

870105

2ej

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA
INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA



[Handwritten signature]

FALLA DE ORIGEN

ESTUDIO SOBRE LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION:

LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

**TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA
P R E S E N T A
MA. LOURDES TISCAREÑO ARROYO
GUADALAJARA, JAL., MAYO DE 1995.**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*"La demanda de los servicios
bibliotecarios
disminuye a medida que disminuye la
disponibilidad de los materiales"*

Michael K. Buckland

AGRADECIMIENTOS

En forma especial deseo agradecer a la Mtra. Ma. Elena Saucedo Lugo el haberme brindado su tiempo, conocimientos, paciencia y amistad, obteniendo así una valiosa asesoría que me permitió concluir el presente estudio.

Hago patente mi reconocimiento a la Dra. Teresita Castillo de S. por su orientación en la elección del tema y mi admiración por su ejemplo como profesional.

Así mismo mi agradecimiento al Ing. Luis Guillermo Muñiz quien desde un principio se interesó en el tema y estuvo siempre dispuesto a colaborar supervisando los aspectos estadísticos de la investigación.

Mi gratitud también para Víctor Bernal, Ma. Elena Romo y Elsa Bravo por su apoyo desinteresado en la transcripción y corrección de este trabajo.

Finalmente al personal de la Biblioteca Central que de modo especial colaboró en la aplicación de las encuestas y a todas aquellas personas que de una u otra forma también contribuyeron al logro de este objetivo.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	iv
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE GRAFICAS	viii
LIISTA DE APENDICES	ix
RESUMEN	x
Capítulo 1. INTRODUCCION	1
Capítulo 2. FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	6
2.1. La colección de la Biblioteca Universitaria	13
2.2. Problemas que presenta la administración de la colección	20
2.3. La no disponibilidad de la colección en las bibliotecas universitarias	26
Capítulo 3. EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA	51
3.1. Estructura administrativa	58
3.2. La Biblioteca Central "Dr. Fernando Banda"	64
3.2.1. Estructura administrativa	64
3.2.2. Organización	65
3.2.3. Personal	65
3.2.4. Usuarios	67
3.2.5. Servicios al público	67
3.2.6. Colección	68

Capítulo 4. LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"	70
4.1. Antecedentes	70
4.2. Metodología	71
4.2.1. Diario	73
4.2.2. Cuestionario	75
4.2.2.1. Estudio piloto	76
4.2.2.2. Muestreo	76
4.3. Información obtenida	77
Capítulo 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
Capítulo 6. APENDICES	116
Capítulo 7. BIBLIOGRAFIA	121

LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Cronología de los estudios identificados en la revisión de la literatura	30
2. Sistemas bibliotecarios en la Universidad Autónoma de Guadalajara	57
3. Disponibilidad de la colección por áreas temáticas	85

LISTA DE GRAFICAS

Gráficas	Página
1. Años de fundación de las unidades del Sistema Bibliotecario U.A.G.	56
2. Organigrama del Sistema de Bibliotecas de Ciudad Universitaria y Educación Media	59
2.1. Organización Bibliográfica	60
2.2. Servicios de Información	61
2.3. Bibliotecas de Educación Media	62
2.4. Departamento de Adquisiciones	63
3. Diagrama ramificado del Paul B. Kantor	74

LISTA DE APENDICES

Apéndice	Página
1. Cuestionario	116
2. Lista de códigos para analizar el cuestionario	119
3. Diario	120

RESUMEN

TISCAREÑO ARROYO, María Lourdes. Estudio sobre la no disponibilidad de la colección: la Biblioteca Central "Dr. Fernando Banda"-- Guadalajara, Jal.: Ma. Lourdes Tiscareño A., 1995.--- 127 h. Tesis (Licenciado en Bibliotecología). -- Universidad Autónoma de Guadalajara.

El constante desarrollo que la ciencia y la técnica presentan en los albores del siglo XXI determina la urgente necesidad de contar con servicios de información acordes a dicho desarrollo. De ahí que las bibliotecas como centros de información tengan el reto de ofrecer servicios eficientes que respondan a las demandas de sus usuarios. Por otra parte obliga a los bibliotecólogos a realizar estudios de evaluación que permitan identificar problemas y proponer soluciones.

RESUMEN

Uno de los factores que afecta el desempeño de las bibliotecas es la no disponibilidad de la colección. Esto es, si la colección satisface o no las necesidades de información de los usuarios cuando ellos requieren materiales bibliográficos de la biblioteca.

En las bibliotecas universitarias este problema presenta mayores dimensiones por las características de sus usuarios, quienes requieren continuamente hacer uso de la colección en forma interna o externa como apoyo para sus diferentes actividades.

El presente estudio pretende investigar el tema de la no disponibilidad en la Biblioteca Central "Dr. Fernando Banda" de la Universidad Autónoma de Guadalajara, por ser uno de los principales problemas que los mismos usuarios han reportado.

A mis padres:

***Por darme la oportunidad de corresponder a sus anhelos
de ver en mi la superación.***

INTRODUCCION

Cada día se confirma que el papel de la biblioteca universitaria va más allá de las funciones de adquisición, conservación y préstamo de material documental. La biblioteca debe ser una institución dinámica que difunda el conocimiento y apoye a cada uno de los programas de docencia, investigación y extensión de la cultura que se realizan en la Universidad.

