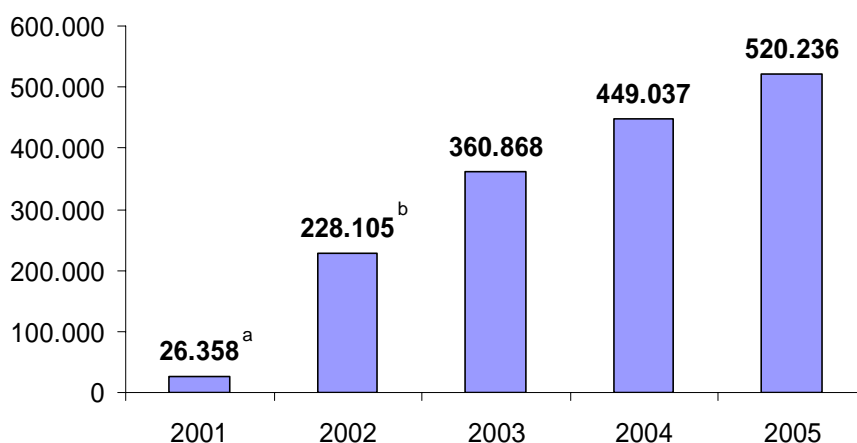


**Gráfico 2.** Número total de préstamos de documentos en sala de investigadores

**\*: NOTA:** Los datos aquí mostrados son una media de dos resultados distintos, para el mismo parámetro, aparecidos en dos memorias: en memoria año 2003 se señalan 2.152 préstamos en sala, mientras que en la del año 2004 se señalan 2.531.

La evolución del préstamo de documentos en la sala de investigadores, muestra una tendencia decreciente desde que en 2002 se registrara su máximo valor (3.562 préstamos). Un probable motivo de ello puede ser el inicio del proyecto de digitalización Dioscórides (3 junio de 2003), que ha permitido solucionar muchas necesidades de usuarios sin utilizar la consulta física del ejemplar. Es muy significativo el hecho de que en 2005 se haya alcanzado el valor más pequeño de préstamos en sala desde la apertura de la Biblioteca (1444), lo cual es consecuente con la cada vez mayor acumulación de documentos digitalizados disponibles para los usuarios.

## Consultas sede Web



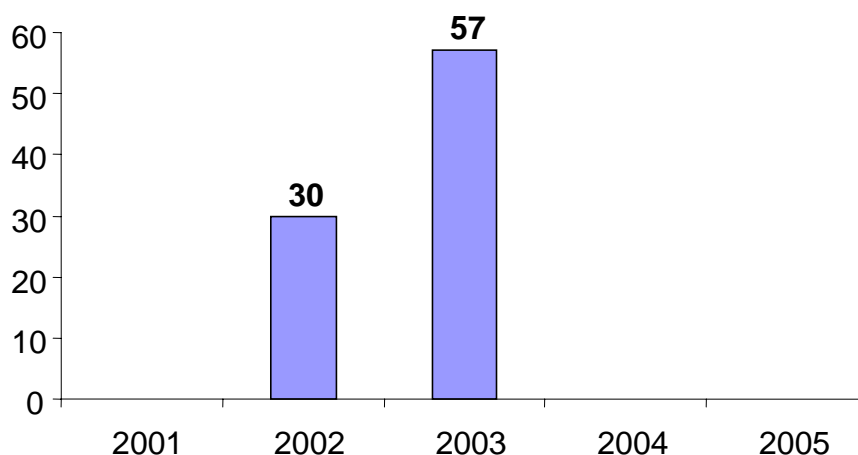
**Gráfico 3.** Número de consultas a la sede web de la Biblioteca Histórica

**a: NOTA:** Los datos aquí mostrados son una media de dos resultados distintos, para el mismo parámetro, aparecidos en dos memorias: en memoria año 2002 se señalan 27.597 consultas, mientras que en la del año 2004 se señalan 25.119.

**b: NOTA:** Los datos aquí mostrados son una media de dos resultados distintos, para el mismo parámetro, aparecidos en dos memorias: en memoria año 2002 se señalan 220.474 consultas, mientras que en la del año 2004 se señalan 235.736.

Desde el año 2001 no ha dejado de incrementarse el número de consultas en la sede Web de la Biblioteca; si bien es un parámetro inespecífico sobre qué realizó el usuario cuando aquéllas se produjeron, es útil para valorar, en principio, la visibilidad de la Biblioteca en la web y las medidas de difusión realizadas para ello. También puede revelar la relevancia que cada vez más tienen los usuarios virtuales en la Biblioteca, esta circunstancia debería analizarse con mayor detalle para desarrollar una mejor calidad en los servicios que pudieran ser prestados virtualmente o los que, prestados físicamente con el usuario, surjan a partir de consultas virtuales. De hecho se comentaba en la memoria anual del año 2003<sup>2</sup> que “(...) el elevado número de "usuarios virtuales" de los fondos y servicios de esta Biblioteca hacen necesario un continuo aumento de la oferta de servicios y productos de información relacionados con nuestras colecciones”. Este hecho se refrenda en la memoria anual del año siguiente<sup>1</sup> de la siguiente manera: “(...) el elevado número de consultas a la página de la Biblioteca Histórica plantea nuevos retos en un futuro inmediato. La especialización y singularidad del fondo bibliográfico, conservado en la Biblioteca Histórica condiciona el hecho de que gran parte de los investigadores sean de fuera de la Universidad Complutense e incluso de fuera de España, por lo que resulta imprescindible aumentar la oferta de servicios a través de la página Web y desarrollar nuevos productos que ofrezcan cada vez una mayor información a través de la red”.

#### Consultas por correo electrónico

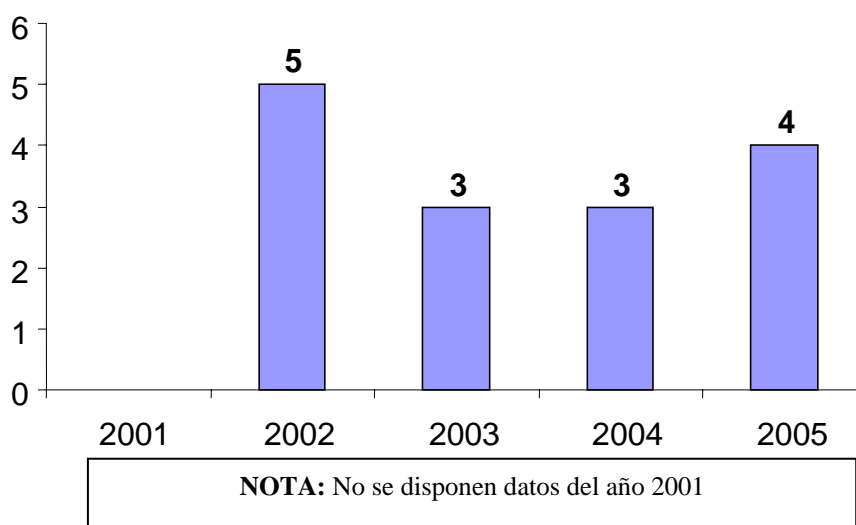


**Gráfico 4.** Número de consultas por correo electrónico

**NOTA:** No se disponen datos de los años 2001, 2004 y 2005.

A pesar de lo parcial de estos resultados con respecto a la evolución histórica de las consultas atendidas por correo electrónico, se ha optado por mostrarlos, de cara a reafirmar la más que probable continuidad en la progresión desde 2003 (así se ha detectado informalmente a partir de la opinión del personal de atención a los usuarios); y con ello la relevancia creciente del usuario virtual; relevancia coherente con los datos mostrados anteriormente sobre las consultas en la sede web.

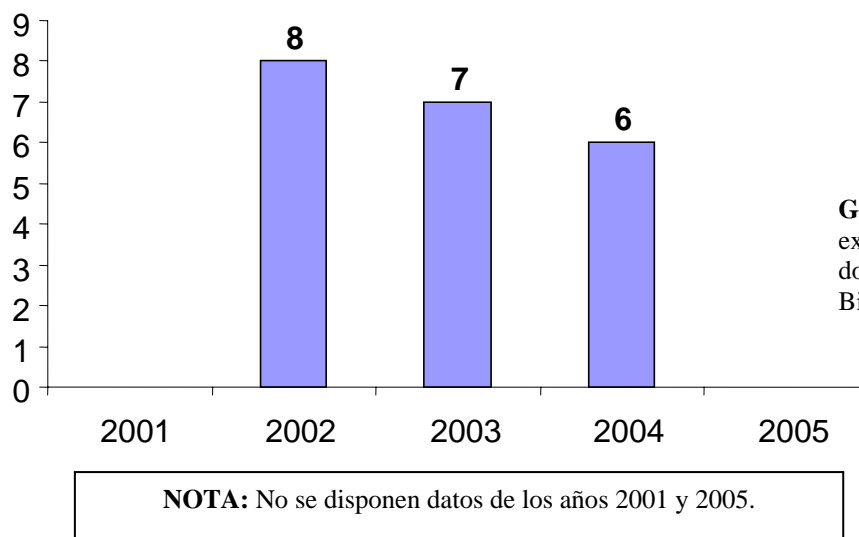
### Exposiciones internas organizadas por la Biblioteca



**Gráfico 5.** Número de exposiciones realizadas en la Biblioteca Histórica

Las exposiciones son una de las pocas actividades a las que tienen acceso todo tipo de usuarios, sin restricciones de ningún tipo. Los resultados muestran una tendencia estable en su oferta anual, siendo un indicador útil para valorar, en principio, la labor difusora de la Biblioteca. Sin embargo no lo es para determinar el perfil del usuario que acude a ellas ni tampoco para indicar la evaluación que aquél pudiera realizar. Por lo tanto debería completarse este análisis con otras herramientas de diagnóstico para evaluar la calidad de las exposiciones.

### Exposiciones externas en las que ha participado la Biblioteca

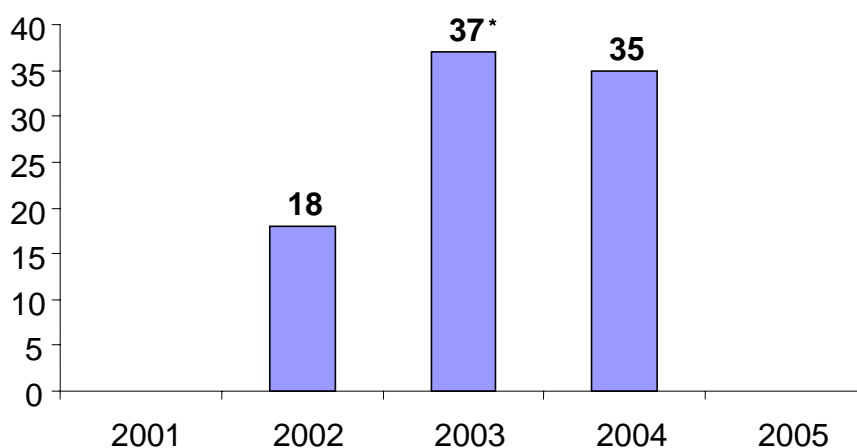


**Gráfico 6.** Número de exposiciones externas donde ha participado la Biblioteca Histórica

Las exposiciones organizadas por otras entidades donde la Biblioteca Histórica ha participado, aportando parte de su fondo antiguo, han ido descendiendo paulatinamente desde el 2002, año del mayor número de exposiciones (8). En cualquier caso las disminuciones no son probablemente significativas, para valorar, en principio, la labor difusora de la Biblioteca. Es importante recordar que el traslado de fondo antiguo, fuera

de los depósitos de la Biblioteca, siempre acarrea un riesgo de conservación para el material, que conviene ponderar.

### Visitas guiadas



**Gráfico 6.** Número de visitas guiadas

**\*: NOTA:** En la memoria del año 2003, se utiliza el término “sesiones de formación” para indicar lo que en otras memorias se recoge como “visitas guiadas”.

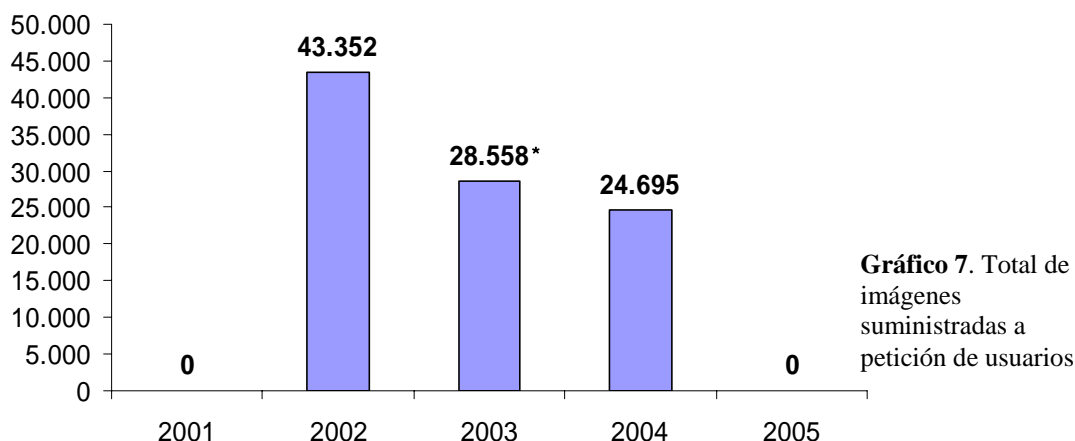
**NOTA 2:** No se disponen datos de los años 2001 y 2005.

**NOTA 3:** los datos anuales recogidos, incluyen las visitas guiadas realizadas anualmente con motivo de la Semana de la Ciencia, organizada desde el año 2002 por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. En 2002 fueron 6 sobre el total; en 2003 11 sobre el total, y en 2004 8 sobre el total.

