

## ACCESO Y ACCESIBILIDAD

*Un estudio sobre la percepción de accesibilidad de la información en los estudiantes-usuarios de la Universidad de Extremadura*

ÁNGELES FERRER GUTIÉRREZ  
AURORA GÓMEZ-PANTOJA FERNÁNDEZ-SALGUERO  
*Universidad de Extremadura*

### RESUMEN

Estudio de los problemas que la accesibilidad plantea a los estudiantes-usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Extremadura.

Por medio de una encuesta se analizan los problemas de accesibilidad de los alumnos según el ciclo de estudios a que pertenecen.

Se distinguen cuatro tipos de accesibilidad: institucional, física, personal y psicológica, en torno a las cuales se plantean los enunciados de la encuesta, que abarcan aspectos como frecuencia y razones de uso, inquietud intelectual, actitud frente a la información, índices de satisfacción, dificultad e interés, influencia de los medios que ofrece la organización, etc.

Del análisis de resultados se concluye que es notoria la falta de información institucional respecto a sus servicios informativos, que uno de los mayores impedimentos para la accesibilidad es la falta de ejemplares y que el sistema de enseñanza genera unos hábitos de estudio basados en apuntes, sin incentivar el trabajo personal ni una valoración adecuada de la información.

### INTRODUCCIÓN

Los esfuerzos de los profesionales de la información van encaminados, desde hace ya tiempo, hacia la eficacia y disponibilidad de ésta. Todo profesional de las bibliotecas tiene, entre sus más claros objetivos, adecuar el funcionamiento del servicio a unos estándares que favorezcan dicha eficacia sin sacrificar sus especiales circunstancias y necesidades.

Existe para ello una extensa lista de tareas técnicas, así como de material homologado, que nos permiten contar en la actualidad con un gran número de bibliotecas técnicamente «intachables»: ficheros sistemáticamente organizados con multiplicidad de entradas y referencias, clasificación sistemática, catalogación según normas internacionales, etc. Aparentemente, este sistema debería permitir a cualquier usuario culminar con un alto grado de éxito una búsqueda o inmersión en la bibliografía.

No obstante, nuestra experiencia profesional con usuarios/alumnos nos hace ver que esto no siempre es así. Hemos observado que, pese a contar con todos estos recursos técnicos, al alumno no sólo no le es fácil sacar el máximo provecho de dichos recursos sino ni siquiera encontrar siempre lo que busca, a pesar de que éstos condicionen, en teoría, la facilidad de acceso o *accesibilidad* (que nosotros entendemos como la relación entre el usuario y el fondo). En esa línea se encuentra, al menos, la definición comúnmente admitida: «Facilidad en la obtención de un documento por parte del usuario de la biblioteca» (Martínez de Sousa, J.: *Diccionario de Bibliología*).

El hecho de que la *percepción de accesibilidad* no siempre se cumpla es debido a que, quizás, los factores que la producen son mucho más complejos de lo que nos muestra la anterior definición.

En virtud de esos diferentes factores, hemos considerado oportuno distinguir cinco tipos de accesibilidad:

*Accesibilidad social*, en la que interviene la localización del individuo en un determinado grupo social con necesidades y hábitos de información muy concretos. En el caso que nos ocupa este tipo de accesibilidad no se ha tenido en cuenta, por limitarse nuestro estudio a usuarios, estudiantes universitarios, con necesidades y hábitos de información muy similares.

*Accesibilidad institucional*, como conjunto de medios que ofrece la institución a la que nos acercamos para obtener información. Habitualmente, los usuarios y profesionales de la información achacamos únicamente a la falta o deficiencia de medios los problemas relacionados con la falta de accesibilidad.

*Accesibilidad física*, en la que intervienen los condicionantes físico-espaciales como factores que facilitan o dificultan el acceso o la relación usuario/información.

*Accesibilidad personal o intelectual*, en la que influyen los hábitos e inquietud intelectuales de cada usuario.