Los diferentes usuarios de la comunidad universitaria formada por estudiantes, profesores, investigadores, empleados y funcionarios presentan diversas necesidades de información que deben ser satisfechas por la biblioteca universitaria.

Al mismo tiempo, los altos costos del material bibliográfico y los reducidos presupuestos de que dispone la biblioteca la obligan a planear cuidadosamente su colección, siguiendo una estricta política de selección (lo que significa que

INTRODUCCION

en muchos casos no podrá adquirir todos los materiales que se requieran). También implica que debe dar el mejor uso a la colección que ya posee, pues con ella debe satisfacer la demanda de información de su comunidad.

Uno de los problemas en el manejo de los recursos bibliográficos es el no tener disponible su colección para el uso de los lectores y eso impide satisfacer al usuario, quien sigue siendo la razón de ser de los servicios bibliotecarios.

Es precisamente la no disponibilidad de la colección el aspecto que se pretende estudiar en este trabajo debido a las constantes quejas de los usuarios que no localizan en la colección general los títulos que han identificado en catálogo de la Biblioteca Central Dr. Fernando Banda (BCDFB) de la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG). Se pudo verificar que anteriormente no se habían llevado a cabo investigaciones de éste problema el que, sin embargo, es un aspecto prioritario que requiere de evaluación y atención.

Se consideraron como objetivos del estudio los siguientes:

- 1. Identificar en qué medida la no disponibilidad de la colección del acervo general, es un problema que influye en el servicio que ofrece la "BCDFB".**
- 2. Señalar las diferentes causas por las cuales el usuario de la "BCDFB" no encuentra en la colección del acervo general los títulos de su interés.**

INTRODUCCION

3. Determinar cuáles son las áreas de la colección del acervo general donde se presenta el problema de la no disponibilidad.

4. Establecer en que proporción la colección del acervo general de la "BCDFB" no satisface las búsquedas de sus usuarios.

5. Establecer en qué proporción la no disponibilidad se atribuye a fallas de la biblioteca.

6. Establecer en qué proporción la no disponibilidad se atribuye a fallas del usuario.

7. Identificar el porcentaje de la no disponibilidad en relación al tipo de usuario.

8. Determinar el porcentaje de la no disponibilidad en relación al nivel de estudio de los usuarios.

9. Conocer el porcentaje de la no disponibilidad en relación a Escuela, Facultad o Departamento.

Para el desarrollo de este trabajo, en el capítulo 2 se presenta la información teórica, dando a conocer los estudios que sobre el tema se identificaron y así tener un conocimiento del problema en otras circunstancias. Se localizaron veintiún casos dedicados a buscar causas y soluciones de esta deficiencia en las bibliotecas y cada uno de ellos se describe en sus propósitos principales, en su forma de desarrollo y en el tipo de biblioteca.

INTRODUCCION

Para ubicar el ámbito en el que se desarrolló esta investigación de la no disponibilidad, se describe en el capítulo 3, el Sistema Bibliotecario de la UAG, su desarrollo y su estructura administrativa actual. Así mismo se dan a conocer las características de la BCDFB, su organización, la asignación de personal en cada uno de los Departamentos con que cuenta, los tipos de usuarios a los que atiende, los servicios que ofrece a la comunidad universitaria, así como los diversos materiales impresos y no impresos que constituyen su colección.

Una vez que se realizó la revisión de la literatura y se identificó el contexto del problema, se procedió a determinar los instrumentos más apropiados para la obtención de los datos: el diario y el cuestionario, con la idea de que ambas fuentes podían complementarse y recabar más información. Además se llevó a cabo un estudio piloto para comparar la efectividad y funcionalidad del cuestionario. Por otra parte se optó por utilizar la técnica de muestreo ante la imposibilidad de aplicar el cuestionario a toda la población universitaria.

Respecto a los resultados obtenidos se presentan en el orden en que aparecieron las preguntas en el cuestionario, de tal forma que las cifras y las observaciones correspondientes a cada concepto investigado siguen una secuencia de acuerdo a los objetivos. Por la cantidad de información que se obtuvo surgió el interés en seguir analizando esos datos y que se elaboraron gráficas y cuadros donde la información se observara mejor.

Se puede concluir que el estudio fué muy interesante ya que no se había realizado un estudio similar y además permitió conocer a fondo la difícil problemática que afecta en gran

INTRODUCCION

medida la eficiencia de la biblioteca. Los objetivos se cumplieron y con esta información, se podrán tomar decisiones que corrijan los problemas que existen para mejorar los servicios y así permitir que la BCDFB continúe en la importante labor que tiene en la Universidad Autónoma de Guadalajara.

Cabe hacer la aclaración al lector que por diferentes causas no fue posible publicar este trabajo en el año en que se realizó. Sin embargo consideramos que a pesar de ello el tema sigue siendo de importancia.