A efectos estadísticos, se considera visita guiada a aquella sesión formativa puntual, de mayor o menor duración, que se realiza en un único día y que trata sobre la Biblioteca en general o bien sobre alguno de sus servicios específicos, independientemente de que sea o no un apoyo a la docencia en la Universidad Complutense. Por lo tanto no se incluyen aquí sesiones formativas de mayor duración ni tampoco las habituales demandas de los nuevos usuarios, para conocer la Biblioteca o sus servicios específicos, semejables a una “visita guiada” pero de aún menor duración.

Centrándonos en los datos anteriores, se observa que el número de visitas guiadas tuvo un punto de inflexión significativo en el año 2003, donde han alcanzado, de momento, su máximo valor. Es una actividad muy empleada en la Biblioteca para formar a los usuarios, duplicando sus valores estables de 2003 y 2004 con respecto a los datos de 2002. Es por tanto un indicador útil para valorar, en principio, la labor difusora de la Biblioteca, si bien no lo es para determinar el perfil del usuario que acude a ellas ni tampoco para indicar la evaluación que aquél pudiera realizar, especialmente en el grado de aprendizaje obtenido. Por lo tanto debería completarse este análisis con otras herramientas de diagnóstico para evaluar la calidad de las visitas guiadas.

## Digitalización: imágenes suministradas a los usuarios



**Gráfico 7.** Total de imágenes suministradas a petición de usuarios

**\*: NOTA:** No se incluyen un número indeterminado de imágenes, correspondientes a 55 peticiones, que no fueron contabilizadas.

**NOTA 2:** No se disponen datos de los años 2001 y 2005.

Como se ha indicado en anteriores capítulos, la digitalización es uno de los aspectos claves en la accesibilidad del fondo antiguo de la Biblioteca Histórica por parte de los usuarios. Con ello se consigue simultáneamente tanto la tan deseada difusión como la necesaria preservación de lo antiguo. Consciente de esta importancia, desde junio de 2003 se inicia oficialmente el Proyecto de Biblioteca Digital Dioscórides, en el cual se ha mantenido un ritmo de producción constante de imágenes durante 2003 y 2004 (45.000 imágenes de media anual), sin embargo todavía queda mucho fondo por digitalizar y se atiende simultáneamente a las peticiones de digitalización de los usuarios. Las imágenes suministradas a partir de ellas tuvieron su punto álgido en 2002 (43.352 imágenes), descendiendo notablemente durante 2003 (28.558 imágenes) y manteniéndose el ritmo de producción, a demanda, en 2004 (24.695 imágenes). Es probable que los datos de 2002 se justifiquen por la necesidad de iniciar, con cierta solera, un ambicioso proyecto como el Dioscórides, si bien no se ha mantenido una continuidad en la producción en años sucesivos a pesar de que la mayoría parte del fondo seguía sin digitalizar. En cualquier caso, los datos del año 2003 y 2004 muestran que la trayectoria descendente se ha realizado de forma sostenida, datos que muy probablemente se mantengan o descendan ligeramente actualmente, habida cuenta de que la Biblioteca se encuentra en un proceso de transición a la digitalización masiva en el marco del *Google Library Project*.

### Pecia Complutense

Se analiza los cinco y únicos ejemplares publicados, a fecha de redacción de estas notas, del boletín semestral la *Pecia Complutense*: Núm. 1 (Junio 2004); Núm. 2 (Enero 2005); Núm. 3 (Junio 2005); Núm. 4 (Enero 2006); y Núm. 5 (Junio 2006). Pueden ser accesibles en la siguiente URL: <http://www.ucm.es/BUCM/foa/pecia/Portada/portada1.htm>. Para ello se extraerán tanto los títulos como los autores, con las siguientes particularidades: **a)** no todos los artículos tienen necesariamente citas y referencias documentales; **b)** cuando aparecen sólo los apellidos de un autor, sin indicación de su nombre, no se tienen en cuenta; y **c)** no se extraen auto-citas. Otros posibles análisis se podrían haber realizado a partir de las fechas de publicación de las obras-para conocer el grado de obsolescencia de las mismas-, o a partir de los impresores, entre otras posibilidades.

#### Resultados

En primer lugar hay que considerar el bajo número de artículos analizados (21 en total), teniendo en cuenta la juventud de la *Pecia Complutense* (Núm. 1 en junio de 2004). En cualquier caso, no debe minusvalorarse este tipo de análisis, teniendo en cuenta la directa relación entre usuario-investigador de la Biblioteca Histórica y las autorías/fuentes de información de dichos artículos. De hecho probablemente sea una buena oportunidad para que se tome el relevo de este análisis, por parte de la Biblioteca Histórica, ahora que el volumen es manejable.

Uno de los resultados más llamativos es el de la heterogeneidad en la temática, ya que se han referenciado obras de literatura, historia, medicina, matemáticas, biblioteconomía y documentación (particularmente sobre restauración), arte (pintura y arquitectura), y botánica. El idioma de los documentos también es variado, fundamentalmente castellano y latín, pero también en francés y alemán. En total se han contabilizado 163 títulos y 125 autores; entre los títulos, los más citados son (V. Tabla 7): **1º** Catálogo de los manuscritos existentes en la Biblioteca del Noviciado de la Universidad Central (procedentes de la antigua de Alcalá) (3 veces), **2º** Discours de Iaques Greuin de Clermont en Beauuaisis (...); la historia de las yerbas y plantas; Responce au discours de Maestre Jacques Greuin (...); Sancti Gregorii Papae I cognomento magni (...); y Trésor de livres rares et précieux ou nouveau dictionnaire bibliographique (todos ellos 2 veces).

En cuanto a los autores, los más citados son (V. Tabla 6): Francisco Encinas (ó Enzinas), José María López Piñero; y María Luz López Terrada (todos ellos 3 veces).

<b>RANKING DE AUTORES</b>	
<b>NOMBRE DE AUTOR</b>	<b>Nº VECES REFERENCIADO</b>
Encinas, Francisco (También escrito como: Enzinas, Francisco)	<b>3</b>
López Piñero, José María	<b>3</b>
López Terrada, María Luz	<b>3</b>
Beda, santo	<b>2</b>
Bergua Clavero, Jorge	<b>2</b>
De Lannay, M. Louis (También escrito como: Launay, Louis de y L'Aunnay, L)	<b>2</b>
Graesse, Jean George T	<b>2</b>
Grevin, Jacques	<b>2</b>
Kish, Kathleen	<b>2</b>
Llamas, José	<b>2</b>
Malbec de Tresfel, Jean	<b>2</b>
Matilla, José Manuel	<b>2</b>
Menéndez y Pelayo, Marcelino	<b>2</b>
Moll, Jaime	<b>2</b>
Penney, Clara Louise	<b>2</b>
Ritzenhoff, Ursula	<b>2</b>
Villa-Amil y Castro, J.	<b>2</b>
Abellán, M	<b>1</b>
Alciato, Andrea	<b>1</b>
Allen, H. Warner	<b>1</b>
Alonso, Ángel Miguel	<b>1</b>
Andrés Escapa, Pablo	<b>1</b>
Antonio, Nicolás	<b>1</b>
Beardsley, Theodore S.	<b>1</b>
Becker-Cantarino, Bärbel	<b>1</b>
Benezit, E	<b>1</b>
Boehmer, Edward	<b>1</b>
Brault, Gerard J. (ed.)	<b>1</b>
Bravo, Federico	<b>1</b>
Brunet, Jacques-Charles	<b>1</b>
Buturlin, Demitrii Petrovich	<b>1</b>
Cáceres Würsig, Ingrid	<b>1</b>
Canini, Giovanni. Angelo	<b>1</b>
Carvajal González, H	<b>1</b>
Castellanos de Losada, Basilio Sebastián	<b>1</b>
Chartre, René	<b>1</b>
Chevalier, J	<b>1</b>
Cicognara, L	<b>1</b>
Cirlot, J. E	<b>1</b>
De Ceballos-Escalera y Gila, Alfonso	<b>1</b>
De Ferrer, J.Mª	<b>1</b>
De Lavardin, Jacques	<b>1</b>
De los Reyes Gómez, Fermín	<b>1</b>



Delgado Casado, Juan	1
Dodgson, Campbell	1
Drysdall, Denis L. (ed.)	1
Duveen, D. I	1
Eamon, William	1
Ezquerro, Milagros	1
Fehse, Wilhelm	1
Ferguson, J.	1
Filius, G	1
Foulché-Delbosc, Raymond	1
García Ejarque, L	1
García Oro, J	1
García Pinilla, Ignacio J.	1
Garza Merino, Sonia	1
Genske, Sylvia S.	1
Gheerbrant, A	1
Gilly, Carlos	1
Giovanno, N	1
González Agejas, Lorenzo	1
Goupyl, Jacques	1
Gregorio I, papa	1
Gregorio I, santo	1
Grevin De Clermont, J	1
Grimaldi, Giacinto	1
Grutinius, Andreas	1
Haynes, I. P	1
Hornung, Johannes	1
Horst, Gregor	1
Horth, Jorge	1
Iborra, Pascual	1
Isnard, Maitre Abel	1
Jarava, Juan (ed.)	1
Jarava, Juan (trad.)	1
Kish, Kathleen V. (ed.)	1
König, Emmanuel	1
Lamy, Guillaume	1
Larvenbregius, P.	1
Lasso de la Vega, José S.	1
Le Baillif de la Rivière, Roch	1
Lida de Malkiel, M <sup>a</sup> Rosa	1
López Rueda, José	1
López Serrano, Matilde	1
López, Ricardo	1
Madurell i Marimon, Josep-Maria	1
Mancho, María Jesús	1
Martín Abad, Julián	1
Martínez Lacalle, Guadalupe	1
Moreno Gallardo, Justa	1
Musper, Theodor	1

Pacheco, Francisco	1
Palau y Dulcet, Antonio	1
Palomino, Antonio	1
Pasamar, G	1
Peiró, I	1
Pérez Jiménez, Aurelio	1
Picatoste Rodríguez, Felipe	1
Portal, F	1
Rey Bueno, Mar	1
Rico y Sinobas, M	1
Rojo Vega, Anastasio	1
Romero Recio, R	1
Ronco López, Mª Milagros	1
Ruiz García, Elisa	1
Ruiz Montejo, I	1
San Agustín de Hipona	1
Sánchez Mariana, Manuel	1
Sánchez, Juan M.	1
Scoles, Enma	1
Serrano Fatigati, E	1
Siebenmann, Gustav	1
Simón Díaz, José	1
Thieme, Becker	1
Thomé, J.R.	1
Urzainqui, I	1
Valentinus, Basilius	1
Villa-Amil y Castro, J	1
Vindel, Francisco	1
Vives Coll, Antonio	1
Wecker, Johann Jacob	1
Wilde, Julius	1
Yémeniz, Nicholas	1
Zamora Vicente, A	1
<b>Fuente:</b> Peca Complutense	

**Tabla 6**

<b>RANKING DE TÍTULOS</b>	
<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>	<b>Nº VECES REFERENCIADA</b>
Catálogo de los manuscritos existentes en la Biblioteca del Noviciado de la Universidad Central (procedentes de la antigua de Alcalá)	<b>3</b>
Discours de Iaques Greuin de Clermont en Beauuaisis ... sur les vertus & facultez de l'antimoine, contre ce qu'en a escrit maistre Loys de Launay	<b>2</b>
Historia de las yerbas y plantas (1557): La traducción por Juan de Jarava del compendio de Leonhart Fuchs	<b>2</b>
Responce au discours de Maistre Iaques Greuin, Docteur de Paris, qu'il a escript contre le liure de Maistre Loys de l'Aunay, Medecin en la Rochelle, touchant la faculté de l'Antimoine	<b>2</b>
Sancti Gregorii Papae I cognomento magni Opera omnia ... studio [et] labore monacharum	<b>2</b>