*Accesibilidad psicológica*, en la que influyen la actitud personal y la capacidad de respuesta psicológica frente a los problemas derivados de la búsqueda.

La investigación que se recoge en este trabajo es un intento de aproximación a la percepción de la accesibilidad que tienen los usuarios/alumnos, a diferencia de otros estudios que centran su atención principalmente en las condiciones ofrecidas por las bibliotecas desde el punto de vista de los propios bibliotecarios.

Establecer el perfil de la percepción personal de accesibilidad por parte de los alumnos supone determinar los siguientes aspectos:

1. Frecuencia de uso
2. Razones de uso
3. Inquietud intelectual
4. Capacidad de desenvolvimiento
5. Actitud frente a los servicios de información
6. Índice de satisfacción
7. Índice de dificultad
8. Índice de interés
9. Influencia de la organización
10. Grado de conocimiento de los medios
11. Adecuación de la oferta a sus necesidades
12. Utilización de otras instituciones ajenas a la Universidad (Biblioteca Pública, etc.)
13. Influencia de la distancia
14. Influencia de la dotación

Finalmente, queda por señalar que la realización de este estudio ha sido posible gracias a la colaboración en la parte estadística del profesor del Departamento de Ciencias Morfológicas y Biología Animal, Dr. D. Antonio Muñoz del Viejo, así como a la ayuda en la parte informática del Auxiliar Laboral de la Biblioteca de la EUE Empresariales, D. Antonio Giménez González y a la de nuestros compañeros bibliotecarios que difundieron y recogieron gran parte de las encuestas.

#### CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

##### a) *Población de referencia y muestra*

La población de referencia objeto de este estudio está formada por todos los estudiantes matriculados en la Universidad de Extremadura durante el curso 90-91, incluidos los cursos de Doctorado. El número total de esta población es de 15.588 alumnos.

El tamaño de la muestra es de 334 estudiantes, lo que supone un

error máximo en las estimaciones de  $\pm 1,54$  %, con un nivel de confianza del 95 %.

Se consideró como variable el ciclo académico al que pertenecía el alumno, ya que nos interesaba evaluar en qué medida el paso a cursos más avanzados va modificando la percepción personal de accesibilidad a la información.

b) *Elaboración de las encuestas*

La elaboración de las encuestas se realizó redactando bloques de preguntas que respondían a los tipos de accesibilidad ya mencionados en la introducción. La presentación del cuestionario no reflejaba visiblemente esta estructura, pretendiendo con ello que los encuestados no pudieran dar una respuesta «dirigida».

c) *Distribución y selección de la muestra*

Las encuestas fueron repartidas entre las siguientes bibliotecas de la Universidad:

- Fac. de Filosofía y Letras (Semidistrito de Cáceres)
- Fac. de Veterinaria (id.)
- Fac. de Ciencias (Semidistrito de Badajoz)
- EU de Formación del Profesorado de EGB (id.)
- EUE Empresariales (id.)
- EU Ingeniería Técnica Agrícola (id.)
- Biblioteca General

La elección de estos centros fue hecha aleatoriamente, aunque teniendo en cuenta la necesaria presencia de Facultades y Escuelas, de los dos Semidistritos en que está dividida esta Universidad, así como de centros que impartieran disciplinas de diferente naturaleza y, por tanto, pudieran reflejar distintos hábitos de acercamiento a la información. La Biblioteca General fue seleccionada por ser un servicio aglutinador de estudiantes de todo tipo de procedencia académica, entre los que se incluían aquellos cuyos centros no podían ofrecer, por diversas causas, un adecuado servicio bibliotecario en el momento de realización de la encuesta.

La elección de los encuestados no se debió a pautas preestablecidas, entregándose el cuestionario para su cumplimentación a cualquier estudiante que utilizara el servicio de biblioteca durante el plazo establecido para ello.

Las encuestas se realizaron en el mes de abril, época de máxima actividad bibliotecaria, y en un plazo de 15 días, período necesariamente breve para evitar la difusión de criterios personales de respuesta entre los alumnos.