2

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La universidad surgió en Europa como un importante centro de cultura que tenía las funciones principales de transmitir los conocimientos de los grandes maestros a sus alumnos y ofrecer en una misma institución la posibilidad de diferentes disciplinas. Estas actividades le dieron superioridad en la cultura y en el saber de la sociedad. En el transcurso de los años este prestigio ha ido en aumento al confirmarse la importancia de la labor docente de la Universidad y además por el afán de superación del hombre que ha requerido la creación de universidades que respondan a esa demanda educativa.

Sin embargo, en nuestros días la universidad ha tenido que reconsiderar su función dentro de la sociedad ya que no solamente debe cumplir la función docente que estaba dedicada, pues como explica Mayz Vallenilla "...pobre y casi nula resulta su misión académica ...si ella se reduce a una mera

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

trasmisora y repetidora de saberes científicos"¹ Por esto la universidad ha iniciado su acción en otras áreas del saber y en la actualidad se coincide en afirmar que otro objetivo universitario además de la docencia, la investigación y la difusión de la cultura es el servicio a la comunidad porque afirman que éste le da vida a la enseñanza.

No hay que olvidar que la universidad emerge de la sociedad y es parte activa de ella, es por esto que: "debe adaptarse y responder a las exigencias y demandas del medio social, económico, político, cultural, tecnológico y científico en el que se haya inserto, so pena de existir y actuar sin conexión vital con éste."² Podemos decir que ésto es un compromiso porque la universidad tiene que identificar las necesidades de la sociedad y corresponder a ellas con la formación de los profesionistas que especialmente son requeridos para el desarrollo del país.

En otro aspecto la universidad es, en la mayoría de los casos, la generadora de la investigación científica y humanística y con ello promueve el crecimiento nacional en todos sus ámbitos.

De esta manera, la universidad tiene que evolucionar continuamente y contar con una organización académica y administrativa que le permite alcanzar sus objetivos y llevar a cabo sus funciones. De otra forma no podrá responder a las necesidades actuales y futuras del grupo social del

¹ Ernesto Mayz Vallenilla, "Misión de la universidad latinoamericana", Docencia 5 (oct. 1974): 8.

² *Ibid.*, p.7.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

que forma parte. Esta estructura está integrada por diferentes dependencias o subsistemas y a cada una de ellas les corresponde la función que contribuye al logro de los propósitos establecidos por la institución.

Una de estas dependencias es la biblioteca, que interviene de manera continua y determinante dentro de la vida universitaria al apoyar los programas de docencia e investigación así como el proceso de aprendizaje y otras actividades administrativas. La biblioteca proporciona y hace accesible la información de la comunidad universitaria integrada por estudiantes, profesores, investigadores y funcionarios. El apoyo que la biblioteca ofrece para todas las actividades universitarias es esencial y por ello se ha llegado a afirmar que:

Es notorio e indiscutible que los países serán lo que sean sus universidades y las universidades serán lo que sean sus bibliotecas y sus medios científicos de información e investigación.³

OBJETIVOS

Lo anterior nos obliga a preguntarnos cómo la biblioteca puede apoyar las funciones de la universidad para que cumpla con sus propias metas, lo hace a través de objetivos específicos como el lograr ser un elemento activo dentro de la vida universitaria (estando pendiente de todo lo que suceda, crisis,

³ J. Lasso de la Vega, "Introducción a los trabajos del Seminario Regional sobre el desarrollo de las bibliotecas universitarias en América Latina, citado por María Elena Saucedo Lugo "Las Bibliotecas universitarias en América Latina", *Boletín de la Unesco para las Bibliotecas* 5 (abr. - jun. 1983): 106.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

cambios e innovaciones). De tal manera que evolucione junto con la universidad y por medio de esta actitud activa, identificar las necesidades de información de los diferentes grupos de usuarios.

Al compartir continuamente con la institución y tener conocimiento de sus necesidades de información, la biblioteca podrá satisfacer mejor las demandas que se le presenten proporcionando a todos los miembros de la comunidad el material documental e informativo para la mejor realización de sus actividades. Como consecuencia, si este apoyo informativo es el adecuado, el desempeño de cada uno de los miembros de esta comunidad será de un nivel más alto y así la universidad con toda la certeza logrará una mayor calidad en sus actividades.

CARACTERISTICAS PRINCIPALES

Dada la trascendencia de la biblioteca universitaria es necesario señalar las características que la diferencian de otros tipos de biblioteca. Una de ellas es el hecho de que forma parte de una comunidad bien definida. Otra es que su colección y servicios están determinados por las necesidades específicas de esta comunidad, por ejemplo incluyendo en su acervo una colección básica de libros de texto de los programas que se imparten y también estableciendo el servicio de préstamo en reserva.

Otra de sus peculiaridades es que al mismo tiempo cumple con los requerimientos de apoyo a la docencia y a la investigación universitaria. Finalmente consideramos que por

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

el tamaño de la colección y por el número de usuarios que atiende la biblioteca cuenta por lo regular con un edificio grande ubicado en el centro de las instalaciones universitarias.

Sin embargo, también debemos de mencionar que debido a la variedad de instituciones de educación superior sus bibliotecas son muy diferentes entre sí. Como Withers menciona acerca de las bibliotecas universitarias "hay una gran diversidad en la naturaleza y la amplitud de las colecciones de las bibliotecas, su personal, sus edificios y equipo, así como en los servicios que ofrecen."⁴

Después de considerar los objetivos y las características generales de la biblioteca universitaria es conveniente describir con más detalle otros aspectos importantes de su funcionamiento.