Ordinis Sancti Benedicti	
Trésor de livres rares et précieux ou nouveau dictionnaire bibliographique	<b>2</b>
A selected Collection of Old English Plays, originally published by Robert Dodsley in the year 1744	<b>1</b>
Abregé de la theorie et des principes de l'art appellé chyimie, la troisième partie de la vraye médecine hermétique	<b>1</b>
Alcaides, tesoreros y oficiales de los Reales Alcázares de Segovia: Un estudio institucional	<b>1</b>
Alfonso X el Sabio, Libros del saber de astronomía	<b>1</b>
An edition of the first italian translation of the "Celestina"	<b>1</b>
La arqueología en la enseñanza española durante el siglo XIX: nuevas aportaciones a la luz de documentos inéditos	<b>1</b>
Arquetipos Velazqueños: La pintura de Velázquez en el grabado de sus contemporáneo	<b>1</b>
Arquitectura y ciudad en los siglos XVI y XVII a través de las fuentes literarias de los fondos de la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla (UCM).	<b>1</b>
Arte de Enseñar, Arte de contar. En torno al exemplum medieval	<b>1</b>
El arte de la pintura	<b>1</b>
Batteux español	<b>1</b>
Bibliografía aragonesa del siglo XVI	<b>1</b>
Bibliografía gráfica	<b>1</b>
La Biblioteca de los Reales Estudios de San Isidro de Madrid	<b>1</b>
Biblioteca Maphaei Pinelli	<b>1</b>
Bibliotheca Wiffeniana. Spanish Reformers of two centuries from 1520. Their lives and writings, according to the late Benjamin B. Wiffen's plan an with the use of his materials...	<b>1</b>
Bibliotheca alchemica et chemica	<b>1</b>
Bibliotheca chemica	<b>1</b>
Bibliotheca Hispana vetus	<b>1</b>
Bibliothèque d'Humanisme et Renaissance	<b>1</b>
The book called Celestina in the Library of the Hispanic Society of America	<b>1</b>
Breve historia de la secretaría de interpretación de lenguas	<b>1</b>
Breves consideraciones heterodoxas sobre las primeras traducciones de la Celestina	<b>1</b>
El Cardenal Cisneros: Vida y empresas	<b>1</b>
Catálogo de exposición: Velázquez en blanco y negro	<b>1</b>
Catalogo ragionato dei libri d'arte de d'antichità	<b>1</b>
Catalogue de la bibliothèque [de Yémeniz, Nicholas]	<b>1</b>
Catalogue de la Bibliothèque Hispanique	<b>1</b>
Catalogue des livres [de Demitrii Petrovich Buturlin]	<b>1</b>
Catalogue of early german and flemish woodcuts preserved in the Department of Prints and Drawings in the British Museum	<b>1</b>
La Celestina en Alemania: el Pornoboscodidasculus (1624) de Kaspar Barth	<b>1</b>
La Celestina in translation before 1530	<b>1</b>
La Celestina y su contorno social: Actas del I Congreso Internacional sobre "La Celestina".	<b>1</b>
La Celestina. ¿Está completa según hoy la conocemos?	<b>1</b>
The Celestina phenomom in Sixteenth-Century Germany: Christof Wirsung's translations of 1520 and 1534	<b>1</b>
La Celestine in the french translation of 1578 by Jacques de Lavardin	<b>1</b>
Celestine or the tragicke-comedia of Calisto and Melibea: translated by James Mabbe	<b>1</b>
Celestine or the tragicke-comedy of Calisto and Melibea. Englished from the Spanish of Fernando de Rojas by James Mabbe	<b>1</b>
Celestine: a critical edition of the first french translation (1527) of the Spanish Classic "La Celestina"	<b>1</b>
Christof Wirsungs deutsche Celestinaübersetzungen	<b>1</b>
Christophorus Wirsung, der bedeutendste Apotheker des 16. Jahrhunderts	<b>1</b>

Claudi Bornat	1
Los códices del Colegio Mayor de San Ildefonso	1
Compendio elemental de arqueología	1
Conformité de l'ancienne et moderne médecine d'Hippocrate à Paracelse, divisée en huit pauses ou journées ; et à la fin, Hippocratis et Paracelsi sententiarum unitas ...	1
Cuenta (La) del original	1
De los secretos de Don Alexio Piamontes. De Francés en Castellano traduzida	1
De natura humana libri duo, quorum prior de corporis structura, posterior de anima tractat ultima elaborati commentariis aucti figurisque novis anatomices aere inisis exornati, cum praefactione de anatomia vitali et mortuam pro conciliatione spagyricorum et galenicorum pluvicum (sic) inserviente.	1
De praeparatione, vsu, ac virtutibus omnium salium, mineralium, animalium, [et] vegetabilium, ex manuscriptis, [et] originalibus Fratris Basilii Valentini ... collecta	1
De' secreti del Reverendo Donno Alessio Piemontese, prima (-seconda) parte...	1
De secretis libri sex	1
Deliria chymica	1
Della summa de segreti universali in ogni materia	1
Dell'Alchimia, opra che con fondamenti di buona filosofia, e perspicuità ammirabile tratta della realtà, difficoltà enobiltà di tanta scienza, delle meraviglie della natura, dell'arte e de'metalli, e delle regole e methodo da osservarsi nella compositione dell'oro alchimico...	1
Deorum et herorum, virorum et mulierum illustrium imagines antiquae/illustratae, versibus prosa	1
Diccionario de impresores españoles (siglos XV-XVII)	1
Diccionario de los símbolos [De Chevalier, J. y Gheerbrant, A]	1
Diccionario de símbolos [De Cirlot, J. E]	1
Dictionnaire des peintres, sculpteurs, dessinateurs et graveurs	1
Die Celestina-Übersetzungen von Christof Wirsung: Ain hipsche Tragedia (Augsburg, 1520); Ainn recht liepliches Buechlin (Augsburg, 1534); mit Holzschnitten von Hans Weidnitz.	1
Diego Gracián de Alderete	1
Dioscoridis Libri octo graece et latine. Castigationes in eosdem libros	1
Dissertation sur l'antimoine	1
Eclaircissement sur la philosophie hermetique [de Lotteringus]	1
Emblemata	1
En torno al retrato ecuestre de Felipe IV por Velázquez	1
Epistolae clarissimorum germaniae medicorum familiares et inremedica [sic] tam quod hermetica et chymica. Quam etiam galenica principia ... cum experimentis diu reconditis potissimum ex posthuma ... dn. Sigismundi Schnitzeri ...	1
Epistolario. Texto latino, traducción española y notas. [Travaux d'Humanisme et Renaissance, 290]	1
La Escuela Superior de Diplomática (Los archiveros en la historiografía española contemporánea)	1
Estado presente de los estudios celestinescos (1956-1974)	1
La Estampa en el libro barroco. Juan de Courbes	1
Estudios sobre la traducción de Plutarco en España (siglos XIII-XVIII). [Monografías de Filología Griega, 6]	1
Exemplo de la Paciencia de Job	1
Ex-libris universitatis : El patrimonio de las Bibliotecas universitarias españolas...	1
Favissae utriusque antiquitatis tam romanae quam graecae	1
Favissae: a study of ritual deposition in the Roman Empire	1
Fisonomía moral del primitivo jansenismo	1
The Fleur-de-Lis In Heraldry and History	1
Les grands illustreurs	1
Helenistas españoles del siglo XVI	1

Hispano-classical translations printed between 1482 and 1699. [A modern humanities research association monograph. Duquesne Studies Philological Series, 12].	1
Historia bibliográfica de la medicina española [de Herández Morejón]	1
Historia de la Real Academia Española	1
Historia de los Heterodoxos Españoles	1
Historia del Colegio Imperial de Madrid	1
Historia del Protomedicato en España (edición, introducción e índice de Juan Riera y Juan Granda-Juesas)	1
Historia Eclesiástica	1
Iconografia cioè Disegni d'imagini de famosissimi monarchi, regi, filosofi, poeti ed oratori Della antichità	1
Implantación de la legislación castellana del libro en los reinos de la Corona de Aragón	1
La Imprenta en Madrid (1626-1650)	1
Index librorum manuscriptorum	1
El jansenismo en España. Estudio de las ideas religiosas en la segunda mitad del siglo XVIII	1
Lectura iconográfica de la Expositio in Cantica Canticorum de Beda el Venerable	1
Lexicon Hispano-Latinum	1
Liber de Gratia Dei	1
El libro en España y América. Legislación y censura (siglos XV-XVIII).	1
Libro de experimentos médicos fáciles y verdaderos: recopilados de gravissimos autores	1
Libro de Iesus Hijo de Syrach, qu'es llamado, El Ecclesiastico, traducido de Griego en lengua Castellana.	1
Libro de phisonomia natural y varios secretos de naturaleza: el qual contiene cinco tratados de materias diferentes, no menos curiosas que provechosas	1
Los libros de Isabel la Católica: Arqueología de un patrimonio escrito	1
Libros de Marco Tulio Ciceron...	1
Llibre dels secrets de agricultura, casa rustica y pastoril; recopilar de diversos autors, antichs y moderns, de llengües llatina, italiana y francesa, en nostra vulgar llengua catalana	1
L'or potable des medecins hermetiques a la medicine universelle	1
Luciano de Samosata en España (1500-1700)	1
Manual del librero hispano-americano: inventario bibliográfico de la producción científica y literaria de España y de la América Latina desde la invención de la imprenta hasta nuestros días, con el valor comercial de todos los artículos descritos	1
Manuel du librairie et de l'amateur de livres	1
Los manuscritos hebreos de la Universidad de Madrid	1
Medicina barroca vallisoletana	1
Memorias [de Francisco Encinas]	1
Museo Pictórico	1
Nuevas aportaciones bibliográficas y documentales en torno a la figura de Millares Carló: La imprenta en Barcelona durante el periodo renacentista (1590-1600)	1
Obras completas de Cervantes (1832)	1
Obras de San Gregorio Magno	1
On the identity of « Juan Jarava », medico y phylosopho	1
Onosandro Platonico dell'ottimo Capitano generale, et del suo ufficio tradotto di Greco in lingua volgare Italiana per Messer Fabio Cotta...	1
Opera Exegética: 2B. In Tobiam, in Proverbia, in Cantica Canticorum	1
Orígenes de la novela	1
El original de imprenta	1
La originalidad artística de "La Celestina"	1
Portadas del periodo románico y de la transición al ojival	1
Post-incunables ibéricos	1
La prima traduzione italiana della "Celestina": repertorio bibliográfico	1

Rasgos lingüísticos de las traducciones botánicas del siglo XVI: el caso de Jarava	1
La Real Biblioteca de S.M. y su personal (1712-1836)	1
Reflejo Velazqueño en el arte del libro español de su tiempo	1
Science and the Secrets of Nature. Books of Secrets in Medieval and Early Modern Culture	1
Le second discours de Jaques Greuin ... sur les vertus & facultez de l'antimoine, auquel il est sommairement traicté de la nature des mineraux, venins, pestes	1
Secretos de diversos excelentes hombres y del reverendo Alexo Piamontes	1
Secretos del reverendo Don Alexo Piamontés. Traduzidos de lengua italiana en castellana, añadidos y enmendados en muchos lugares en esta última impresión	1
Les Secrets de reverend signeur Alexis Piemontois ... Traduit d'Italien en Francois	1
Los señores del fuego. Destiladores y espagíricos en la corte de los Austrias	1
Seys libros de secretos, llenos de maravillosa diferencia de cosas. Traduzidos de lengua latina en lengua castellana por el Licenciado Alonso de Santa Cruz Médico. Visto y examinado por los Señores Inquisidores de Barcelona	1
El simbolismo de los colores: en la antigüedad, la edad media y en los tiempos modernos	1
Símbolos [De López, Ricardo]	1
Solus philosophus siue Nouae medicinae et chemiae compendiosa refutatio...	1
Spanien und der Basler Buchdruck bis 1600. Ein Querschnitt durch die spanische Geitesgeschichte aus der Sicht einer europäischen Buchdruckerstadt [Basler Beiträge zur Gesichtswissenschaft, 151	1
Sur les éditions illustrées de la "Celestine" (du XVe au XVII siècle)	1
temática (La) obscena en la iconografía del románico rural	1
Thieme-Becker und Vollmer Ilgemeines Lexikon der bildenden Künstler von d. Antike bis zur Gegenwart	1
La traducción por Juan de Jarava de Leonhart Fuchs y la terminología botánica castellana del siglo XVI	1
Traducciones castellananas de las Vidas Paralelas en el siglo XVI: el Plutarco de Enzinas	1
Traducciones de las "Vidas" de Plutarco	1
Tratados sobre la gracia	1
Typographus lectoribus	1
Un manuscrito hebreo-bíblico recuperado	1
Venerabilis Bedae, Anglo-Saxonis Presbyteri, opera omnia	1
Zeitschrift für Bildende Kunst	1
Apuntes para una Biblioteca científica española del siglo XVI. Estudios biográficos y bibliográficos de Ciencias exactas, físicas y naturales y sus inmediatas aplicaciones en dicho siglo	1
Celestina or the tragi-comedy of Calisto and Melibea. Translated from the Spanish by James Mabbe, anno 1631. Also an interlude of Calistoand Melebea (for the first time accurately reproduced from the original copy) printed by Johnn Rastell, circa 1530	1
Herbarum ac stirpium historia una cum Græcis, Latinis, et Gallicis nominibus. Additis nonnullis hactenus non impressis. Histoire des plantes, de M. Léonhart Fuschsius avec les noms Grecs, Latins, & Francoys. Augmentées de plusieurs portraictz, avec ung extract de leurs vertuz (en lieu, & temps) des plus excellens Autheurs. Nouvellement traduit en francoys	1
Histoire des plantes de M. Léonhart Fuschsius avec les noms grecs, latins, & francoys. Augmentées de plusieurs portraictz, avec ung extract de leurs vertuz (en lieu, & temps) des plus excellens auteurs. Nouvellement traduit en francoys	1
Iconografía cioè Disegni d'imagini de Famosissimi monarchi, regi, filosofi, poeti ed oratori dell'antichità e di gioie, medaglie d'argento, d'oro e simile metalli...; data inluce con aggiunta di alcune annotazioni da Marc Antonio Canini, fratello dell'autore	1
Libro de los Secretos del reverendo Don Alexo Piamontes, de nuevo por el mesmo autor corregido y emendado, con adición de muchas cosas notables. Traduzido de lengua italiana en española	1
Pornoboscodidisculus Latinus, De leonum, lenarum, conciliatricum, servitorum, dolis, veneficiis, machinis plusquam diabolicis, de miseriis iuvenum incautorum qui florem aetatis	

Amoribus inconcessis addicunt; de miserabili singulorum periculo et omnium interitu. Liber plane divinus, lingua Hispanica ab incerto auctore instar ludi conscriptus Celestinae titulo. Tot vitae instruendae sentiis, tot exemplis, figuris, monitis plenus, ut par aliquid nulla fere lingua habeat, Gaspar Barthius Inter. Exercitia linguae castellanae, cuius fere princeps stilo et sapientia hic Ludus habetur, Latio transcribebat. Accedunt dissertatio eiusdem ad Lectorem cum Animadversionum Commentariolo item, Leandris eiusdem, et Musaeus recensii	1
Le prototype ou Tres parfait et analogique exemplaire de l'art chimicq[ue] a la phisique ou philosophie de la science naturelle, contenant les causes principes [et] demonstrations scientifig[ue] de la certitude dudit art	1
Recueil des remedes et secrets tirez des memoires de M. le Chevalier Digbi avec plusieurs autres secrets et parfums tous experimentes. Seconde edition augmentée de divers secrets eprouvez.	1
Regnum mineralem, generalem et speciale, quorum illud naturalem et artificialem mineralium productionem cum parallelismo alchymico verorum philosophorum tractatibus huiusque ineditis commentario super introitum Philalethe cum appendix de aquis mineralibus acidulis et termis, sistit cum effigie auctoris	1
<b>Fuente:</b> Pecia Complutense	
<b>Tabla 7</b>	

## Documentos de Trabajo

Se analizan aquellos Documentos de Trabajo que incluyen citas o referencias documentales (a excepción de las Bibliografías), teniendo en cuenta que **no** todos ellos las incluyen (p.ej. las memorias anuales). Todos Documentos de Trabajo (a fecha de redacción de estas notas, 20 en total) pueden ser accesibles en la siguiente URL: [http://www.ucm.es/BUCM/foa/documentos\\_trabajo.htm](http://www.ucm.es/BUCM/foa/documentos_trabajo.htm).