#### d) *Tratamiento de la Información*

Una vez recogidas y depuradas todas las encuestas, se procedió al tratamiento informático mediante el programa Open Access 2.0, con el que se realizaron los recuentos que sirvieron de base para el análisis de los resultados. Las estimaciones estadísticas se llevaron a cabo con el programa Microsta.

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los factores que se señalaron en la introducción se agrupan de tal manera que responden a los distintos tipos de accesibilidad establecidos. De esta manera, tenemos:

#### 1. ACCESIBILIDAD PERSONAL

##### 1.1 *Frecuencia de uso*

1.1 Frecuencia de uso	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
%			
Todos los días	(1) 5,7	25,0	10,7
1 ó 2 veces en semana	35,0	29,0	34,4
1/3 veces al mes	28,5	19,3	26,0
Fechas de exámenes	24,0	19,3	22,7
Casi nunca	6,5	3,4	5,6

(1)  $E/ = 5.009 \alpha \leq 0,001$

Observamos en este cuadro que la frecuencia media de uso de las bibliotecas es de una o dos veces por semana sin que se puedan destacar diferencias por ciclos. En todo caso, cabe señalar que de entre los alumnos que utilizan la biblioteca todos los días, los de segundo y tercer ciclos superan ampliamente a los del primero (25,0 % frente a 5,7 %).

De todos modos, los datos de la frecuencia de uso deberán matizarse con los que proporcione el cuadro de fines con que se usa la biblioteca.

## 1.2 Razones de uso

1.2 Razones de uso: utiliza la biblioteca para			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Estudiar apuntes en sala	(1) 9,3	2,2	7,4
Sólo consultar publicaciones de difícil acceso	1,2	1,1	1,1
Sólo ampliar apuntes	8,5	6,8	8,0
Sólo preparar trabajos	2,4	2,2	2,3
Sólo sacar libros en préstamo	(2) 8,5	14,7	10,1
Estudiar y consultar	2,4	1,1	2,0
Estudiar y ampliar	2,8	4,5	3,2
Estudiar y preparar trabajos	(3) 3,6	0	2,6
Estudiar y sacar en préstamo	(4) 9,3	3,4	7,7
Consultar y ampliar	0,4	0	0,2
Consultar y preparar trabajos	1,6	3,4	2,0
Consultar y sacar en préstamo	1,2	0	0,8
Ampliar y preparar trabajos	(5) 2,0	5,6	2,9
Ampliar y sacar en préstamo	3,2	3,4	3,2
Preparar trabajos y sacar en préstamo	2,4	2,2	2,3
Estudiar, consultar y ampliar	1,2	0	0,8
Estudiar, consultar y preparar	1,2	1,1	1,1
Estudiar, consultar y sacar	1,2	0	0,8
Estudiar, ampliar y preparar	2,0	3,4	2,3
Estudiar, ampliar y sacar	4,4	6,8	5,0
Estudiar, preparar y sacar	4,4	1,1	3,5
Consultar, ampliar y preparar	(6) 0	2,2	0,5
Consultar, preparar y sacar	(7) 0,8	4,5	1,7
Consultar, ampliar y sacar	0,8	0	0,5
Ampliar, preparar y sacar	2,8	4,5	3,2
Estudiar, consultar, preparar y ampliar	0,4	0	0,2
Estudiar, ampliar, preparar y sacar	4,4	3,4	4,1
Consultar, ampliar, preparar y sacar	1,7	3,4	2,6
Todo	(8) 8,9	15,9	10,7

(1)  $/E/ = 2.180 \alpha \leq 0,05$ (5)  $/E/ = 1.713 \alpha \leq 0,05$ (2)  $/E/ = 1654 \alpha \leq 0,05$ (6)  $/E/ = 2.333 \alpha \leq 0,001$ (3)  $/E/ = 1804 \alpha \leq 0,05$ (7)  $/E/ = 2.256 \alpha \leq 0,05$ (4)  $/E/ = 1.777 \alpha \leq 0,05$ (8)  $/E/ = 2.433 \alpha \leq 0,001$ 

Las razones más argumentadas son el préstamo y una combinación de todos los posibles servicios que se les ofrece. Los de primer ciclo utilizan la biblioteca en mayor proporción para consultar apuntes. Los de

segundo y tercer ciclos la utilizan para préstamo, ampliación de apuntes y preparación de trabajos.