SERVICIOS

Los servicios de la biblioteca son el enlace entre ésta y su comunidad y por ello de suma importancia. Si recordamos que la biblioteca universitaria esta al tanto de las necesidades de sus usuarios, los servicios que establece deben satisfacerlas. No debemos olvidar que el compromiso de la biblioteca no es solo responder a las demandas expresas sino también a aquellas necesidades informativas que no son presentadas o las que surgirán en le futuro.

⁴ F. N. Withers. "Bibliotecas de universidades y de instituciones de nivel universitario, *Normas para los servicios bibliotecarios: estudio internacional* (Paris: UNESCO, 1975), p. 32.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

PERSONAL

Todos sabemos que la calidad de los recursos humanos que laboran en la biblioteca universitaria es uno de los factores más importantes. Puesto que se trata de una institución superior con docentes e investigadores de alto nivel, los bibliotecarios universitarios deben tener una formación profesional que los ubique en ese mismo nivel de preparación de tal manera que su trabajo sea eficaz y que puedan establecer una fácil comunicación con sus lectores.

PRESUPUESTO

El presupuesto es un factor esencial para el funcionamiento de la biblioteca. Contar con un presupuesto suficiente permite su desarrollo y una mayor proyección, lo que implica una mejoría en las funciones y servicios bibliotecarios. La Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior de Investigación (ABIESI) señala en sus normas para el servicio bibliotecario,⁵ que el presupuesto mínimo anual deberá ser el 5% del presupuesto mínimo anual de la Universidad. Recomendando que los gastos normales anuales se dividan aproximadamente entre el 40% para la adquisición de fondos bibliográficos y material para su manejo y el 60% para sueldos del personal.

Desafortunadamente lo más común es que los recursos financieros que se otorgan a las bibliotecas siempre son

⁵ Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación "Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación, "Archivo de ABIESI 2 (1976): 4.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

limitados, reduciendo las posibilidades de cumplir con los objetivos que se han programado. Uno de los aspectos más afectados por la reducción del presupuesto bibliotecario es la colección, ya que a diferencia de los sueldos, gastos de operación o planta física aparentemente no presenta consecuencias si no se le asignan los recursos económicos necesarios. Por el contrario el presupuesto es lo más importante para que una biblioteca mantenga una colección lo más completa posible y en constante crecimiento.

Como lo habíamos planteado, el presupuesto es factor determinante en la formación de la colección bibliográfica y al mismo tiempo, la colección lo es para la biblioteca puesto que sin ella definitivamente no existiría. Todos los servicios que la biblioteca ofrece se basan en su colección y en cierto grado están determinados por ella. Además el trabajo del personal siempre gira en torno a los materiales bibliográficos.

Por lo anterior podemos reconocer el valor de la colección como una importante infraestructura para la biblioteca universitaria lo que le permite responder a las necesidades académicas y de investigación que existen en su comunidad.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2.1. LA COLECCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

OBJETIVOS Y NORMAS

Una de las responsabilidades de toda la biblioteca es la de desarrollar una colección bibliográfica que sirva a los diferentes intereses y actividades de su comunidad. Para ello es necesario la formulación de objetivos y un plan de acción que apoyen dicho desarrollo.

Para contar con objetivos bien definidos, la biblioteca debe conocer su comunidad con detalle para así tener un concepto bien definido de la misma, identificar a los grupos de usuarios a los que sirve, sus intereses y necesidades de información, las áreas del conocimiento a cubrir y el tipo de material que debe adquirirse, todo esto le permitirá formar una colección balanceada en los campos de interés y de acción de la institución.

En lo que respecta a las normas para los recursos documentales, la biblioteca debe tomar en cuenta los principios ya establecidos por las asociaciones de bibliotecarios. En el caso de México, la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior (ABIESI) propone las pautas a seguir en este aspecto. Deja a criterio de cada biblioteca la definición de sus propias políticas, las que no deben olvidar todos los elementos involucrados para el desarrollo de una colección bibliográfica.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La Association of College and Research Libraries (ACRL), División de la American Library Association señala tres estandares que son básicos para el adecuado desarrollo de la colección en la biblioteca universitaria:

- Las colecciones de una biblioteca universitaria deben ser de tamaño y amplitud suficiente para apoyar las necesidades totales de docencia y para facilitar los programas de investigación universitaria.
- Las colecciones de una biblioteca universitaria deben ser desarrolladas sistemáticamente y constantemente en términos de políticas detalladas y explícitas.
- Las colecciones de una biblioteca universitaria deben contener toda la variedad de formatos de información.⁶

DESARROLLO DE LA COLECCION

Se ha mencionado anteriormente que es un deber de toda biblioteca asegurar el crecimiento de su colección puesto que de esta manera garantiza, en gran parte, la efectividad en los servicios que ofrece. Por esta razón es importante definir el concepto e implicaciones del desarrollo de la colección, Orozco Tenorio la define como:

