

## BIBLIOTECAS

### MEDICIÓN DE LA ACCESIBILIDAD Y LA DISPONIBILIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

RAMÓN ABAD HIRALDO  
JOSÉ LUIS MARQUINA GARCÍA

*Biblioteca Universitaria de Zaragoza*

#### RESUMEN

Se indica la necesidad de medir el grado de accesibilidad a los fondos de una colección —considerado en términos de probabilidades del usuario de encontrar disponibles las obras solicitadas en el momento de efectuar la demanda—, como indicador esencial del grado de eficacia de los servicios de una biblioteca universitaria. Como base para el trabajo, se exponen los resultados de un estudio sobre disponibilidad llevado a cabo en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza, siguiendo la metodología de Paul B. Kantor, adaptada a una situación de acceso cerrado.

\*

Existe en la actualidad un marcado interés dentro del mundo bibliotecario por el estudio y evaluación del grado de eficacia de los servicios en las bibliotecas. El elevado número de trabajos publicados sobre el tema o el interés que ha despertado en IFLA desde hace ya varios años todo lo relacionado con las denominadas «performance measures» son un claro exponente de ello.

De hecho, se ha formado un grupo de trabajo en el seno de la Sección de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación de IFLA, decidido a elaborar una serie de normas o directrices para la aplicación de estas «medidas o indicadores de eficacia» en las bi-

bliotecas universitarias y que está directamente relacionado con el trabajo que aquí se presenta<sup>1</sup>.

Es sin duda la accesibilidad o, mejor dicho, la disponibilidad (availability) uno de los indicadores más claros del grado de eficacia de una biblioteca.

Una definición clara y escueta de este término (availability) sería: «Proporción de las búsquedas de materiales de una biblioteca por parte de los usuarios, satisfechas en el mismo momento de la visita a la biblioteca. Se incluyen todo tipo de formatos y materiales»<sup>2</sup>.

En este sentido, si bien podrían utilizarse indistintamente los términos «accesibilidad» y «disponibilidad», hemos considerado, dentro del contexto que nos ocupa, más apropiada la segunda, quedando la primera como un término más genérico que expresaría una idea previa, identificable con el volumen de fondos adquiridos frente a las demandas de los usuarios o referido a las propias condiciones del acceso. De este modo, una obra podía estar accesible —es decir, haber sido adquirida por la biblioteca—, pero no estar disponible en el momento de ser solicitada por muy variadas causas: encontrarse prestada, perdida, en la encuadernación, etc.

El presente estudio muestra la aplicación de una metodología para medir la disponibilidad. No es la única, pero sí cuenta con un número no escaso de experiencias y el reconocimiento de una mayoría de los autores que han tratado este tema.

Se pretende con este análisis conocer no sólo los datos concretos referentes al grado de disponibilidad de fondos en un momento dado, sino también identificar las causas de las posibles disfunciones o, al menos, conocer aquellas áreas donde se puede plantear algún conflicto.

La metodología empleada es la aportada por Paul B. Kantor. Este autor plantea el estudio estadístico de las probabilidades de éxito en la obtención de las obras que se solicitan en una biblioteca a partir de la realización de un muestreo representativo, en el que un número de demandas son seguidas y estudiadas a partir del momento en que el usuario efectúa la búsqueda en el catálogo de autores.

En síntesis, el método de Kantor permite contrastar las expectativas

---

<sup>1</sup> Los resultados de este estudio se presentaron en una Poster Session, en el curso de la 57 Conferencia General de IFLA celebrada en Moscú, en agosto de 1991. En esta sesión se presentaron otros estudios de disponibilidad realizados en otras universidades, con el fin de comentar los resultados y comprobar los problemas de aplicación de este tipo de medidas en diferentes contextos.

<sup>2</sup> Definición extraída de la obra, VAN HOUSE, Nancy; WEIL, Beth T.; McCLURE, Charles, R.: *Measuring Academic Library Performance: a practical approach*. Chicago, London, American Library Association, 1990.

del usuario que se acerca a la biblioteca, con el fin de encontrar y consultar una serie de obras, con las capacidades de la biblioteca para proporcionárselas, analizando para ello lo que dicho autor denomina «categorías de insatisfacción», que son principalmente las cuatro siguientes:

— En primer lugar estaría la insatisfacción producida por aquellas obras solicitadas que la biblioteca no ha adquirido.

— La segunda la constituirían los errores que el mismo usuario comete en las búsquedas, por lo que un número de obras existentes de hecho en la biblioteca contarían para el usuario como no adquiridas.