La base de estudio de los alumnos de primer ciclo son los apuntes, utilizando la biblioteca como un simple local para estudiar éstos y el préstamo para completarlos; los de segundo y tercer ciclos, en cambio, realizan trabajos y entienden la biblioteca como lugar en el que se puede encontrar más información y elaborarla. Esto apoya el dato extraído del cuadro anterior acerca de la frecuencia de uso casi diaria de la biblioteca por parte de algunos alumnos de ciclos superiores.

### 1.3 *Inquietud intelectual*

1.3 Inquietud intelectual			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Utilizan Centro de Teledocumentación	(1) 1,6	5,6	2,6
Utilizan Biblioteca General	(2) 17,0	1,1	15,8
Utilizan otras bibliotecas por razones de contenido	21,5	20,4	20,0

(1)  $/E/ = 2.004 \alpha \leq 0,05$

(2)  $/E/ = 3.830 \alpha \leq 0,001$

Una destacada proporción de los estudiantes encuestados utiliza bibliotecas ajenas a la Universidad por razones de contenido. En cuanto a los servicios informativos propios de la Universidad, pero ajenos a las bibliotecas de cada centro, se observa que los alumnos de primer ciclo utilizan en mayor proporción la Biblioteca General que el Centro de Teledocumentación, al contrario que en los ciclos superiores.

Esto último corrobora de nuevo la tendencia a la búsqueda de material recomendado por parte de alumnos de los primeros cursos y la de material más especializado y puntual por parte de los últimos cursos. En cuanto a la utilización de bibliotecas ajenas a la Universidad, el alumno probablemente busque cubrir la falta de ejemplares como quedará de manifiesto en un apartado posterior.

### 1.4 *Capacidad de desenvolvimiento*

1.4 Capacidad de desenvolvimiento: les es fácil encontrar lo que buscan			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	77,6	79,5	78,1
NO	22,4	20,5	21,9

El 78,1 % de la población estudiantil encuestada manifiesta ser capaz de encontrar los materiales que busca.

Esta afirmación debe ser matizada por los comentarios que los propios alumnos añadieron en un apartado, destinado a razones, que acompañaba a esta pregunta. De entre estos comentarios destacaremos los más significativos y frecuentes: la localización es fácil gracias a los ficheros, la ordenación y la ayuda del bibliotecario; algunos alumnos han destacado el hecho de que el fondo es muy pequeño, lo cual les permite controlar con cierta rapidez lo que hay; otros manifiestan la imposibilidad de acceder —que no localizar— físicamente al libro porque éste se encuentra prestado, ya sea a otros alumnos o a profesores que se demoran en la devolución. Merece la pena destacar, respecto a este último matiz, que más de un 50 % de los alumnos encuestados de la Fac. de Filosofía y Letras se queja de las condiciones de préstamo abusivas que adoptan algunos profesores.

## 2. ACCESIBILIDAD PSICOLÓGICA

### 2.1 Actitud frente a los servicios de información

2.1 Valoración de los servicios de información			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Imprescindible	(1) 44,7	60,2	49,0
Necesarios	(2) 43,9	27,2	35,9
Convenientes	8,9	12,5	9,9
Prescindibles	1,6	0	1,2
No sabe/no contesta	0,8	0	0,0

(1)  $/E/ = 2.496 \alpha \leq 0,001$

(2)  $/E/ = 2.750 \alpha \leq 0,01$

En general, podemos constatar la importancia que tiene la biblioteca para los alumnos de todos los ciclos. Destaca una mayor conciencia de la imprescindibilidad de sus servicios por parte de los alumnos de segundo y tercer ciclos.