⁶ The Association of College and Research Libraries, *Standards for College Libraries*, citado por Silvia Ruiz Otero y Pilar Verdejo París, "Principales indicadores para la planeación de desarrollo de una biblioteca universitaria," *Memorias del Seminario de ABIESI*, (Puebla: ABIESI, SEP, Universidad Autónoma de Puebla, 1984): 132.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

...el proceso por medio del cual una biblioteca es alimentada con el propósito de estar en posibilidades de apoyar y satisfacer las demandas y servicios de los usuarios.⁷

De otra forma, no se puede hablar de desarrollo si no se le considera como una actividad que requiere continuidad y de acceso. En el caso de Evans, éste dice que es:

...el proceso de identificar la fuerza y debilidad de la colección de materiales de una biblioteca en términos de las necesidades de los usuarios y recursos de la comunidad.⁸

Lo anterior da idea de la profundidad con que se debe hacer este tipo de trabajo, el objetivo no es solo hacer crecer la colección sino incrementar en términos de cantidad y calidad. De acuerdo a los autores citados, el desarrollo de una colección bibliográfica no es labor sencilla pero sí de importantes consecuencias.

SELECCION

Y como puede comprenderse, la selección de materiales es una las actividades con mayor responsabilidad dentro de este proceso. La selección equivale al control de calidad en las

⁷ José Orozco Tenorio, "Desarrollo de Colecciones", *Ciencia bibliotecaria* 3 (1979): 78 - 80.

⁸ G. Edward Evans. *Developing Library and Information Center Collections*, citado por Ma. del Carmen Negrete Gutiérrez *La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones* (México: UNAM Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988), p.9.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

bibliotecas y el realizar una selección equivocada significará pérdida de dinero, esfuerzo y tiempo y repercutirá en la satisfacción o insatisfacción del usuario.

Lo anterior significa que la tarea de seleccionar materiales no tan solo es elegir de acuerdo a las necesidades reales de los usuarios, sino que implica considerar otros factores tales como si representa el contenido, si el formato es el más adecuado para la comunidad a la que sirve, si responde a las demandas de los usuarios y en que forma se debe disponer de los recursos económicos con que cuenta la biblioteca.

ADQUISICION

Una vez que se han decidido estos aspectos, se procede a la adquisición, esto es, aumentar la colección ya existente con los títulos seleccionados y para ello existen tres medios: compra, donación y canje.

La adquisición por compra significa conseguir en el medio editorial las obras previamente seleccionadas, procurando obtener los máximos descuentos y rapidez en la entrega. Sin olvidar también compararlos con otros aspectos como costos de envío y servicios. En la biblioteca universitaria a pesar de que el mayor número de adquisiciones se realiza por compra, el canje y donación de materiales han llegado a ser significativos. Permiten obtener títulos que están agotados en editoriales, librerías o que sencillamente son obras que no están a la venta.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

ORGANIZACION BIBLIOGRAFICA

Conforme los pedidos se van surtiendo, el Departamento de Adquisiciones procedera a entregar el nuevo material al Departamento de Organización Bibliográfica. Que tiene a su cargo los procesos técnicos que comprenden la verificación, clasificación, catalogación y preparación física, tareas que permitirán poner a disposición de los usuarios los nuevos libros. Estas actividades merecen especial atención ya que por su complejidad requieren de una organización sencilla y efectiva.

La planeación de este Departamento depende de las características y problemas que se presenten en cada biblioteca, así el trabajo puede dividirse de varias formas: una es que las actividades se cumplan por etapas, asignándolas a diferentes grupos de personas. Otra forma de organización es dividiendo el trabajo por materia, esto es, que una misma persona realice todo el proceso de las obras de una determinada materia.

En ciertos casos la organización del Departamento puede ser de acuerdo al idioma de los textos recibidos, un ejemplo son las grandes bibliotecas en donde por la cantidad de publicaciones que se manejan se justifica que haya personas destinadas a llevar a cabo de todo el proceso de las obras según el idioma. Otra manera de dividir este trabajo es por la forma o tipo de material que se trate: hay personas dedicadas a realizar el proceso técnico completo de audiovisuales, tesis o libros, etc. Se optará por esta organización cuando el volumen de adquisiciones de cada formato sea cuantioso y constante.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Teniendo en cuenta que existen varias opciones para organizar su trabajo, cada biblioteca puede elegir la que le ofrezca mejores resultados.

RECURSOS HUMANOS

Aún cuando la organización del Departamento de Organización Bibliográfica de cada biblioteca se establezca de acuerdo a sus necesidades, su personal debe estar integrado y coordinado por recursos humanos tanto profesionales como no profesionales.

Por lo general, las tareas asignadas al personal profesional (como pueden ser decisiones normativas de catalogación y clasificación, planeación, supervisión y evaluación) requieren de preparación especializada, habilidad administrativa, experiencia y conocimientos más amplios en estas actividades.

Respecto al personal técnico, auxiliar, tiene a su cargo tareas de mecanografía, reproducción de fichas, mantenimiento de catálogos y preparación física, actividades más sencillas que las de un profesional pero que también requieren de un adiestramiento adecuado y una supervisión constante. La labor de cada uno de estos elementos es importante para cumplir con el objetivo de este departamento.