— La tercera la formarían todas las obras solicitadas que en ese momento se encontrasen en uso dentro de la biblioteca o en circulación.

— El cuarto serían las obras no disponibles por error de colocación u otra circunstancia interna de la biblioteca, o aquellas obras adquiridas pero todavía pendientes de incluir en el catálogo.

Estas cuatro categorías pueden, lógicamente, ampliarse, con lo cual se concretarían más las causas de la indisponibilidad de los fondos.

La forma de efectuar la medición se realiza a partir de un muestreo en el que figuren un número suficiente de demandas. Para ello hay que distribuir una serie de formularios entre los usuarios que se acercan al catálogo de autores o que, simplemente, entran en la biblioteca, para que anoten sucintamente las búsquedas que están realizando y el resultado de esa búsqueda, debiendo entregar el cuestionario al abandonar la biblioteca.

A partir de aquí es el personal el que debe efectuar las comprobaciones necesarias sobre los cuestionarios, analizando los posibles errores del usuario o de la biblioteca y procediendo al análisis de los datos obtenidos.

Hay que tener en cuenta que este método ha sido diseñado y experimentado principalmente para bibliotecas cuyas colecciones están en libre acceso, lo cual exige un mayor trabajo de seguimiento por parte del personal, pero tampoco faltan experiencias realizadas en colecciones de acceso cerrado<sup>3</sup>, si bien esto obliga, como se verá más adelante a alterar un tanto la metodología.

Las operaciones que se efectúan con los datos son esencialmente dos: por un lado, hay que ir restando de la cantidad total de demandas las cantidades correspondientes a cada factor de insatisfacción. Así, por ejemplo, de 100 supuestas demandas, la biblioteca sólo tiene 80 obras; de estas 80, 35 están en circulación, etc. En segundo lugar, hay que dividir las cantidades resultantes entre sí para averiguar los ratios o por-

<sup>3</sup> Véase el estudio realizado por MEIER, Richard: *Information input overload; features of growth in communications-oriented institutions*. *Libri*, 13 (1963), 1: p. 1-44.

Trabajo relatado por KANTOR en su trabajo *«Availability analysis...»*.



— La segunda parte se realizó a partir de las encuestas entregadas directamente a los usuarios que se acercaban a consultar el catálogo de autores (Véase el modelo de encuesta incluido al final de este trabajo). Una vez cumplimentadas las encuestas, se procedía a la revisión de las respuestas negativas con el fin de encontrar posibles errores en las búsquedas y a identificar aquellas obras adquiridas pendientes de incluir en el catálogo. De esta forma se estudiaron las peticiones referentes a 240 obras, solicitadas entre los meses de marzo y abril.

El principal problema para efectuar un análisis global de los datos radicaría en el hecho de que éstos se tomaron en diferentes muestreos. Realmente hubiera sido más correcta la utilización o el seguimiento de las mismas demandas a lo largo de todo el estudio, pero esto era dificultado por las características propias de la colección, en acceso cerrado, y el tipo de uso de la colección que hacía sumamente complejo un seguimiento eficaz de los cuestionarios a lo largo de todo el proceso.

No obstante, este problema tendría como contrapartida la fiabilidad casi absoluta de los datos, sobre todo en el primer estudio, tanto por su cuantía como por la cuidada toma de los mismos.

Por otro lado, al convertir los datos absolutos en porcentuales, hemos considerado que, tratándose de dos muestreos realizados sobre la misma base de usuarios, y a pesar de su diferente magnitud, pueden trabajarse conjuntamente y ofrecer una pintura bastante característica de la situación de la Biblioteca. No obstante, sólo la realización de futuros estudios y la comparación de los resultados podrá confirmar o desmentir estas afirmaciones.

De este modo, los resultados de los estudios son los siguientes:

*Primer Estudio:*

|                                 |       |   |
|---------------------------------|-------|---|
| — Obras solicitadas             | 3.479 | } — 80,6 % Ratio Obras sin Circulación<br>— 99,7 % Ratio Colocación |
| — Obras no circulación          | 2.875 |   |
| — Obras colocadas correctamente | 2.798 |   |

*Segundo Estudio:*

|   |     |   |
|---|-----|---|
| — Obras solicitadas                         | 240 | } — 72,2 % Ratio Adquisición<br>— 97,1 % Ratio Catalogación<br>— 96,4 % Ratio éxito búsquedas |
| — Obras adquiridas                          | 173 |   |
| — Títulos en catálogo                       | 168 |   |
| — Títulos encontrados en catál. por usuario | 162 |   |

Si multiplicamos toda la serie de ratios obtenidos ( $80,6 \times 99,7 \times 72,2 \times 97,1 \times 96,4$ ) obtenemos un ratio general de disponibilidad del 54,3 %. Ello significa que un usuario que se acerca a la Biblioteca con el fin de consultar unos fondos determinados tiene el 54,3 % de probabilidades de encontrar disponibles en el momento los materiales que solicita.