Como en el caso de la *Pecia Complutense*, la temática de los Documentos de Trabajo es diversificada, fundamentalmente estudios iconográficos y filológicos así como otros relativos a las fuentes de información en fondo histórico y a la conservación. El idioma mayoritariamente utilizado en los Documentos es el español y, en menor medida, el latín, francés e inglés. En total se han contabilizado 107 títulos y 97 autores; los cuales, sumados a los utilizados en la *Pecia Complutense*, hacen un total de 270 títulos y 222 autores. Entre los títulos, los más citados son (V. Tabla 9): **1º**) Catálogo de los manuscritos existentes en la Biblioteca del Noviciado de la Universidad Central (procedentes de la antigua de Alcalá) (5 veces); y **2º**) una serie de obras, citadas dos veces, como: catálogo de manuscritos hebreos de la Comunidad de Madrid; Diccionarios de símbolos (de varias autorías); Giovanni Battista Piranesi: the complete etchings; Manuscritos con pinturas: notas para un inventario de los conservados en colecciones públicas y particulares de España; Tratados sobre la Gracia; y el World survey of islamic manuscripts. Si unificáramos los títulos más citados tanto de la *Pecia Complutense* como de los *Documentos de Trabajo*, sin lugar a dudas, y con bastante diferencia, la obra más utilizada es el Catálogo de los manuscritos existente en la Biblioteca de Noviciado.

Entre los autores, los más citados, en los *Documentos de Trabajo*, son (V. Tabla 10): **1º**) José María López Piñero (6 veces); **2º**) J. Villa-Amil y Castro (5 veces); **3º**) Esteban

Villa (4 veces); y 4º) con tres veces cada uno, J. Domínguez Bordona; Braulio Juste Calabozo; y Manuel Sánchez Mariana. Unificando los autores más citados tanto de la *Pecia Complutense* como de los *Documentos de Trabajo*, aquél cuyas obras más se ha utilizado es José María López Piñero, seguido de cerca de J. Villa-Amil y Castro, autor del título más utilizado.

<b>RANKING DE AUTORES</b>	
<b>NOMBRE DE AUTOR</b>	<b>Nº VECES REFERENCIADO</b>
López Piñero, José María	<b>6</b>
Villa-Amil y Castro, J.	<b>5</b>
Villa, Esteban	<b>4</b>
Domínguez Bordona, J	<b>3</b>
Juste Calabozo, Braulio	<b>3</b>
Sánchez Mariana, Manuel	<b>3</b>
Beda (El venerable)	<b>2</b>
Campos y Fernández de Sevilla, F.Javier	<b>2</b>
Cirlot, J.E	<b>2</b>
Derembourg, Hartwig.	<b>2</b>
Marcos Aldón, Manuel (ed.)	<b>2</b>
Monferrer Sala, Juan Pedro (ed.)	<b>2</b>
Réau, L	<b>2</b>
Roper, Geoffrey	<b>2</b>
Vigera Molins, María Jesús	<b>2</b>
Agustín de Hipona, santo	<b>1</b>
Andino, Maylene	<b>1</b>
Arnaiz Bonilla, Alejo	<b>1</b>
Asín Palacios, M	<b>1</b>
Ávila, María Luisa	<b>1</b>
Azcárate Ristori, José María	<b>1</b>
Barco del Barco, Francisco Javier del	<b>1</b>
Bayley, H	<b>1</b>
Blanco Juste, Francisco Javier	<b>1</b>
Bozal, Valeriano	<b>1</b>
Bradley, Susan	<b>1</b>
Cabello Martín, Mercedes	<b>1</b>
Cabrol, F	<b>1</b>
Cano Ledesma, Aurora	<b>1</b>
Casiri, Michaelis	<b>1</b>
Castillo, Concepción	<b>1</b>
Catherine Nicholson	<b>1</b>
Chartier, Roger	<b>1</b>
Chevalier, J	<b>1</b>
Colby, K.M	<b>1</b>
Colunga, A	<b>1</b>
Cózar, R. De	<b>1</b>
Croll, Oswald	<b>1</b>



Dagorn, R	1
De Tarso, Pablo	1
Duchet-Suchaux, G	1
Enciso Recio, Luís Miguel	1
Ferrando Roig, J	1
Fierro, Maribel	1
García Oro, José	1
Gheerbrant, A	1
Granjel, Luis S.	1
Gregorio I, santo	1
Grimal, P	1
Guillén Robles, Francisco	1
Gutiérrez Torrecilla, Luís Miguel	1
Hedín, H	1
Hinks, R	1
Jimeno Jimeno, Pascual	1
Lafuente y Alcántara, E	1
Leckerq, H	1
López García, Bernabé (coord.)	1
López, Ricardo	1
Losada, M.T	1
Malaxecheverría, I. (ed.)	1
Martín-Abad, Julián	1
Martínez, Pilar	1
Mellot, Jean-Dominique	1
Méndez, Francisco	1
Merino de Jesucristo, Andrés	1
Miquelez, Remedios	1
Morales y Marín, J.L	1
Muñoz, Mauro	1
Nacar Fuster, E	1
Nuñez, Esteban	1
Odgen, Sherelyn (ed.)	1
Ogden, Sherelyn	1
Oñatibia, I	1
Pascoe M.W	1
Pastoureaux, M	1
Penelas, Mayte.	1
Pineda, V	1
Pinedo, R	1
Pons, G	1
Portal, F	1
Quasten, J	1
Queval, Elisabeth	1
Rábano, Mauro	1
Reilly, Nishimura y Zinn	1
Rey Bueno, Mar	1
Rodríguez, Delfín	1
Ruiz Montejo, I	1

San Agustín	1
Sánchez Hernampérez, Arsenio	1
Sánchez Moscoso, Angustias	1
Santos Aramburo, Ana	1
Sepúlveda González, M. de los A	1
Serrano Fatigati, E	1
Tervarent, G	1
Tétreault, Jean	1
Thomson, Garry	1
Tickett, David	1
Torre Varcácel, Juan	1
Torres Santo Domingo, Marta	1
Torres Santo Domingo, Nuria	1
Vega, A. C	1
Vergara, José	1
Villuenda, M.V	1
Vorágine, S. de la	1
Wellheiser, Johanna G.	1
Wilton-Ely, John	1
Wood Lee, Mary	1
<b>Fuente:</b> Pecia Complutense	

**Tabla 8**

<b>RANKING DE TÍTULOS</b>	
<b>TÍTULO DE LA OBRA</b>	<b>Nº VECES REFERENCIADA</b>
Catálogo de los manuscritos existentes en la Biblioteca del Noviciado de la Universidad Central (procedentes de la antigua de Alcalá)	<b>5</b>
Catálogo de manuscritos hebreos de la Comunidad de Madrid	<b>2</b>
Diccionario de los símbolos	<b>2</b>
Diccionario de símbolos [De Cirlot, J.E]	<b>2</b>
Giovanni Battista Piranesi: the complete etchings	<b>2</b>
Manuscritos con pinturas: notas para un inventario de los conservados en colecciones públicas y particulares de España.	<b>2</b>
Tratados sobre la Gracia	<b>2</b>
World survey of islamic manuscripts	<b>2</b>
La “Carta filosófica, médico-chymica de Juan de Cabriada, manifiesto del movimiento renovador de la medicina española	<b>1</b>
Las afamadas boticas burgalesas de los Hospitales de San Juan y San Julián y San Quirce (Barrantes)	<b>1</b>
El agustino Enrique Flóres y Alcalá de Henares	<b>1</b>
Los anagramas y el programa iconográfico de Quintanilla de las Viñas: una hipótesis de interpretación	<b>1</b>
La antigua y famosa botica del Hospital de San Juan Evangelista, de Burgos	<b>1</b>
Apuntes sobre manuscritos árabes en España	<b>1</b>
El Archivo Digital de Manuscritos Árabes de la Escuela de Estudios Árabes (CSIC)	<b>1</b>
Attributs est symboles dans l’art profane, 1450-1600	<b>1</b>

Barroco e ilustración en las Bibliotecas privadas españolas del siglo XVIII	1
Basilica chimica continens philosophicam propria labrum experimenta confirmatam descriptionem et usum remediorum chymicorum	1
Bautismo y confirmación	1
El becerro del monasterio de San Juan de Burgos	1
Bestiario medieval	1
La Biblia y los Santos.	1
Biblia latina. (s. X)	1
Biblioteca Histórica Universidad Complutense de Madrid.	1
Breve sommario dell'apostolica vita del Venerable	1
Carolingian Art	1
Carta filosófica, médico-chymica (1687) de Juan de Cabriada, punto de partida de la medicina moderna en España	1
Catalogación automatizada en la Biblioteca Histórica de la Universidad Complutense de Madrid	1
Catálogo biográfico de los Colegiales y Capellanes del Colegio Mayor de San Ildefonso de la Universidad de Alcalá (1508-1786)	1
Catálogo de la Biblioteca del Rmo. Mtro. Enrique Florez	1
Catálogo de los códices árabigos adquiridos en Tetuán por el Gobierno de S.M.	1
Catálogo de los manuscritos árabes existentes en la Biblioteca Nacional de Madrid.	1
Un centro al servicio de la investigación y la difusión del patrimonio bibliográfico: La Biblioteca Histórica de la Universidad Complutense de Madrid	1
Ciencia y técnica en la sociedad española de los siglos XVI y XVII	1
El códice complutense o la primera Biblia visigótica de Alcalá	1
Un códice carolingio en la Universidad Complutense: De Laudibus Crucis de Rábano Mauro	1
códices (Los) del Colegio Mayor San Ildefonso	1
Códices árabes de la Biblioteca Municipal de Córdoba y de la Real Academia de Córdoba de Ciencias, Bellas Letras y Nobles Artes.	1
Colección de manuscritos árabes y aljamiados de la Biblioteca del Instituto de Filología del CSIC: los manuscritos de la Junta.	1
Conocimiento histórico de la medicina española	1
Consulta sre. La propiedad de la Botica de S. Juan	1
Diccionario de iconología y simbología.	1
Diccionario de mitología griega y romana	1
Dictionnaire d'archéologie chrétienne et de liturgie.	1
Las epístolas apostólicas y la iconografía románica	1
Epístolas (Las) de San Pablo	1
La escatología musulmana en la Divina Comedia	1
Escuela Paleographica o de leer letras antiguas desde la entrada de los godos en España hasta nuestros tiempos	1
Espejo de la filosofía y compendio de toda la medicina	1
Examen de Boticarios de fray Esteban Villa	1
Figuras y formas de la poesía visual	1
Les filigranes: dictionnaire historique des marques du papier des leur apparition vers 1282 jusqu' en 1600, avec 39 figures dans le texte et 16, 112 fac-similés de filigranes.	1
Fondos de manuscritos árabes en Madrid	1
El gabinete de estampas de la Biblioteca Histórica	1
Historia de las ideas estéticas y de las teorías artísticas contemporáneas	1
Iconografía de los santos.	1
Iconografía del arte cristiano. Iconografía de la Biblia. Nuevo Testamento.	1
Iconografía del arte cristiano. Iconografía de los santos.	1
Iconografía mariana: la Inmaculada [catálogo de la exposición]	1