Lo que refleja este cuadro es un proceso lógico en el que el alumno, a medida que se va incorporando al sistema científico, va asumiendo progresivamente la importancia que en éste tiene la información.

## 2.2 Índice de satisfacción

2.2 Índice de satisfacción			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Tienen la sensación de encontrar lo que buscan	88,2	92,0	89,2
Creer que necesitan más información	(1) 82,1	90,9	84,4

(1)  $/E/ = 1.953 \alpha \leq 0,05$

Un elevado porcentaje de los alumnos de ambos ciclos manifiesta satisfacción en el proceso de búsqueda, aunque reclama, también en mayoría, más información de la que utiliza.

Curiosamente, pese a que una gran mayoría de alumnos no tiene sensación de frustración en sus búsquedas de bibliografía elemental, sí confiesa que le sería útil más información. La aparente satisfacción puede deberse a la falta de visión global, ocasionada tal vez por la escasez de elementos de comparación con otros servicios informativos. La paradoja que resulta de un índice parecido entre satisfacción y demanda de más información probablemente se deba a lo que podríamos llamar, en el ámbito psicológico, «ley del mínimo esfuerzo», es decir, los propios alumnos dirigen y limitan sus esfuerzos únicamente a la obtención de unos resultados «aceptables» en los exámenes, aun sabiendo que podrían exigirse más.

## 2.3 Índice de dificultad

### 2.3.1 Les facilita la búsqueda el tipo de acceso

2.3.1 Índice de dificultad: les facilita la búsqueda el tipo de acceso			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Prefiere acceso directo	38,6	38,6	38,6
Prefiere acceso restringido	61,4	61,4	61,4

El 61,4 % de los alumnos prefiere el acceso restringido al acceso directo.

La causa de esta actitud tal vez se deba a que, hasta hace relativamente poco tiempo, todas las bibliotecas de la Universidad mantenían un sistema de acceso restringido y aun ahora más del 50 % de las bibliotecas encuestadas lo mantienen. Si a esto añadimos que los alumnos más jóvenes llegan a la Universidad más familiarizados con el acceso restringido, generalizado en las bibliotecas de los Centros de Enseñanzas Medias, podemos deducir que, probablemente, se hayan creado en ellos unos hábitos de acercamiento a la información a través de intermediarios.

### 2.3.2 Les es fácil encontrar lo que buscan

2.3.2 Índice de dificultad: les es fácil encontrar lo que buscan			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	78,4	75,0	77,5
Sí, por la catalogación y clasificación	43,9	42,0	43,4
NO	21,6	25,0	22,5

Hay una mayor proporción de alumnos de primer ciclo a los que les resulta fácil encontrar lo que buscan. Dentro del porcentaje de los que dicen resultarles fácil, menos de la mitad manifiesta que esto se deba a la ayuda de ficheros y clasificación.

La diferencia de porcentajes en el primer caso probablemente se deba al tipo de material que buscan uno y otro grupo de alumnos; el alumno del ciclo inicial, como ya hemos visto anteriormente, busca manuales y obras básicas recomendadas, sabiendo de antemano, por lo general, que ya se encuentran en la biblioteca.

Respecto a la ayuda de los ficheros y la clasificación, no se observan diferencias entre uno y otro ciclo, lo que podría indicar que estos sistemas de acceso no terminan de resultarles familiares ni cómodos a lo largo de todo su proceso formativo. Tal vez sería conveniente insistir de manera muy especial, a la hora de plantearse una formación de usuarios eficaz, en la utilidad y manejo de los ficheros, evitando así el aturdimiento que la gran cantidad de información recogida en ellos produce con frecuencia en los usuarios.

## 2.4 Índice de interés

## 2.4.1 Preguntan al bibliotecario si no encuentran lo que buscan

2.4.1 Índice de interés: preguntan al bibliotecario si no encuentran lo buscado			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	(1) 87,4	76,2	84,4
NO	12,6	23,9	15,6

(1) /E/ = 2.488  $\alpha \leq 0,01$ 

La mayoría de encuestados pregunta al personal de la biblioteca en aquellos casos en que no es capaz de resolver por sí mismo su demanda, siendo los de primer ciclo quienes más recurren a esta forma de acceso a la información.