Es necesario ser muy cuidadoso a la hora de interpretar los datos ya que, además de las deficiencias e interrogantes de la misma aplicación de las metodologías, no existen puntos de referencia claros. Por una parte son campos todavía en continua experimentación y, por otro, la prevención contra toda extrapolación de resultados de una biblioteca a otra parece ser una de las conclusiones más claras a que han llegado los principales investigadores sobre el tema.

Así, por ejemplo y por mostrar el punto más problemático que se refleja en el caso estudiado, que es el de las adquisiciones, si atendemos a un estudio realizado por el Grupo de Bibliotecas Alemanas de Investigación, se daba como suficiente un ratio de adquisiciones del 70 %, pero, claro está, todo depende del valor cualitativo de los fondos de la biblioteca, factor que puede afectar a la simple lectura de las cifras.

Existen asimismo otros problemas que se plantean al realizar el estudio:

— Uno bastante preocupante es el bajísimo índice de respuestas de los usuarios a las encuestas. Una causa podría ser el lógico cansancio a la hora de rellenar las papeletas de petición, situación típica del acceso cerrado. No obstante, es significativo que la mayor parte de las encuestas contestadas lo han sido porque ha habido una insistencia directa por parte del personal de la biblioteca, existiendo un bajo porcentaje de respuestas nacidas de la iniciativa de los usuarios.

— Este problema conduce a otro mayor, que es el de la fiabilidad general de los estudios sobre usuarios cuando existe un porcentaje tan bajo de colaboración, lo cual podría hacer pensar que quienes contestan las encuestas podrían no ser representativos del grupo general de usuarios, sino una excepción.

— Por último hay que subrayar que este estudio mide la capacidad de respuesta de la biblioteca frente a usuarios que acuden a ella con cita previa, es decir, que el usuario ya ha descartado aquellas obras que se imagina no encontrará en la biblioteca.

Al efectuar una valoración de los resultados concretos obtenidos en el estudio, la primera mirada habría que dirigirla a la cifra media resultante - 54,3 % de índice de disponibilidad. ¿Es una cifra alta, baja, existen criterios para compararla...?

Si bien, como se ha dicho anteriormente, todos los autores coinciden

en sus reparos a la hora de fundamentar conclusiones basadas en comparaciones de unas bibliotecas con otras, sí resulta significativo que la mayor parte de los estudios realizados, a pesar de ofrecer resultados parciales diferentes, dan como cifra final un índice comprendido entre el 45 y el 55 %.

El problema general, por tanto, es que el usuario de una biblioteca universitaria «típica» tendría alrededor de un 50 % de posibilidades de encontrar disponibles los materiales que busca y, como señala Kantor, aunque el índice de circulación fuese del 99 %, es decir, se eliminase dicho factor de insatisfacción, el índice general se quedaría en el 66 % (67 % en el presente estudio).

¿En qué áreas es necesario actuar? Lógicamente hay que establecer prioridades de actuación de acuerdo a los índices más bajos obtenidos. En el caso de este estudio el principal problema detectado son las adquisiciones. Hay aproximadamente un 30 % de demandas que no se encuentran en la Biblioteca. No obstante, las soluciones habrá que buscarlas una vez identificadas las causas concretas. Será, por tanto, necesario proceder a un estudio minucioso de las peticiones no satisfechas para ver si responden a lagunas claramente identificables en la colección o si se trata de un problema de tamaño general de la colección (una colección de 125.000 volúmenes, comprendiendo materias tan amplias como Lengua, Literatura, Arte, Geografía, Historia..., puede considerarse pequeña). Las decisiones futuras sobre adquisiciones deberán tener en cuenta los resultados de este estudio.

De forma parecida se puede proceder con el problema de las obras de circulación —segundo factor de insatisfacción. Es necesario un estudio adicional sobre el uso de las colecciones. Los usuarios podrían estar solicitando siempre las mismas obras, en cuyo caso se podría proceder a identificarlas y establecer una colección de préstamo con unos plazos ajustados a una utilización óptima de dichos materiales; o podrían, además, comprarse copias adicionales...