REZAGO

Desafortunadamente, el no elegir la organización adecuada o no contar con el personal suficiente en número o preparación puede dar origen al problema del rezago, es decir que los materiales adquiridos por la biblioteca no se procesan

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

con la rapidéz y eficiencia deseables. En ciertos casos esta acumulación de material puede convertirse en una situación grave que amerite de soluciones drásticas.

EVALUACION

Una de las formas para evitar este problema del rezago es evaluar con cierta regularidad el desempeño del Departamento de Organización Bibliográfica. Esta revisión de actividades puede ser cuantitativa. El primer aspecto se mide por el número de items que se procesan en determinado periodo de tiempo. El segundo punto que se refiere a la eficiencia, naturalmente que es difícil de medir porque es la calidad del trabajo; sin embargo como lo expresa Wilson y Tauber:

La calidad del trabajo puede medirse por el modo como satisface las necesidades de los usuarios y por el éxito con que los empleados logren que el catálogo responda a sus preguntas, o también por el buen resultado con que el sistema de clasificación agrupe los libros a satisfacción de los lectores que tengan a los estantes.⁹

La evaluación es una actividad complicada pero necesaria para el funcionamiento y para el cumplimiento de los objetivos establecidos del Departamento de Organización Bibliográfica. Con este procedimiento se puede identificar las anomalías que impiden un buen funcionamiento del Departamento y al mismo tiempo descubrir las medidas convenientes para su solución.

⁹ Louis R. Wilson y Maurice F. Tauber *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Tr. por Jorge Aguayo. (Washington, Unión Panamericana, 1963), p. 136.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2.2. PROBLEMAS QUE PRESENTA LA ADMINISTRACION DE LA COLECCION

Entre los problemas particulares que presenta la administración de la biblioteca universitaria se encuentra la conservación, encuadernación, descarte, pérdida, mutilación e inventario de los materiales documentales que la conforman. Todos estos problemas se agudizan a medida que la biblioteca crece y aumenta su número de usuarios puesto que el uso de la colección repercute en el deterioro de la misma.

Una de las medidas de que dispone la biblioteca para solucionar este tipo de problemas, es que se establezcan políticas bien definidas en las que consideren las diferentes implicaciones que presentan cada uno de los problemas mencionados, de tal forma que le permitan responder de la mejor manera ante las situaciones que se presenten.

CONSERVACION

Tomando en cuenta que es responsabilidad de toda biblioteca el desarrollo de su colección es natural el interés que debe tener por la conservación de la misma. Se recomienda una revisión continua y sistemática de los materiales bibliográficos de la biblioteca con el fin de conocer el estado en que se encuentran. Principalmente cuando la biblioteca cuenta con el tipo de estantería abierta al permitir al usuario consultar todas las obras que desee, favorece mayor uso de la colección y por lo tanto presenta un mayor desgaste o maltrato por el descuido con que los lectores en ocasiones tratan a los libros.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

El grado de deterioro que tenga la obra es lo que determinará el tiempo de mantenimiento o de restauración que requiere. Por lo general, la restauración sencilla se realiza en la biblioteca, por ejemplo el reetiquetado, el pegado de nuevas tarjetas del libro, limpieza y reposición de hojas faltantes. Especificando de antemano las tareas, métodos, materiales y personal que debe hacerlo en forma rápida y económica.

ENCUADERNACION

Una responsabilidad inherente a la biblioteca es la conservación de los materiales en buenas condiciones, a pesar de su uso constante. Esto es cada vez más difícil de cumplir por la baja calidad de la presentación original con que se publica el libro o la revista. La cual debe ser sustituida por una encuadernación que implica costos y buena organización y tomar medidas tales como contar con un departamento de encuadernación en la propia biblioteca o seleccionar una casa comercial de encuadernación que garantice este tipo de trabajo con calidad y bajos precios.

Wilson dice que la encuadernación "...es una cuestión técnica muy elevada y requiere un equipo especial y una capacidad acumulada, que solo se justifican por medio de un gran volumen de trabajo".¹⁰ Esto es el punto que justificará la elección que se tome.

DESCARTE

Así como es indispensable contar con un sistema de encuadernación para identificar la colección y que siempre esté en óptimas condiciones, también es de importancia establecer

¹⁰ Ibid.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

políticas para el descarte de materiales que por diferentes razones no justifican su conservación en la colección. Ejemplos de estas son: libros en malas condiciones físicas, libros que no se utilizan, obras obsoletas, duplicados, materiales ajenos al área de interés de la biblioteca, números sueltos de publicaciones periódicas o sencillamente irrelevante.

El objetivo de esta actividad es el de conservar un acervo bibliográfico actualizado así como lo más valioso de la colección aún cuando no sea material reciente ya que como lo menciona Dora Benveniste "Una inteligente política de depuración de la colección permitirá que la biblioteca proporcione un servicio adecuado [y] oportuno, a sus lectores"¹¹ De no ser así, la biblioteca corre el riesgo de tener una colección grande pero inútil con material anticuado o desgastado en el espacio que correspondería a nuevas adquisiciones.