Esto nos hace ver que los alumnos no se sienten cohibidos a la hora de reconocer sus limitaciones y pedir ayuda, hecho que claramente facilita la accesibilidad.

Las conclusiones de este cuadro vienen a confirmar los datos obtenidos en el cuadro 2.3.1, en el que se señalaba que el modo más usual de acercamiento a la información para los estudiantes es a través de intermediarios.

## 2.4.2 Se enteran de qué información necesitan

2.4.2 Índice de interés: se enteran de qué información necesitan			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
No saben	(1) 9,7	3,4	8,0
Por profesores y bibliotecario	(2) 18,7	5,6	15,2
Sólo por profesores	(3) 24,0	39,7	28,1
Sólo por bibliotecario	6,9	6,8	6,8
Por compañeros	8,9	11,3	9,5

(1) /E/ = 1.865  $\alpha \leq 0,05$ (2) /E/ = 2.934  $\alpha \leq 0,01$ (3) /E/ = 2.811  $\alpha \leq 0,01$ 

Un 8,0 % no sabe cómo enterarse de qué información necesita, especialmente los alumnos de primer ciclo.

Entre aquellos alumnos que solicitan ayuda en su proceso de bús-

queda, predominan los que prefieren al profesor como fuente informativa, principalmente los de segundo y tercer ciclos.

Las causas son casi evidentes: el alumno del primer ciclo aún no se siente seguro en el medio en que se mueve y, por otra parte, la mayor relación en los últimos ciclos con los profesores, así como el tipo de exigencias académicas, marcan una comunicación más estrecha entre profesores y alumnos.

#### 2.4.3 Conocen las obras de referencia

2.4.3 Índice de interés: conocen las obras de referencia			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	28,1	13,7	24,3
NO	(1) 71,9	86,3	75,7

(1)  $/E/ = 1.828 \alpha \leq 0,05$

Menos del 25 % de los encuestados reconoce o identifica las diferentes obras de referencia. Dentro de este bajo índice de conocimiento sobresalen los alumnos de segundo y tercer ciclos.

Sorprende que sean precisamente los alumnos de los últimos cursos quienes menos conocen las obras de referencia, ya que el tipo de información que precisan las hace particularmente útiles para ellos. En cualquier caso, no es de extrañar que la proporción global sea tan baja, dado que no existe en nuestras bibliotecas una tradición de secciones de referencia y los alumnos no suelen conocer la existencia de ese tipo de publicaciones por lo que, consecuentemente, no las reclaman.

#### 2.4.4. Consultan bibliografías especializadas

2.4.4 Índice de interés: consultan bibliografías especializadas			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	(1) 14,6	28,4	18,2
NO	85,4	71,6	81,8

(1)  $/E/ = 2.877 \alpha \leq 0,01$

Solamente el 18,2 % del total consulta bibliografías especializadas, con una diferencia significativa por parte de los alumnos de cursos superiores.

Esta baja proporción de utilización de bibliografías especializadas

puede deberse al predominio de un método docente basado en apuntes y manuales básicos, en detrimento de un sistema de estudio más activo y personalizado.

### 3. ACCESIBILIDAD INSTITUCIONAL

#### 3.1. Grado de conocimiento de los medios a su disposición

3.1 Grado de conocimiento de los medios a su disposición			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Conocen el número de bibliotecas de la Universidad	3,2	1,1	2,7
Saben si hay bibliotecas departamentales	(1) 48,7	73,8	55,4
Saben si hay Centro de Teledocumentación	(2) 9,7	17,0	11,6
Saben si hay Biblioteca General	(3) 40,2	26,1	36,5

(1)  $/E/ = 4.064 \alpha \leq 0,001$

(2)  $/E/ = 1.834 \alpha \leq 0,05$

(3)  $/E/ = 2.358 \alpha \leq 0,001$

Lo más destacable de este cuadro es el desconocimiento, por parte de los alumnos, de los medios informativos que la institución pone a su alcance, siendo las bibliotecas departamentales y la Biblioteca General las más conocidas.