Se observa, por tanto, una variada gama de opciones a tomar en función de los diagnósticos realizados. Estos diagnósticos deberán estar basados en unos estudios fiables, repetidos a lo largo de los años y avalados por los estudios complementarios necesarios.

## CONCLUSIÓN

El presente estudio no es sino un aproximación a unos métodos de análisis con los que todavía no estamos suficientemente familiarizados y que, en general, se encuentran todavía en una fase de experimentación.

No obstante, la tendencia general, sobre todo en el mundo de las bibliotecas universitarias y de investigación es hacia una búsqueda de métodos y técnicas fiables que permitan evaluar la eficacia de los servicios bibliotecarios con relación a los usuarios. Para ello son imprescindibles los estudios sobre usuarios y sobre las colecciones. Conocer lo que los usuarios piden a las bibliotecas y su grado de satisfacción exige un conocimiento exhaustivo de la composición, calidad y peculiaridades de las propias colecciones, de manera que podamos intentar ofrecer el máximo nivel de respuesta.

Es necesaria una formación mínima de las técnicas estadísticas, así como en el conocimiento de los comportamientos sociales en nuestras esferas de influencia, que nos permitan ampliar la capacidad de análisis de los hechos y los datos.

La aplicación de métodos de evaluación de los servicios es una tarea constante, ya que sólo su análisis en el tiempo puede ofrecer una imagen clara de su funcionamiento y servir de base para la formulación de diagnósticos.

#### NOTA DE AGRADECIMIENTO

Es necesario destacar la participación del personal de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza, especialmente los auxiliares de biblioteca laborales, sobre quienes recayó la tarea de cumplimentar los estadillos de uso de la biblioteca durante el primer estudio, así como su colaboración activa en la diseminación de encuestas durante el segundo estudio.



## MODELO DE HOJA DE TOMA DE DATOS

*BIBLIOTECA-FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS*

La Biblioteca está realizando un estudio con el fin de averiguar en qué medida la colección contiene las obras que demandan los usuarios. Es por ello que le rogamos colabore con nosotros de la siguiente manera:

Anote los datos de la/s obra/s que esté buscando (Autor/Título/Año) en la casilla correspondiente e indique en la siguiente casilla si la obra ha sido encontrada o no. Si está, escriba la SIGNATURA o el nombre del DEPARTAMENTO en el que se encuentra la obra; si no está, escriba la palabra «NO».

Entregue esta hoja en el mostrador de préstamo antes de abandonar la Biblioteca.

Muchas gracias por su cooperación.

| DATOS OBRA BUSCADA            | SIGNATURA/<br>DEPARTAMENTO<br>O «NO» |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| Autor:<br>Título:<br><br>Año: |                                      |
| Autor:<br>Título:<br><br>Año: |                                      |
| Autor:<br>Título:<br><br>Año: |                                      |
| Autor:<br>Título:<br><br>Año: |                                      |
| Autor:<br>Título:<br><br>Año: |                                      |

Utilice más hojas, si es necesario.

## BIBLIOGRAFÍA

- FORD, GEOFFREY: *Review of the methods employed in determining the use of library stock*. London. British National Research Fund, 1990.
- GODALL, Deborah: Performance measurement, a historical perspective. *Journal of Librarianship*, 20 (1988), 2: p. 128-144.
- KANTOR, Paul B.: Availability analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, 27 (1976), 5: p. 311-319.
- KANTOR, Paul B.: The library as an information utility in the university context: evolution and measurement of service. *Journal of the American Society for Information Science*, 27 (1976), 2: p. 100-112.
- LANCASTER, F. W.: *If you want to evaluate you library...* London, The Library Association, 1988.
- LINE, Maurice B.: *Library surveys: an introduction to the use, planning, procedure and presentation of surveys*, 2nd. ed. London, Clive Bingley, 1982.
- MEIER, Richard: Information input overload: features of growth in communications-oriented institution. *Libri*, 13 (1963), 1: p. 1-44.
- POLL, Roswitha: *Problems of performance evaluation in academic libraries*. Comunicación presentada a la 56 Conferencia de IFLA, Estocolmo, 1990.
- REVILL, D. H.: «Availability» as a performance measure for academic libraries». *Journal of Librarianship*, 19 (1987), 1.
- VAN HOUSE, Nancy; WEIL, eth T.; McCLURE, Charles R.: *Measuring Academic Library Performance: a practical aproach*. Chicago, London, American Library Association, 1990.