Impact of environmental pollution on the preservation of archives and records: a RAMP study	1
La imprenta en Alcalá de Henares	1
Informe (El) Valles: los desdibujados límites del arte de boticarios a finales del siglo XVI (1589-1594)	1
La introducción de la ciencia moderna en España	1
Juan de Cabriada y el movimiento novator de finales del siglo XVII. Reconsideración después de treinta años	1
Juan de Cabriada y las primeras etapas de la iatroquímica y de la medicina moderna en España	1
La leyenda dorada.	1
El libro de fray Esteban Villa Ramillete de plantas	1
Libro de las vidas de doze Principes de la Medicina	1
Libro de simples incógnitos en la medicina	1
The lost language of symbolism	1
El Manual de Preservación de Bibliotecas y Archivos del Northeast Document Conservation Center	1
Manual de Historia de la Iglesia.	1
Los manuscritos árabes de la Biblioteca de Palacio	1
Los manuscritos árabes y aljamiados de la Biblioteca de Castilla-La Mancha	1
Manuscritos árabes de la Biblioteca del Instituto de Estudios Islámicos de Madrid	1
Manuscritos árabes en Barcelona, Córdoba, Granada, Guadalajara, León y Lérida	1
Manuscritos arábigos que se conservan en la Escuela de Estudios Árabes de Granada	1
Manuscritos con pinturas: notas para un inventario de los conservados en colecciones públicas y particulares de España.	1
Manuscritos en al-Andalus. El proyecto H.A.T.A. (Historia de los autores y transmisiones andalusies)	1
Les manuscrits arabes de L'Escorial, décrits	1
Miropolio general y racional de botica	1
New tools for Preservation – Assessing long term environmental effects on Library and Archives collection	1
Nonchemical Treatment Processes for Disinfestation of Insects and Fungi in Library Collections	1
Notes critiques sur les manuscrits arabes de la Bibliothèque Nationale de Madrid	1
Noticia de un manuscrito “olvidado” en los fondos árabes escorialenses	1
Noticias de la vida y escritos del Rmo.P.Mro. Fr. Enrique Florez... con una relacion individual de los Viages que hizo a las Provincias y Ciudades mas principales de España	1
Un nuevo fondo de manuscritos árabes fragmentarios de la Biblioteca Nacional de Madrid	1
Nuevo fondo de manuscritos árabes de la Biblioteca Nacional de Madrid	1
Opera Exegética: 2B. In Tobiam, in Proverbia, in Cantica Canticorum. Corpus Christianorum; Series Latina 119B.	1
Opera omnia. Patrología latina	1
Oranum Ximeni Virtuthe catholicum	1
Otro nuevo fondo de manuscritos árabes de la Biblioteca Nacional de Madrid	1
El P. Enrique Flórez y la España Sagrada	1
Patrología [De Quasten, J]	1
Poesía e imagen: Formas difíciles de ingenio literario.	1
Políticas de Conservación en Bibliotecas	1
The pollutant problem in perspective	1
Portadas del periodo románico y de la transición al ojival	1
Preservation Planning: Guidelines for Writing a Long – Range Plan	1
Prevención y Planificación para Salvamento en caso de Desastre en Archivos y Bibliotecas	1

Prevention and treatment of mold in library collections with an emphasis on tropical climates: a RAMP study	1
Puerta del cielo. Las letanías de la Virgen	1
Ramillete de plantas	1
Reflexiones sobre catálogos y catalogación de manuscritos árabes	1
Répertoire d'imprimeurs/libraires XVIe/XVIIIe siècle : État en 1995 (4000 notices)	1
Las revoluciones de la cultura escrita	1
Sagrada Biblia [de Núcar Fuster, E y Colunga, A]	1
Sancti Gregorii papae I cognomento Magni, opera omnia(...).	1
Segunda parte de simples incógnitos en la medicina	1
Selección de manuscritos árabes de la Biblioteca Nacional de España.	1
El simbolismo en la escultura medieval española.	1
Símbolos [De López, Ricardo]	1
Símbolos [De varios autores]	1
Spain by Nuria Torres 1989	1
Standards for levels of indoor pollutants in Museums	1
Studia Semítica, 2. Códices, manuscritos e imágenes. Estudios filológicos e históricos.	1
Suggested Exhibition Policy for Works of Art on Paper	1
La temática obscena en la iconografía del románico rural	1
Textos y obras clásicas sobre la presencia del Islam en la Historia de España	1
The Museum Environment	1
La Universidad de Alcalá en la etapa fundacional (1458-1578)	1
Venerabilis Bedae, Anglo-Saxonis Presbyteri, opera omnia. 6 Vol. Patrología latina. J. P. Migne.	1
What exhibits can do to your collection	1
Bibliotheca Arabico- Hispana Escorialensis sive Librorum omnium MSS quos Arabicé ab auctoribus magnam partem Arabo- Hispanis compositos Bibliotheca Caenobii Escorialensis complectitur, recensio & explanatio operâ & studio.	1
Libro Bezerro o Dietario de este real, pontificio monasterio de San Juan Baptista, de la Ciudad de Burgos, orden de N.S.P. Benito, en que se describen las fundaciones, principios, cosas memorables y, ademas, noticias pertenecientes a los priores, abades, e hijos ilustres que en el han florecido, asi en virtud como en gracia.	1
Memorial sobre dudas, que hubo entre el Monasterio, Hospital, y Botica, cuia es esta, cuios los Caudales de su fundacion, a quien tocan, quando hai muerte de Boticario, que effectos tiene la Botica, que juros casas, y hacienda, para surtirse, y de quien los hubo: hizose en año de 1660	1
<b>Fuente:</b> Peca Complutense	

**Tabla 9**

Se ha recogido la opinión de seis (6) personas de la Biblioteca Histórica que tienen en común su vinculación contractual con el centro así como el desarrollo, al menos en algún momento del año, de tareas de atención a los usuarios en la sala de investigadores. Estas personas incluyen jefes de determinadas dependencias y salas así como auxiliares de Biblioteca, tanto de turno de mañana como de tarde. No se ha recogido la opinión de alumnado en periodo de formación (p.ej. becarios), con el único propósito de focalizar el análisis en el personal más especializado y con experiencia de la Biblioteca.

Los resultados obtenidos para cada una de las preguntas, a excepción de las que ubican al entrevistado, son las siguientes:

#### ¿Cuántos usuarios atiende diariamente?

ENTREVISTADO	NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS DIARIAMENTE
Entrevistado 1	5
Entrevistado 2	5-6
Entrevistado 3	4-5
Entrevistado 4	2
Entrevistado 5	1-5
Entrevistado 6	2
Fuente: Entrevistas personales	
<b>Tabla 10</b>	

El número de usuarios oscila entre un mínimo de uno y un máximo de seis diarios. Es un número reducido si lo comparamos con el número de usuarios que suelen ser atendidos en otras Unidades de Información semejantes a la Biblioteca Histórica, como las Bibliotecas universitarias o las especializadas y los archivos (especialmente cuando desarrollan actividades de difusión). Al hilo de las respuestas también se ha detectado la existencia de regímenes particulares de asistencia en función del periodo del año, siendo mayor la asistencia en determinados periodos vacacionales e incluso al inicio del curso académico universitario. En cualquier caso, el número reducido de usuarios atendidos puede ser interpretado como una oportunidad para centralizar esfuerzos en la atención personalizada, al menos en este momento.

#### ¿Cuál es la demanda más habitual de los usuarios que acuden físicamente a la Biblioteca?

- Búsqueda de documentos según demanda.
- Búsquedas en repertorios bibliográficos; en ocasiones también dudas sobre un documento.
- Los usuarios “nuevos” tener información del tipo “visita guiada”; los usuarios “especializados” hacer búsquedas en CISNE, búsquedas en los ficheros manuales así como en otros catálogos.

- Te dice el libro que quiere con la signatura y todo y se lo traes.
- Pedir libros del depósito que generalmente han consultado previamente en CISNE.
- Subir el documento solicitado por el usuario; ellos buscan generalmente en el catálogo la signatura, aunque en ocasiones hay que ayudarles.
- Presentación de toda Biblioteca.
- Información bibliográfica.
- Llevarles a CISNE y/o catálogos manuales, les ayudas a localizar una obra y luego acceso al documento [subir el documento del depósito a la sala].

Como muestran las respuestas anteriores, la principal de las demandas se articula en un proceso de dos (2) tareas básicas, donde la primera podría realizarse directamente por el usuario, sin intervención del Bibliotecario: 1ª) localización del documento en catálogo colectivo CISNE, en ficheros manuales o en otros catálogos en línea o impresos (no necesariamente serían obras del fondo de la Biblioteca); 2ª) traer los ejemplares solicitados del depósito y prestarlos en sala. En menor medida otra demanda habitual es la de información general de los servicios de la Biblioteca (“breve visita guiada”).

### **¿Cuáles son las características que destacaría del perfil de los usuarios que atiende?**

#### En cuanto a procedencia:

- Heterogéneo, de Madrid y de fuera (incluidos extranjeros).
- La mayoría son de Madrid, siendo aproximadamente un 40% de la Universidad Complutense de Madrid (entre alumnos y profesores), otro 40% de profesorado de universidades tanto nacionales como internacionales y un 20% de personas procedentes de otros entornos que vienen esporádicamente.
- Más o menos un 50% de Madrid, y el resto de fuera de Madrid (incluidos extranjeros).
- La mayoría de Madrid, y en menor medida de Barcelona, Huesca, Salamanca, Zaragoza, entre otras localidades españolas así como extranjeros que vienen, por ejemplo, a un congreso y aprovechan a consultar algo.
- Generalmente de Madrid, pero según fechas predominan gente de fuera de Madrid, tanto nacionales como extranjeros (americanos, peruanos,...)
- Tanto de Madrid como de fuera de Madrid, vienen profesores extranjeros alemanes, franceses, peruanos,...

#### En cuanto a intereses científicos

- Historia de la ciencia.
- Estado de ediciones<sup>♠</sup> (para bibliógrafos) y estado de manuscritos (para codicólogos).
- Sobre todo filología hispánica, y luego consultas de bibliógrafos y codicólogos, y en menor medida de historia de la ciencia y derecho.

---

<sup>♠</sup>: **Aclaración:** el estado de una edición se considera como cada uno de los ejemplares que, formando parte de ella, presentan variaciones no previstas ni planificadas.

- Filología e historia de la ciencia.
- Variado, sobre todo de filología.
- Heterogéneo: matemáticas, historia, lengua, literatura, medicina, derecho...
- Sobre todo filología, medicina e historia.

En cuanto a frecuencia (diario, semanal, mensual, esporádico,..)

- La mayoría esporádico.
- Más o menos diariamente hasta lo que dure la investigación.
- Los usuarios de Madrid más bien tres veces por semana y los de fuera todo seguido, según periodos festivos (pueden estar tres días o diez, pero diariamente).
- Lo normal esporádicos, pero cuando quieren preparar un trabajo, vienen diariamente. Sin embargo pueden estar un tiempo acudiendo diariamente y luego ser más esporádicos hasta volver a venir más adelante.
- Heterogéneo, diario, semanal, mensual y esporádico.

Otros aspectos del perfil de los usuarios (indicados voluntariamente por entrevistado)

- Son usuarios con necesidades especializadas y normalmente saben lo que quieren; tienen un nivel de formación muy especializado (profesorado, estudiantes de doctorado,...). Normalmente la gente sabe utilizar la bibliografía especializada.
- Muchos usuarios son del tipo “cuando tengo un rato vengo” en relación con la obligatoriedad de exigirse venir todos los días (p.ej. buscan los huecos en el trabajo).
- Son sobre todo investigadores y algo estudiantes.
- Hay gente que también viene que está interesada por la genealogía, también ha presencia de jubilados.
- Son personas que vienen por temas muy específicos y que no cambian dichas necesidades con el paso del tiempo.
- Los usuarios del fondo del partido comunista son quizá más estudiantes.
- Son estudiantes de biblioteconomía y documentación, estudiantes de tercer ciclo e investigadores (archiveros, bibliógrafos,...).

La mayoría de los usuarios proceden de Madrid, y en menor medida se diversifican de otras procedencias tanto nacionales como internacionales (europeos y de América). Dependiendo del periodo del año se podría invertir esta proporción. Sus intereses científicos son fundamentalmente la historia de la ciencia y la filología. La frecuencia con la que utilizan los servicios de la sala de investigadores depende básicamente de dos **(2)** factores no exclusivos uno de otro: **a)** la procedencia del usuario (los de fuera de Madrid concentran su visita en unos días, en donde se presentan diariamente; los de Madrid presentan mayor heterogeneidad en su frecuencia); y **b)** la realización de trabajos de investigación (durante el tiempo que dure una investigación o parte de ella, los usuarios suelen acudir diariamente). Finalmente señalar que predominan investigadores en sentido amplio (profesorado, bibliógrafos, codicólogos...), los cuales tienen necesidades de información muy especializadas; en menor medida acuden estudiantes.



### **¿Cuáles cree que son los puntos fuertes de la Biblioteca con respecto a los servicios para los usuarios?**

- La digitalización y las condiciones “materiales” de la sala de investigadores para la consulta: buenos recursos, horario amplio, buenas condiciones ambientales, poco tiempo de espera,...
- Atención personalizada y especializada.
- Los materiales de la sala de investigadores (mesas, espacios,...).
- Tener unificados todo el fondo antiguo que antes estaba disperso en Facultades de la Universidad Complutense de Madrid.
- Atención personalizada tanto en la búsqueda en catálogo CISNE como en otros catálogos.
- En las exposiciones está abierta a todo tipo de público y hay otras actividades dirigidas a cualquier usuario como las visitas guiadas, las cuales hay en un número importante.
- La información sobre fondo histórico y la digitalización de fondo.
- Lo mejor el acceso digital de documentos de valor, los cuales pueden ser llevados, previo pago, por los usuarios e incluso ser fotografiados en persona hasta tres páginas por ejemplar.
- Las fuentes y repertorios de fondo antiguo (incluyendo las obras de referencia) e historia del libro son muy amplios.
- La difusión realizada con las exposiciones, y también la Pecía y los documentos de trabajo.
- La atención personalizada.
- La información existente en publicaciones diversas.
- Las instalaciones (en sentido arquitectónico) y también la adecuada accesibilidad del fondo tras la catalogación automatizada.

Hasta en tres ocasiones ha sido indicado como punto fuerte tanto la atención personalizada que se presta en la Biblioteca como la digitalización de fondo antiguo. Las condiciones de la sala de investigadores tienen también buena consideración así como las exposiciones y los recursos documentales disponibles sobre fondo antiguo.