El número de bibliotecas de la Universidad es desconocido por casi la totalidad de los alumnos, debido probablemente a la dispersión de centros y campus y a la falta de información institucional que se ofrece al alumno a la hora de incorporarse a los estudios.

En cuanto a las bibliotecas departamentales, lo que se observa es un incremento notable de su conocimiento, especialmente marcado en los alumnos de los últimos ciclos, consecuencia lógica del sistema de estudio y docencia de estos cursos.

Respecto al Centro de Teledocumentación, dentro de un desconocimiento amplio, vuelven a ser los de segundo y tercer ciclos los que dan mayor proporción, por las mismas razones señaladas en el párrafo anterior.

Por último, la Biblioteca General es más conocida por los alumnos de primer ciclo probablemente a causa de su fondo, de tipo general, y porque los del segundo y tercero suplen este servicio con los que les ofrecen

tanto las bibliotecas departamentales como el Centro de Teledocumentación.

### 3.2 Adecuación de la oferta a sus necesidades

3.2 Adecuación de la oferta a sus necesidades			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
Están satisfechos con el horario	74,4	77,2	75,1
Piden más a la institución	22,3	20,4	21,8

El 75 % está satisfecho con el horario y otros aspectos organizativos de la institución.

Como dato llamativo comentaremos que este porcentaje tan elevado de satisfacción se da incluso cuando, en la actualidad, un 25 % de las bibliotecas mantienen horario de préstamo exclusivamente de mañana por falta de personal.

### 3.3 Utilización de otras instituciones (Biblioteca Pública, etc.)

3.3 Utilización de otras instituciones ajenas a la Universidad por organización y condiciones de uso. (Biblioteca Pública, etc.)			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	(1) 6,5	17,0	9,2
NO	93,5	83,0	90,8

(1)  $/E/ = 2.915 \alpha \leq 0,01$

El grado de uso de otras bibliotecas ajenas a la Universidad no supera el 10 % del número total de alumnos encuestados, siendo más significativa la proporción de alumnos de segundo y tercer ciclos que acuden a este tipo de institución.

Sorprende el hecho de que sean precisamente los alumnos de ciclos superiores quienes más utilicen otras instituciones del tipo de la Biblioteca Pública, ya que deberían buscar información más especializada. El hecho de que las respuestas estén matizadas con aspectos de tipo orga-

nizativo nos hace pensar que buscan en estas instituciones horarios más amplios y plazos de préstamo más adecuados a sus necesidades.

#### 4. ACCESIBILIDAD FÍSICA

##### 4.1 Influencia de la distancia

4.1 Influencia de la distancia: utilizan otras bibliotecas por distancia			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	(1) 14,2	3,4	11,3
NO	85,8	96,6	88,7

(1)  $/E/ = 2.741 \alpha \leq 0,01$

El porcentaje general de alumnos que utilizan otras bibliotecas por esta razón es bajo, destacando los de primer ciclo.

El hecho de que ambos campus, Cáceres y Badajoz, se encuentren fuera del casco urbano influye en la accesibilidad física en dos sentidos: o bien se desplazan al campus y utilizan todos sus servicios con un sentido de «economía de desplazamiento» o bien asisten solamente a clase y utilizan los servicios que les ofrece la ciudad. En cualquier caso, la actitud predominante es la utilización de los servicios que ofrece la propia Institución.

##### 4.2 Influencia de la dotación

4.2 Influencia de la dotación: creen que hay ejemplares suficientes			
%	1.º ciclo	2.º/3.º ciclo	totales
SÍ	15,4	13,6	15,0
NO	84,6	86,4	85,0

El 85 % de los alumnos encuestados manifiesta que no hay ejemplares suficientes.