PERDIDA Y MUTILACION DE MATERIALES

La mutilación y el robo de los documentos bibliográficos son dos de los problemas más graves y lamentables a las que se enfrenta todo tipo de biblioteca. La mutilación es en sí un robo aunque de manera parcial pues al cortar y llevarse una parte de la obra, "...en vez de disculpar la acción la agrava porque deja incompleta o inservible para todos la publicación mutilada."¹²

¹¹ Dora Benveniste. "Consideraciones sobre la depuración de acervos," *Ciencia Bibliotecaria* 3(1979):36.

¹² Napoleón Muñóz N "Conjugando el verbo mutilar ..., *Boletín del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras* 6 (dic. 1978):4.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Hay que agregar que el daño no sólo se hace a la obra sino también a la biblioteca como institución de servicio, a la comunidad que requiere esta información y desde luego, es un daño para el individuo mismo quien forma parte de dicha comunidad y en más de alguna ocasión necesitará esa obra o cualquiera otra que haya sido mutilada.

En cuanto al robo trae consecuencias más graves aún que la mutilación, debido a que el usuario puede identificar en el catálogo las obras de su interés, sin embargo no se localizan en los estantes, no aparecen registrados en préstamo, ni se encuentran en las mesas de las salas de lectura, como tampoco se encuentran en restauración y no aparece dados de baja. Ante esta situación la biblioteca se enfrenta a un gran reto pues de alguna manera debe seguir proporcionando información en falso al tenerlos registrados y no en existencia.

Por tal motivo en la actualidad se han llegado a establecer medidas de diversa índole como son de seguridad, utilizando sistemas electrónicos de ondas fotoeléctricas, espejos retrovisores y circuitos cerrados de televisión. Además del ya conocido servicio de paquetería para evitar que el usuario pase a la biblioteca con protafolios, paquetes, bultos, etc. El incremento de vigilancia es otra medida a la que han recurrido algunas bibliotecas y por otra parte se siguen estableciendo los tipos disciplinarios y económicos.

Aún cuando las medidas de solución que se han dado a este tipo de problemas han sido más bien preventivas y no restrictivas, toda biblioteca como lo propone Wheeler y Goldhor "...Deberá tener una escala establecida de sanciones

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

por tales daños y disposiciones legales para imponer penas en los casos más serios".¹³

Más que éso, deberá fomentar hábitos y hacer conciencia cambiando la mentalidad de los usuarios aún cuando sea en forma obligada.

INVENTARIO

Una práctica indispensable en toda biblioteca es el inventario del acervo bibliográfico y son varios los propósitos que persigue, entre ellos: conocer las existencias reales de la colección, el identificar las obras perdidas, en préstamo, restauración o encuadernación. Detectar errores de procesamiento técnico o de colocación en la estantería, verificar las condiciones físicas del material bibliográfico para separar de la colección aquellas obras que requieran restauración o encuadernación, así como también que sean para descarte.

Por lo general, la responsabilidad del inventario recae en el Departamento de Circulación pero desde luego es importante contar con el apoyo del personal que realiza los procesos técnicos y en muchas ocasiones con la colaboración del personal de toda la biblioteca.

La realización de este recuento de los recursos bibliográficos se recomienda a intervalos regulares desde uno a tres años y aún cuando se le considere como un requisito

¹³ Joseph L. Wheeler y Herbert Goldor. *Administración prácticas de bibliotecas públicas* Tr. Agustín Contin (México: Fondo de Cultura Económica, 1975), p. 494.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

administrativo constituye una fuente de información valiosa de diferentes aspectos del funcionamiento de la biblioteca.

Se ha planteado que la formación de la colección bibliográfica es una labor difícil. En muchas ocasiones y a pesar de tanto esfuerzo de la biblioteca por resolver los problemas ya descritos en este capítulo, no puede cumplir totalmente la finalidad de satisfacer a sus usuarios ya que surge el problema de la no disponibilidad que frustra al usuario en su búsqueda del material bibliográfico.

A continuación describiremos las características y consecuencias de este problema y la magnitud en que se presenta.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

2.3. LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

En la literatura bibliotecológica, existe una diversidad de términos para designar cuando el usuario obtiene o no obtiene la información que necesita, al requerirla a la biblioteca. Entre ellos los siguientes:

-Pertinencia. Se refiere a si los materiales que forman la colección están relacionados a propósito con el asunto o temas de interés de los usuarios de la biblioteca.

-Accesibilidad. "Es el grado de dificultad experimentada por el usuario para obtener lo que busca".¹⁴ Esta es la llamada accesibilidad técnica, porque puede haber accesibilidad física (localización del edificio, horario, etc.) y la moral, es lo que aplica cierta discriminación en la selección del material bibliográfico o en el uso de sus servicios.¹⁵

-Disponibilidad. "Es la probabilidad de que el usuario obtenga lo que busca."¹⁶ Entendiendo por probabilidad lo que es posible que ocurra. Se llama Disponibilidad inmediata a las demandas o solicitudes que se cumplen rápidamente.

¹⁴ Francisca T. Batista Vieira, Maria Elena Rotta Soares, Vania da Silva M., "Accesibilidade e disponibilidade de documentos: COMUT", Boletín ABDF Nova Serie 6 (out - dez 1983):52.