### **¿Cuáles cree que son los puntos mejorables de la Biblioteca con respecto a los servicios para los usuarios?**

- La climatización en la sala de investigadores para acceder a materiales como el pergamino e incluso para estar en la sala.
- Mejorar la difusión de la Biblioteca para que vengan más usuarios a través de los siguientes aspectos: **a)** terminar de volcar rápidamente el fondo disponible a través del catálogo en línea (actualmente puede ser recuperado un 40%, el resto hay que localizarlo manualmente en los ficheros de la sala); **b)** se necesita más personal restaurador y conservador, para poner en condiciones el fondo que no lo está; y **c)** se necesita más personal (más turnos) para digitalizar.
- No se da un servicio de documentación al usuario, en el sentido de realizar para él una tarea más investigadora de lo que se realiza en las búsquedas y rastreo de fuentes.

- Se debería mejorar la información especializada, y también evitar que algunos usuarios vengan a la Biblioteca sin necesidad, pudiendo resolver las consultas haciendo uso de la tecnología (digitalización, correo electrónico,...). Es decir que se trate de mejorar la atención a los usuarios sin necesidad de que se les diga que vengan físicamente a la Biblioteca.
- Más que tener mucho horario es preferible que se atienda a los usuarios de manera eficaz, tratando de inculcar un perfil de Bibliotecario que le guste el trabajo. En muchas ocasiones no es cuestión de saber algo en un momento dado, sino intentar resolver la duda con las herramientas que debe conocer el Bibliotecario.
- Se debería potenciar a la gente en la atención al público, dándoles medios para ello.
- Habrá que buscar la forma de que los usuarios no tenga miedo a preguntar.
- Mejorar la efectividad de búsqueda del catálogo CISNE, no ya en amigabilidad.
- Mayor difusión de la Biblioteca en el sector del libro antiguo para atraer a usuarios especializados.
- El acceso restringido a la Biblioteca; debería estar más abierto a todo el mundo.
- Incrementar la catalogación del fondo antiguo para que sea accesible a través de CISNE.
- La climatización de la sala de investigadores no es la correcta con respecto a la que se dispone en el lugar de conservación (especialmente para manuscritos y libros en pergamino).
- Mejorar guías específicas para los usuarios.
- Todavía no hay mucho fondo catalogado en CISNE (aproximadamente 30%). Se nota la afluencia de personas cuando se “cuelgan” los registros.
- Todavía el 60% del fondo sigue sin estar automatizado, y hay que ver las fichas manualmente.

Hasta en cinco ocasiones se alude como punto débil o mejorable de la Biblioteca, la todavía invisibilidad de casi el 70% del fondo en el catálogo colectivo CISNE. En menor medida, también se considera incorrecta la climatización de la sala de investigadores, especialmente cuando tienen que trasladarse a ella determinados materiales como manuscritos y libros de pergamino. También merece la pena destacar las opiniones que, realizadas desde puntos de vista distintos, se orientan hacia los recursos humanos de la Biblioteca: **a)** incremento de personal para tareas de catalogación, conservación, restauración y digitalización, **b)** mejorar las habilidades de atención a usuarios de manera virtual; e incluso **c)** inculcar un perfil de Bibliotecario que le guste el trabajo.

Durante el periodo de aplicación del cuestionario (15-19 enero de 2007), se obtuvo cinco (5) cuestionarios, cuyos resultados se muestran a continuación. Sería recomendable ampliar la recogida de los mismos durante más tiempo, para conseguir una mayor representatividad en el conocimiento de la opinión de los usuarios-investigadores. Las peculiares circunstancias de esta investigación como trabajo académico, han obligado a detener, con los datos disponibles, la aplicación de más cuestionarios en periodo posterior. Sería interesante que la Biblioteca tomara el relevo en este aspecto, a fin de tener el máximo conocimiento posible de sus usuarios de la sala de investigadores durante todo el año.

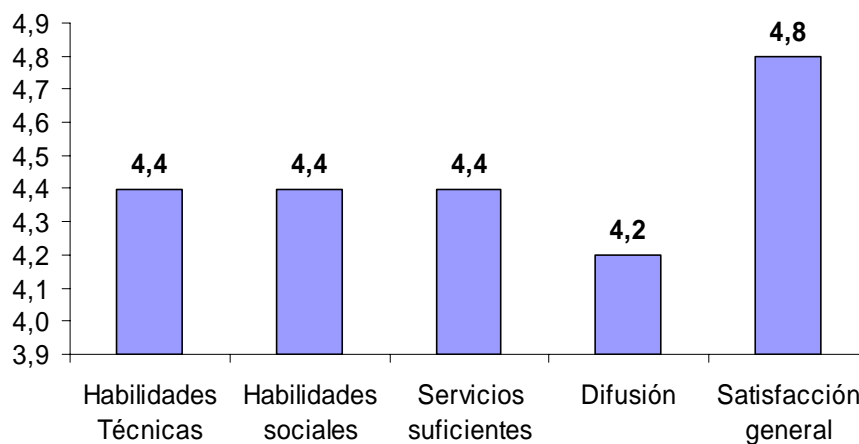
### Motivo o motivos por los que acudir a la Biblioteca Histórica

- Consultar fondos del siglo S.XVI.
- Para consultar el Tw de Haebler (2 veces).
- Consultar la historia de la Biblioteca y de sus fondos y colecciones.
- Hacer uso de la colección de referencia.
- Docencia e investigación.

### ¿Cómo conoció la existencia de la Biblioteca Histórica?

- Por la Universidad Complutense.
- A través de la Facultad de Ciencias de la Documentación.
- A través de la Universidad (Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid).
- Presenció su gestación.

### Valoración de la Biblioteca Histórica (1-nada- a 5-mucho-)



**Gráfico 8.** Valoración de algunos aspectos de la Biblioteca Histórica

**Aclaración de algunos títulos aparecidos:** 1.) *habilidades técnicas* y *habilidades sociales*: se refieren al personal que les atendió; y 2.) *Difusión*: se refiere a si el encuestado cree que se difunde bien, en el entorno de personas de su interés científico, los servicios de la Biblioteca.

Los motivos por los que los usuarios acuden a la sala de investigadores son bastante heterogéneos aunque enmarcados generalmente en la consulta de sus fondos por interés académico-profesional (profesorado o estudiantes). Mayoritariamente se ha conocido la Biblioteca a partir de los centros educativos de la Universidad Complutense de Madrid. El personal de atención a los usuarios ha obtenido puntuaciones altas en sus habilidades técnicas y sociales, sus valores son los mismos alcanzados en la valoración de los servicios prestados por la Biblioteca (4,4 sobre 5; en los tres casos); probablemente el aspecto más mejorable sea la difusión de la Biblioteca, en el entorno científico de los encuestados (4,2 sobre 5), a pesar de lo cual siguen siendo puntuaciones altas. El grado de satisfacción general con la Biblioteca es el más alto de todos los parámetros analizados (4,8 sobre 5).

## Referencias documentales de capítulo

1. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2004* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <  
[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0)>.
2. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2003* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 04/04. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid.  
<[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/.b2101952/.b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/.b2101952/.b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0)>.
3. BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2002* [en línea]. Madrid: [s.n, 2003?] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 03/03. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid.  
<[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/.b2058994/.b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/.b2058994/.b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0)>.
4. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Memoria estadística: 2005* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2006?] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”.  
<<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/memorias/2005.pdf>.

# 5

## RESUMEN DE RESULTADOS

A continuación se realiza un resumen sobre los principales resultados de la investigación. Esta información no aporta datos distintos a los indicados a lo largo de los capítulos precedentes, y no sustituye de ninguna forma lo que ahí se hubiera señalado. Únicamente se realiza una labor de síntesis para el lector, el cual, en ocasiones, podrá encontrar opiniones literales ya vertidas en el documento.

### **Entorno del centro**

1. Es bastante mejorable la señalización externa de orientación o información sobre la Biblioteca tanto en bocas de metro, paradas de autobús o en cualquier otro lugar que fuera pertinente para remitir al centro.
2. La accesibilidad para minusválidos desde el entorno al centro es bastante buena, especialmente en las principales vías de transporte público como las calles de San Bernardo y De los Reyes. La calle Del Noviciado, donde se ubica la propia Biblioteca, presenta algunos problemas que deberían subsanarse.

### **El centro: información general**

1. Es fácilmente localizable la información sobre los horarios, actividades y guías de servicios. Podría ser necesario incrementar la visibilidad de las principales normas de uso, más allá de que éstas ya aparezcan en la sede web de la Biblioteca.
2. Debe mejorarse los carteles informativos en algunos itinerarios entre espacios de la Biblioteca.

### **El centro: accesibilidad**

1. Las condiciones arquitectónicas de accesibilidad de la Biblioteca son bastante buenas, únicamente la altura del mostrador de la entrada incumple la normativa aplicable.

### **El centro: sala de investigadores**

1. Al igual que en mostrador de la entrada principal, es fácilmente localizable la información sobre los horarios, actividades y guías de servicios en esta sala.
2. Podría ser útil la elaboración de alguna guía para ayudar en el uso del catálogo colectivo CISNE, si bien en muchas ocasiones los usuarios lo manejan sin solicitar la ayuda del Bibliotecario.
3. No existe ningún ordenador con programas específicos para personas ciegas o con gran deficiencia visual.
4. El personal considera mayoritariamente que debe ser mejorada su climatización.

### **El centro: presencia web**

1. El posicionamiento de la URL de la Biblioteca en los principales motores de búsqueda es buena, aunque debe mejorarse cuando se empleen, como términos de consulta: *fondo bibliográfico histórico, fuentes información histórica, Patrimonio Bibliográfico España*, y “*Patrimonio Bibliográfico Español*”.
2. La sede web de la Biblioteca presenta muy buena accesibilidad para personas con deficiencias visuales y/o auditivas.

### **El centro: evaluación**

1. La Biblioteca no cuenta todavía con una carta de servicios.
2. La Biblioteca no tenía un estudio de usuarios en sentido estricto, únicamente se conocían algunos datos sobre ellos a partir de las memorias anuales.
3. Puede ser interesante que la Biblioteca de continuidad o amplíe el análisis aquí efectuado durante periodos posteriores.
4. Sería interesante contar con herramientas para evaluar las principales actividades de la Biblioteca tales como visitas guiadas y exposiciones. También para conocer los aspectos que podrían ser mejorables de los documentos digitalizados en *Dioscórides*.
5. Puede ser interesante que la Biblioteca analice las “bibliografías” de las asignaturas que, impartidas en la Universidad Complutense, tengan relación con el fondo y los servicios prestados. Ello redundará en el mejor conocimiento de uno de sus principales usuarios: el profesorado de la Universidad Complutense.
6. Debería uniformarse la presentación de resultados estadísticos en las memorias anuales de la Biblioteca Histórica.

### **El centro: planificación a partir del Plan Estratégico 2005-2006**

1. Todavía no es visible el sistema de generación de exposiciones virtuales que se preveía como objetivo operacional 3.2o.
2. Se han realizado cursos sobre Patrimonio Bibliográfico, tal y como preveía el objetivo estratégico 1.4k.
3. Se publica revistas digitales de temática profesional por parte de la Biblioteca, tal y como preveía el objeto operacional 3.4e.
4. Desconozco si se ha ampliado la Biblioteca Digital Dioscórides hacia la Biblioteca Digital Clásicos Complutenses, tal y como preveía el objetivo operacional 3.5a.
5. Desconozco si se ha elaborado un plan de emergencia, seguridad y protección contra pérdidas y robos, tal y como preveía el objetivo operacional 5.3c.
6. Desconozco si se ha elaborado un mapa de fuentes de información en Patrimonio Bibliográfico, tal y como preveían: **a)** el objetivo operacional 6.3g y **b)** el objetivo operacional 4.6 del Plan de marketing y difusión de la información.
7. No se conoce la realización de exposiciones virtuales en la Biblioteca que sugieran la existencia de un plan para ellas, tal y como preveía el objetivo operacional 7.3b.



## Usuarios

1. El número de usuarios-investigadores sigue incrementándose desde la apertura de la Biblioteca en 2001.
2. Los préstamos en sala presentan una tendencia descendente desde el inicio del proyecto de digitalización *Dioscórides*, lo cual podría estar motivado por el hecho de que muchas necesidades de usuarios se solucionan sin utilizar la consulta física del ejemplar.
3. El número de consultas web sigue incrementándose desde la apertura de la Biblioteca en 2001, de lo que se deduce el importantísimo papel de los usuarios virtuales así como las medidas de atención que hacia ellos toma y deba tomar la Biblioteca en un futuro. En este sentido quizá sería interesante desarrollar algún plan de formación específico para el personal con respecto a la atención de ese usuario.
4. El número de usuarios que diariamente se atienden en la sala de investigadores oscila entre 1 y 6.
5. La principal demanda en la sala de investigadores se divide en dos tareas básicas, donde la primera podría realizarse sin la intervención del Bibliotecario: 1ª) localización del documento en catálogo colectivo CISNE, en ficheros manuales o en otros catálogos en línea o impresos (no necesariamente serían obras del fondo de la Biblioteca); 2ª) traer los ejemplares solicitados del depósito y prestarlos en sala.
6. Dependiendo del periodo del año, pueden predominar usuarios tanto de Madrid como fuera de Madrid (españoles y extranjeros).
7. Sus intereses científicos son fundamentalmente la historia de la ciencia y la filología.
8. La frecuencia con la que acuden a la sala de investigadores es heterogénea, asociada a los periodos vacacionales y también a la duración de los trabajos de investigación en los que estén implicados.
9. Las necesidades de información que requieren son muy especializadas.
10. Los motivos por los que acuden a la sala de investigadores son bastante heterogéneos, generalmente más bien por interés académico-profesional (profesorado y estudiantes) que por interés personal (genealogía, concursos de investigación,...).
11. El personal que atiende a los usuarios ha obtenido altas puntuaciones en cuanto a sus habilidades sociales y técnicas (4,4 sobre 5).
12. El grado de satisfacción general de los usuarios con la Biblioteca es altísimo (4,8 sobre 5).