Este dato puede ser tomado como el más representativo de la percepción de falta de accesibilidad por parte del alumnado. Por encima de consideraciones psicológicas, personales, etc., el dato objetivo de la falta de ejemplares es el que más frustración causa.

## CONCLUSIONES

Los principales resultados del estudio expuesto pueden resumirse en los siguientes puntos:

1. La frecuencia media en el uso de las bibliotecas de la Universidad es 1 ó 2 veces por semana.
2. Los estudiantes del primer ciclo tienden a utilizar la biblioteca principalmente como lugar en el que estudiar los apuntes.
3. De los demás servicios de información ofrecidos por la propia Universidad, es la Biblioteca General el más conocido y utilizado, especialmente por los alumnos de primer ciclo. En cuanto a las bibliotecas departamentales, son los de segundo y tercer ciclos los que más conciencia tienen de su existencia.
4. Son los alumnos de los ciclos superiores los que tienen mayor conciencia de la imprescindibilidad de las bibliotecas; la noción más generalizada es la de «servicio necesario».
5. Los alumnos de primer ciclo manifiestan, en mayor proporción, encontrar facilidad en la búsqueda.
6. En el proceso de búsqueda, son los alumnos del ciclo inicial los que más preguntan al bibliotecario en el caso de no encontrar lo que buscan.
7. A la hora de obtener la información que necesitan, son los de primer ciclo quienes manifiestan mayor desconocimiento de los medios de obtención de ésta.
8. Resulta patente el desconocimiento generalizado de las obras de referencia, sus tipos y utilidad.
9. Respecto a la utilización de bibliografías especializadas, los alumnos de ciclos superiores, dentro de un índice bajo, son los que más las conocen y utilizan.
10. Las preferencias de los alumnos en cuanto a sistemas de acceso se dirigen al acceso restringido.
11. El estudio refleja una tendencia a la comodidad en el proceso de búsqueda. Los alumnos están más acostumbrados a pedir la información que a buscarla por ellos mismos.
12. Los alumnos denuncian, como uno de los mayores impedimentos para la accesibilidad, la falta de ejemplares.

13. La sensación general entre los encuestados es la de seguridad en su propia capacidad a la hora de enfrentarse a una búsqueda.

14. Se observa un marcado conformismo por parte de los encuestados, que se refleja en la falta de exigencias a la institución, en la aceptación de condiciones de funcionamiento aunque sean insuficientes y en la casi nula implicación a la hora de demandar mejoras.

15. En esta postura conformista subyace la sensación de que podrían introducirse mejoras, pero el desconocimiento de su propio protagonismo en el proceso formativo les lleva a no exigir las adecuadamente.

16. La encuesta pone en evidencia una notable falta de información por parte de la Institución acerca de la organización y recursos que ésta pone a disposición de los alumnos, así como una deficiente, cuando no inexistente por completo, formación de usuarios.

\* \* \*

Para retomar el objetivo que ha llevado a elaborar este estudio, creemos necesario englobar estas conclusiones en los cuatro tipos de accesibilidad que se marcaron al comenzar el trabajo.

1. En cuanto a la accesibilidad institucional, se detecta falta de información por parte del propio organismo en la que se especifique a los alumnos los servicios con que cuentan, sus características y condiciones de acceso.

2. El obstáculo más importante señalado por los alumnos encuestados respecto a la accesibilidad física es la insuficiencia del fondo, tanto en títulos como en número de ejemplares.

3. La accesibilidad personal está condicionada negativamente por un sistema formativo que no incentiva la inquietud intelectual del alumno y lo orienta insistentemente hacia el estudio de apuntes, descuidando los procesos de aprendizaje mediante la búsqueda y elaboración personales de la información.

4. Si bien no se detecta inhibición ni frustración en el proceso de búsqueda (accesibilidad psicológica), sí es de destacar una tendencia al mínimo esfuerzo que limita el proceso de desarrollo intelectual y la seguridad frente a la información.