## Servicios hacia los usuarios

1. Las exposiciones realizadas en la Biblioteca, en torno a las seis anuales, son evaluadas, por el personal de la Biblioteca, como uno de sus puntos fuertes.
2. Las visitas guiadas se han incrementado notablemente desde el año 2003, siendo una de las más importantes actividades formativas de la Biblioteca.

3. La digitalización de fondos, tras el significativo descenso de producción producido del año 2002 al 2003, se ha mantenido constante los años 2003 y 2004. La Digitalización es otro de los puntos fuertes que han sido indicados por el personal de la Biblioteca, si bien simultáneamente se detecta posibles carencias en cuanto a personal o turnos del personal dedicado a dichas tareas.
4. El punto fuerte más indicado por el personal de la Biblioteca es la atención personalizada.
5. El aspecto más débil o mejorable de la Biblioteca, según el personal de la Biblioteca, es la todavía invisibilidad de casi el 70% del fondo en el catálogo colectivo CISNE.
6. Se solicita más recursos humanos, o en su caso más turnos, en tareas de catalogación, conservación, restauración y digitalización.
7. Se solicita una mejora de las habilidades del personal para la atención de los usuarios virtuales e incluso inculcar un perfil de Bibliotecario que le guste el trabajo.
8. Los usuarios han puntuado de manera alta los servicios que se les prestan por la Biblioteca (4,4 sobre 5).
9. Los usuarios han puntuado de manera alta, aunque sensiblemente inferior a cualquier otro aspecto evaluado por ellos en la investigación, la difusión de la Biblioteca en su entorno científico (4,2 sobre 5)

### **Temáticas, idiomas, títulos y autores en la *Pecia Complutense* y en los *Documentos de Trabajo***

1. La temática de los documentos es bastante heterogénea. En la *Pecia Complutense* se detectan obras de literatura, historia, medicina, matemáticas, restauración, arte y botánica, fundamentalmente; mientras, en los *Documentos de Trabajo* predominan los estudios iconográficos y filológicos así como otros relativos a las fuentes de información en fondo histórico y a la conservación.
2. El idioma mayoritario de las fuentes es el español, y, en menor medida, latín, francés e inglés.
3. El título más utilizado es el “*Catálogo de los manuscritos existentes en la Biblioteca del Noviciado de la Universidad Central (procedentes de la antigua de Alcalá)*”.
4. Los autores más citados y referenciados son: José María López Piñero, seguido de cerca de J. Villa-Amil y Castro, autor del título más referenciado.

# 6

## FORMACIÓN DE USUARIOS

## MANTENIMIENTO DE LAS EXISTENTES

- Visitas guiadas previa demanda: tanto para particulares como centros educativos desde la educación primaria hasta la universitaria.
- Visitas guiadas con motivo de la Semana de la Ciencia organizada anualmente por la Comunidad de Madrid.
- Exposiciones con fondo disponible en la Biblioteca.
- Sesiones formativas de apoyo, en principio, a docentes de la Universidad Complutense de Madrid donde interviene personal específico de la Biblioteca: cursos de restauración, clases del master de Bibliotecas de la Facultad de Documentación, cursos de catalogación de fondo antiguo, etcétera.
- Información útil tanto en el mostrador principal de la entrada como en la sala de investigadores: guías de servicios actualizadas, panfletos de las exposiciones, dípticos sobre el fondo disponible, etcétera.
- Difusión electrónica de las investigaciones y estudios realizados con fondo de la Biblioteca o sobre la gestión de la Biblioteca. Especialmente significativas son las memorias anuales, donde los Bibliotecarios pueden obtener datos interesantes para mejorar su formación de cara a la mejor atención de los usuarios.

## CREACIÓN DE NUEVAS

- Actividades de formación para el personal que atiende a los usuarios virtuales. Estas actividades deberían orientarse hacia la utilización-dominio de la tecnología con vistas a satisfacer las necesidades expresadas por dichos usuarios a través del correo electrónico, teléfono u otros medios.
- En relación con la altísima constancia de usuarios virtuales, podría ser interesante la creación de una plataforma tecnológica de educación a distancia, que extendería e incluso pudiera ampliar la oferta presencial.
- Creación de guías específicas sobre cómo: **a)** consultar el catálogo CISNE; y **b)** solicitar una actividad guiada, ya que únicamente la información, a este respecto, está incluida en la sede web.
- Crear e incentivar, entre el personal, nuevas actividades de formación en relación con las fuentes de consulta de fondo antiguo tanto de la propia Biblioteca como fuera de ella.
- Ejecutar lo previsto en el Plan Estratégico 2005-2006 sobre exposiciones virtuales, ya que todavía no son visibles para los usuarios ningún resultado.
- Habida cuenta de que en ocasiones se realizan visitas guiadas para niños y adolescentes, sería interesante realizar algún producto adaptado para ellos. Teniendo en cuenta que no podrían acceder a la sala de investigadores, deberían tener más bien un carácter divulgativo o de entretenimiento que de formación en los servicios que presta la Biblioteca.
- Indagar en el grado de aprendizaje adquirido con los cursos de formación; no quedarse simplemente con el dato cuantitativo de cursos también en lo cualitativo.

# 7

## REFERENCIAS DOCUMENTALES

ASK.COM: *buscador Web en español* [en línea]. [S.l]: IAC Search & Media, cop. 2006 [consulta: 30 diciembre 2006]. <<http://es.ask.com>>.

ATCR *Web Accessibility Checker* [en línea]. [Toronto: Adaptive Technology Resource Center, University of Toronto, 200-?], [consulta: 4 enero 2007]. <<http://checker.atrc.utoronto.ca/index.html>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense* [en línea]. Aprobado por Junta de Gobierno el 25 de enero de 1979 [consulta: 29 noviembre 2006]. A fecha de redacción de esta nota, puede publicarse recientemente un nuevo reglamento, dejando éste derogado. <<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/doc6483.pdf>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, cop. 2005 [consulta: 18 noviembre 2006-19 enero 2007]. <<http://www.ucm.es/BUCM/buscar/6078.php>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Biblioteca histórica: estadística 2005* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/memorias/centros/BHI%202005.pdf>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Guía de servicios para profesores e investigadores* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005?][consulta: 20 noviembre 2006]. <<http://www.ucm.es/BUCM/servicios/doc5286.pdf>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Guía de servicios para alumnos* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005?][consulta: 20 noviembre 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCM/servicios/guia\\_alumnos\\_2005.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/servicios/guia_alumnos_2005.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Inventario de dependencias de la BUC* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2005] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <[http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/dependencias\\_BUC.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/dependencias_BUC.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Memoria estadística: 2005* [en línea]. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, [2006?] [Consulta: 25 noviembre 2006]. Documento incluido dentro de la página web de la Biblioteca denominada “documentos para la evaluación”. <<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/docs/memorias/2005.pdf>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo de la Biblioteca de la universidad complutense* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense], 2005 [consulta: 29 noviembre de 2006]. El documento es un borrador de trabajo

<[http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/Normas%20sala%20y%20prestamo\\_borrador.pdf](http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/Normas%20sala%20y%20prestamo_borrador.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de extensión de la Biblioteca 2004-2006* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/Plan\\_extension\\_2004-06.pdf](http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/Plan_extension_2004-06.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de marketing y difusión de la información* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/Plan\\_marketing\\_2004-06.pdf](http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/Plan_marketing_2004-06.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan de señalización uniforme para Bibliotecas* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 200-?, consulta: 4 diciembre de 2006]. <<http://alfama.sim.ucm.es/buc/senyaes/senalizacion.htm>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan estratégico 2007-2009: propuesta de objetivos estratégicos* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 1 diciembre de 2006]. <<http://alfama.sim.ucm.es/buc/Documentos/planestrategico/objetivos%20estrategicos%2030%20octubre.pdf>>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan estratégico 2005-2006* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2005?, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCEM/plan\\_estrategico\\_2005\\_2006.pdf](http://www.ucm.es/BUCEM/plan_estrategico_2005_2006.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Propuesta de reglamento de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Informado favorablemente por la Comisión de Biblioteca de la Universidad el 27 de octubre de 2004, con las modificaciones sugeridas por la Asesoría Jurídica. A fecha de redacción de estas notas pendiente de publicación. <[http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/ReglamentoBUC\\_borrador.pdf](http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/ReglamentoBUC_borrador.pdf)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Aprobado por Junta de Gobierno el día 18 de diciembre de 1992 [consulta: 29 noviembre 2006]. <<http://www.ucm.es/BUCEM/intranet/doc6467.pdf>>.

BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Biblioteca Histórica Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. Madrid: Biblioteca Histórica Universidad Complutense de Madrid, 2006 [consulta: 18 noviembre 2006]. Guía electrónica de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” de la Universidad Complutense de Madrid. <<http://www.ucm.es/BUCEM/servicios/doc5371.pdf>>.

BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2002* [en línea]. Madrid: [s.n, 2003?] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo

Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 03/03. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b2058994/.b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b2058994/.b2058994/1,1,1,B/1962~b2058994&FF=&1,0,,0,0)>.

BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2003* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. Documento de trabajo Universidad Complutense de Madrid, Biblioteca Histórica; 04/04. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b2101952/.b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b2101952/.b2101952/1,1,1,B/1962~b2101952&FF=&1,0,,0,0)>.

BIBLIOTECA HISTÓRICA “MARQUÉS DE VALDECILLA”. *Memoria año 2004* [en línea]. Madrid: [Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”, 2005] [Consulta: 21 noviembre 2006]. La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” pertenece a la Universidad Complutense de Madrid. <[http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spl/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0](http://cisne.sim.ucm.es/search*spl/.b22165936/.b2216593/1,1,1,B/1962~b2216593&FF=&1,0,,0,0)>.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Estructura de la Biblioteca 2006* [en línea]. [Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense, 2006, consulta: 29 noviembre de 2006]. <[http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/organigrama\\_BUC.pdf](http://www.ucm.es/BUCEM/evaluacion/docs/organigrama_BUC.pdf)>.

CHISHOLM, Wendy; VANDERHEIDEN, Gregg; JACOBS, Ian (eds.). *Web Content Accessibility Guidelines 1.0* [en línea]. Wisconsin: University of Wisconsin, 1999. <<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>>.

CODINA, Lluís. Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales en línea. V. 2006. *Luiscodina.com* [en línea], 2006 [consulta: 19 enero 2007]. <<http://www.lluiscodina.com/metodos/metodos2006.doc>>.

COMPENDIO de normativa de promoción de accesibilidad y supresión de barreras [en línea]. Madrid: Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras, 2006?, 2006 [consulta: 13 diciembre 2006]. Incluye normativa de ámbito estatal como de la Comunidad de Madrid. <<http://www.madrid.org/bdccc/normativa/PDF/Accessibilidad/Compilacion/CPACCE.pdf>>.

ESPAÑA. *Resolución de 12 de mayo de 2006, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se conceden Certificados de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades* [en línea]. [Madrid]: BOE, 2006 [consulta: 8 diciembre 2006]. BOE núm. 129 de miércoles 31 de mayo de 2006. <<http://www.boe.es/g/es/boe/dias/2006/05/31/seccion3.php#00015>>.

ETRE: *Accessibility Check* [en línea]. London: ETRE, cop. 2006 [consulta: 4 enero 2007]. <<http://www.etre.com/tools/accessibilitycheck/>>.



*EXALEAD España* [en línea]. Paris: Exalead, cop. 2000-2007 [consulta: 30 diciembre 2006]. < <http://www.exalead.es/search>>.

*FORO complutense* [en línea]. Madrid: Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, cop. 2004 [consulta: 31 diciembre 2006]. < <http://www.ucm.es/info/fgu/foro/index.html>>.

FUNDACIÓN DE INVESTIGACIONES MARXISTAS. *Archivo Histórico del PCE* [en línea]. [Madrid]: Fundación de Investigaciones Marxistas, cop. 2004 [consulta: 18 diciembre 2006]. < [http://www.fim.org.es/05\\_01.php](http://www.fim.org.es/05_01.php)>.

*GIGABLAST* [en línea]. [S.l]: Gigablast, cop. 2000-2005 [consulta: 30 diciembre 2006]. <<http://www.gigablast.com>>.

*GOOGLE España* [en línea]. [Mountain View (California)] : Google, cop. 2006 [consulta: 30 diciembre 2006]. <<http://www.google.es>>.

*GOOGLE Maps* [en línea]. [Mountain View (California)] : Google, cop. 2006 [consulta: 31 diciembre 2006]. < <http://maps.google.es/>>.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. *Metodología de la investigación*. 3ªed. México: McGrawHill, 2002, p. 391-411. ISBN 970-10-3632-8.

*IWETEL: buscar en los archivos de la lista IWETEL* [en línea]. [Madrid: Rediris, 1998-] [Consulta: 5 enero 2006]. < <http://listserv.rediris.es/cgi-bin/wa?S1=iwetel>>.

MADRID. Ayuntamiento. Departamento de Urbanismo. *Instrucción 3/2002 sobre la promoción de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas* [en línea]. Madrid: Ayuntamiento, Departamento de Urbanismo, 2002? [consulta: 12 diciembre 2006]. < <http://www.famma.org/legislacion/instruccion032002.htm>>.

MADRID. *Real Decreto 58/2003, de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid* [en línea]. [Madrid: BOE, 2003] [Consulta: 4 diciembre 2006]. < <http://www.boe.es/boe/dias/2003/11/28/pdfs/A42416-42456.pdf>>.

PASADAS UREÑA, Cristóbal (trad.). *Cómo citar documentos electrónicos: norma ISO 690-2, SO/TC 46/SC 9 (1997)* [en línea]. Granada: Universidad de Granada, [1997?], última actualización 03-09-1997 [Consulta: 7 diciembre 2006]. El original en inglés fue captado de la web de la ISO el 31 octubre de 1997. <[http://www.ugr.es/~pwlac/G00\\_Referencias\\_electronicas.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G00_Referencias_electronicas.html)>.

REAL ACADEMIA DE DOCTORES DE ESPAÑA. *Estatutos* [en línea]. Madrid: Real Academia de Doctores de España, 1999? [consulta: 31 diciembre 2006]. <<http://www.radoctores.es/doctores/estat.htm>>.

UNIVERSIDAD CARLOS III (Madrid). *¿Cómo citar bibliografía?* [en línea]. Madrid: Biblioteca Universidad Carlos III, [2002?] [Consulta: 7 diciembre 2006]. Guía tanto para documentos impresos como electrónicos. <<http://www.uc3m.es/Biblioteca/GUIA/citasbibliograficas.html#docelectronicos>>.

*W3C Markup Validator* [en línea]. Versión 0.7.4. [S.l: World Wide Web Consortium, 200-?], [consulta: 4 enero 2007]. < <http://validator.w3.org/>>.

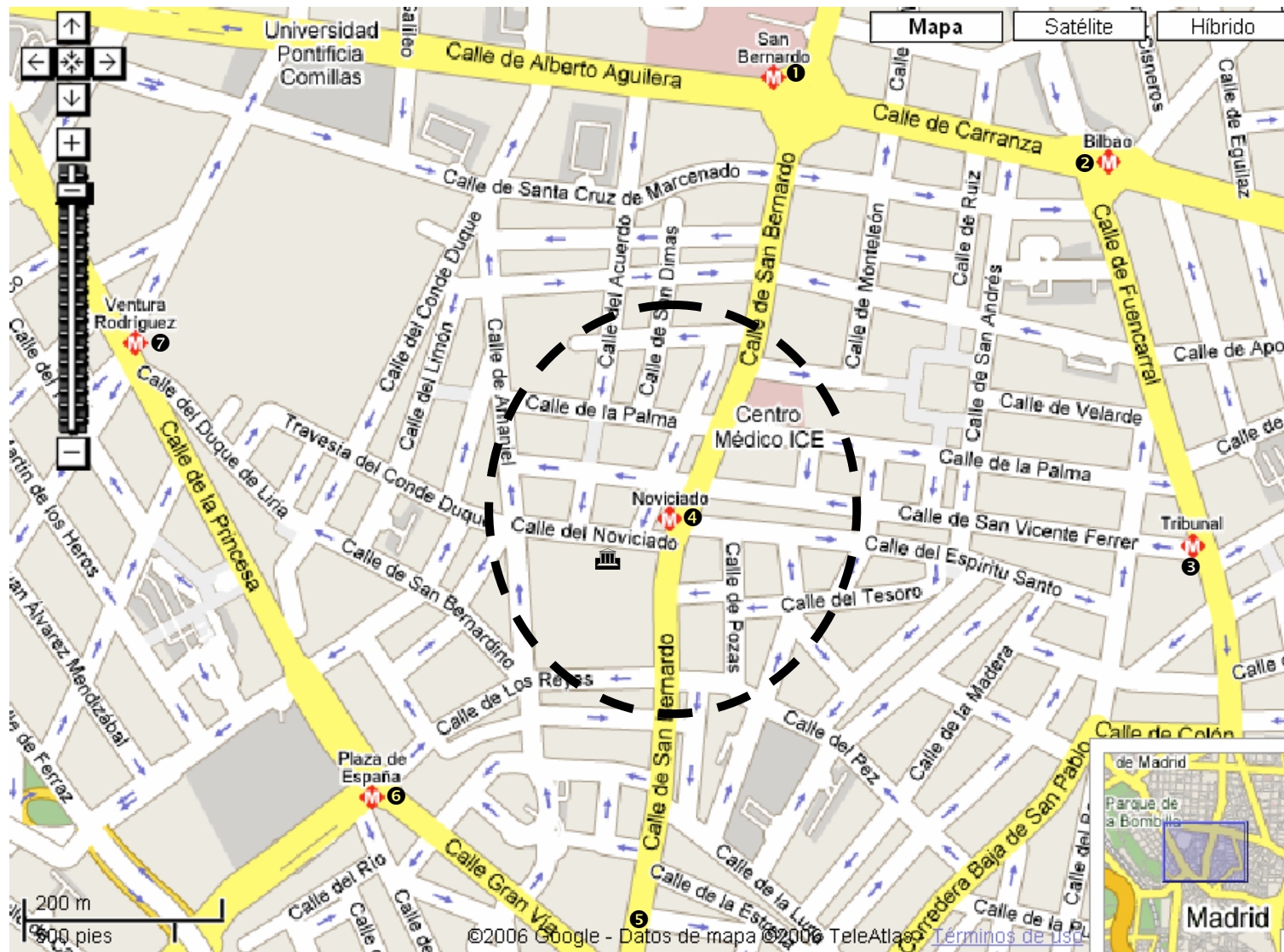
*WINDOWS LIVE: Live Search* [en línea]. [S.l]: Microsoft Corporation, cop. 2006 [consulta: 30 diciembre 2006]. < <http://www.live.com/?searchonly=true>>.

*YAHOO! Search: Web Search* [en línea]. [S.l]: Yahoo, cop. 2006 [consulta: 31 diciembre 2006]. <<http://search.yahoo.com>>.

8

ANEXOS

# MAPA DE DIAGNÓSTICO DE SEÑALIZACIÓN EXTERNA INFORMATIVA A BIBLIOTECA HISTÓRICA "MARQUÉS DE VALDECILLA" (Madrid)



## ESTACIONES DE METRO:

- ①: San Bernardo
- ②: Bilbao
- ③: Tribunal
- ④: Noviciado
- ⑤: Santo Domingo
- ⑥: Plaza de España
- ⑦: Ventura Rodríguez

## PARADAS DE AUTOBÚS:

- L. (ubicación)
- L.
- L.
- L.
- L.

## SEÑALIZACIÓN ENTORNO INMEDIATO:

**LISTA DE CONTROL SOBRE ACCESIBILIDAD EXTERNA A LA BIBLIOTECA HISTÓRICA "MARQUÉS DE VALDECILLA"**

CALLE:

**ITINERARIOS PEATONALES**

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Ancho y alto mínimos sin obstáculos (0,90m---2,10m)		
Pendiente longitudinal inferior al 12%		
Pavimento: duro, estable, sin piezas sueltas		
Pavimento: cejas, resaltes, bordes o huecos		
Señales verticales (semáforos, postes iluminación,...) o elementos urbanos (papeleras, toldos,...) invaden el itinerario peatonal		

Observaciones:

**VADOS: de itinerario peatonal**

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Ancho mínimo sin obstáculos 1,80m		
Pendiente longitudinal (máx. 8%) y transversal (máx. 2%)		
Pavimento: diferencias en textura y color del resto		

**VADOS: de entrada y salida de vehículos**

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Pendiente longitudinal (máx. 8%)		

Observaciones:

**PASOS DE PEATONES**

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Desnivel adecuado		
Anchura mínima del vado que enlaza		
Señalización, iluminación,...		

Observaciones:

**ESCALERAS** [no se tiene en cuenta las escaleras de salida del metro]

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
En itinerarios peatonales sólo cuando complementan a una rampa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ancho mínimo sin obstáculos 1,20m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barandillas, antepechos, señalización, iluminación,..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**RAMPAS** [no se tiene en cuenta las rampas, si hubiera, en salida del metro]

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Ancho mínimo sin obstáculos 1,20m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendiente longitudinal (8-12%) y transversal (máx. 2%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pasamanos, antepechos, barandillas, iluminación,..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

**APARCAMIENTOS**

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Plazas reservadas (una por cada 50 o fracción)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dotada de señalización vertical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **AUTO-INCIDENTE CRÍTICO DE SEÑALIZACIÓN INFORMATIVA INTERNA**

### **La información útil nada más entrar en la Biblioteca**

- No he venido antes, y quiero saber dónde preguntar para informarme sobre temas varios de la Biblioteca: acceso, guías, ...

- Quiero saber los horarios habituales y, cuando corresponda, los especiales de la Biblioteca.

- Quiero saber qué exposición puedo visitar.

- Quiero saber algo más sobre las exposiciones.

- Quiero coger alguna guía con toda la información resumida sobre la Biblioteca.

- Quiero comprar alguna publicación de la Biblioteca.

- ¿Puedo leer, en algún cartel informativo, las normas básicas de la Biblioteca?

## Los itinerarios

- Quiero ir a la sala de investigadores desde la entrada.

- Quiero ir a la sala de exposiciones desde la entrada.

- Quiero ir al aula de apoyo a las actividades docentes desde la entrada.

- Quiero ir al baño desde la entrada.

- Quiero ir al baño desde la sala de investigadores.

- Quiero ir del baño a la sala de investigadores

- Quiero ir de la sala de investigadores a la salida

- Quiero ir de la sala de investigadores a la sala de exposiciones.



### **La información útil en la sala de investigadores**

- No he venido antes, y quiero saber dónde preguntar para informarme sobre temas varios de la sala de investigadores.

- ¿Puedo leer, en algún cartel informativo, cómo consultar las obras de referencia?

- ¿Puedo leer en algún cartel informativo cómo hacer búsquedas en CISNE?

- He extraído la signatura de una obra de referencia que me interesa utilizando CISNE, ahora quiero localizarla en las estanterías por mí mismo.

- Quiero saber cómo utilizar los proyectores de microformas

- Quiero saber qué bases de datos, para consultar los fondos de la Biblioteca, tengo a mi disposición.

- ¿Puedo leer, en algún cartel informativo, las normas básicas en la sala de investigadores?

**LISTA DE CONTROL SOBRE ACCESIBILIDAD INTERNA**

	SÍ	NO
<b>Accesibilidad al edificio: al menos un acceso interior desprovisto de barreras arquitectónicas</b>		
<b>Comunicación horizontal: al menos un itinerario o circulación sin barreras arquitectónicas</b>		
Planta de entrada al edificio		
Planta de Sala de Investigadores		
<b>Comunicación vertical sin barreras arquitectónicas: rampas o ascensores</b>		
<b>Aseos: al menos uno adaptado</b>		
<b>Mobiliario de atención al público: máximo alto 1,10m; y 0.80m mín. de obstáculos desde dicha altura.</b>		
<b>Mobiliario adaptado en sala de investigadores</b>		

Observaciones:

**ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ATENCIÓN  
A LOS USUARIOS**

**Cargo ocupado en la Biblioteca Histórica:  
Tareas realizadas habitualmente:**

- 
1. **¿Cuántos usuarios atiende diariamente?** (Indicar número) \_\_\_\_\_
  2. **¿Cuál es la demanda más habitual de los usuarios que acuden físicamente a la Biblioteca?** (Indicar dos como máximo)

- 
- 
3. **¿Cuáles son las características que destacaría del perfil de los usuarios que atiende?**  
(No se incluirá respuesta, si alguna de las variables anteriores no es conocida suficientemente)

(En cuanto a procedencia) \_\_\_\_\_

(En cuanto a intereses científicos) \_\_\_\_\_

(En cuanto a frecuencia) (diario, semanal, mensual, esporádico,..) \_\_\_\_\_

(Otros: especificar) \_\_\_\_\_

---

---

4. **¿Cuáles cree que son los puntos fuertes de la Biblioteca con respecto a los servicios para sus usuarios?** (Puede ser uno o varios).

[Parte no estructurada totalmente; a partir de la anterior pregunta y de las respuestas pueden ensilarse otras preguntas-respuestas. Indicarlas también].

Continúa en la otra cara

5. **¿Cuáles cree que son los puntos mejorables de la Biblioteca con respecto a los servicios para sus usuarios?** (Puede ser uno o varios).  
[Mismas consideraciones que en la anterior pregunta]

## O P I N A N D O

Éste es un brevísimo cuestionario para tratar de conocer su opinión sobre la Biblioteca Histórica. Opinando iremos mejorando.

### 1. ¿Cuál es el motivo o motivos por los que acude a la Biblioteca Histórica?

### 2. ¿Cómo conoció la existencia de la Biblioteca Histórica? (Puede ser uno o varios)

### 3. Valore de 1 (nada) a 5 (mucho) los siguientes aspectos de la Biblioteca Histórica

	1	2	3	4	5
Grado de profesionalidad del personal que le atiende (habilidades técnicas)					
Grado de atención y comunicación del personal que le atiende (habilidades sociales)					
¿Cree suficientes los servicios que se le prestan?					
¿Cree que se difunde bien, en el entorno de personas de su interés científico, los servicios de la Biblioteca?					
Nivel de satisfacción general con la Biblioteca					

Observaciones:



Biblioteca Histórica Universidad Complutense de Madrid

**MUCHAS GRACIAS**

**NOTA DIRIGIDA A INVESTIGADORES** [Se les deja encima de la mesa]:

Estimado Sr./Sra,

Estoy realizando un estudio de sus usuarios para tratar de mejorar los servicios que se le prestan. Con el permiso de la Dirección de la Biblioteca Histórica, solicito su colaboración para realizarle, en el momento que disponga, una breve entrevista, de no más de 5 minutos, siempre y cuando lo vea posible. El lugar de realización sería la sala de descanso que está situada en esta misma planta al lado de los lavabos.

En unos minutos pasaré a recoger esta pequeña nota. Si me la deja a un lado de la mesa, entenderé que no puede realizarla.

Muchas gracias,

Daniel Martínez Aguado  
Estudiante de Biblioteconomía y Documentación Facultad de  
Ciencias de la Documentación Universidad Complutense de  
Madrid