¹⁵ Carlos Izquierdo "Evaluación de los servicios bibliotecarios" *Boletín de la Biblioteca de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y ciencias afines* "Ing. Federico E. Capurro", No. 17(1981):99.

¹⁶ Batista Vieira: 52.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

-No Disponibilidad. Es la característica que se presenta cuando el usuario no puede obtener en la biblioteca el material buscado.

-Satisfacción. "El concepto de satisfacción se relaciona con los de necesidad, acción y medida. La satisfacción se produce en vista de tendencias, deseos o apetitos que han logrado su objeto. Implica, además que esta realización sea proporcionada, pudiendo dejar de existir por exceso o defecto..."¹⁷ a lo que se llama insatisfacción.

-Frustración. Cuando el usuario, no obstante de haber ejecutado por su parte cuanto podía, no logra sus propósitos por causas ajenas a su voluntad. Por ejemplo, al tener una referencia, buscarla en el catálogo e intentar localizarla en estantería, pero finalmente no obtenerla.

De entre todos estos términos destaca el de la no disponibilidad por ser una idea más clara, con más contenido y mayor significado. En este trabajo se seleccionó el término No Disponibilidad ya que el interés principal es medir el problema del usuario al no poder obtener la información buscada.

Se considera que es importante estudiar el tema para evaluar hasta qué punto la biblioteca cumple con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Para identificar si existe el problema; para conocer las causas que lo originan; también para saber en qué porcentaje existe, además

¹⁷ Enciclopedia *Universal Ilustrada*, 19 ed. v. 54. "Satisfacción".

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

de que sirve como instrumento de evaluación y cambio (orienta en la toma de decisiones acertadas). Finalmente porque se puede demostrar que hay una mayor preocupación por servir al usuario, interés claro porque la biblioteca sea efectiva. Algunas otras ideas interesantes obtenidas de la literatura sobre este tema se anotan a continuación.

PAISES

Estudios de disponibilidad se han llevado a cabo principalmente en los países de Estados Unidos, Gran Bretaña y Canadá; por lo que respecta a América Latina sólo Brasil reporta esta clase de trabajos. Desafortunadamente, en México ese interés no se ha visto reflejado en la literatura pues aunque existen estudios de evaluación no se identificaron trabajos enfocados a medir la no disponibilidad de la colección. Sólo pudimos encontrar un análisis de Antonio Quiróz Arenas¹⁸ sobre las diferentes metodologías utilizadas en bibliotecas académicas extranjeras para la evaluación de servicios. Entre ellas menciona los estudios para medir las necesidades del usuario, técnicas que propone como alternativas para que se utilicen en bibliotecas universitarias mexicanas.

De reciente aparición en el medio bibliotecario mexicano está el *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. Aquí el autor "propone una metodología para medir la satisfacción de los usuarios y pretende ser un instrumento útil en la toma de decisiones de los responsables

18 José Antonio Quiróz Arenas. "La aplicación de posibles metodologías evaluativas para las bibliotecas mexicanas". *Ciencia Bibliotecaria* 2(1979): 129 - 142.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

de bibliotecas".¹⁹ Esta publicación nos demuestra que hay una necesidad de evaluar y mejorar los servicios bibliotecarios en nuestro país y a los bibliotecarios les indica la mejor forma de realizar estos estudios.

Por la carencia de estudios sobre esta temática en México, consideramos importante que se realicen investigaciones enfocadas a esta clase de problemas, ya que además de ser una valiosa oportunidad para conocer las necesidades reales de la comunidad nos permiten desde luego, mejorar la calidad de los servicios.

TIPOS DE BIBLIOTECAS

Es importante también señalar que analizando los estudios que sobre el tema se han realizado, se observa una mayor número respecto a bibliotecas universitarias o universitarias especializadas y con algunas excepciones en bibliotecas públicas, lo que demuestra que es un problema característico de las universitarias.

Otro dato sorprendente es que sigue siendo un tema de actualidad pues se tiene conocimiento que se han utilizado este tipo de estudios durante los últimos 50 años. Al parecer fué mínima su evolución hasta que se aplicó la teoría de probabilidades de De Prosop y otros (1973) y la técnica de amificaciones de Kantor (1976); creciendo significativamente el interés en los 70's y declinando en los 80's, como se puede apreciar en la tabla siguiente.

¹⁹ José Alfredo Verdugo Sánchez. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. (México: CUIB, ANUIES, 1989), 64.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

de bibliotecas".¹⁹ Esta publicación nos demuestra que hay una necesidad de evaluar y mejorar los servicios bibliotecarios en nuestro país y a los bibliotecarios les indica la mejor forma de realizar estos estudios.

Por la carencia de estudios sobre esta temática en México, consideramos importante que se realicen investigaciones enfocadas a esta clase de problemas, ya que además de ser una valiosa oportunidad para conocer las necesidades reales de la comunidad nos permiten desde luego, mejorar la calidad de los servicios.

TIPOS DE BIBLIOTECAS

Es importante también señalar que analizando los estudios que sobre el tema se han realizado, se observa una mayor número respecto a bibliotecas universitarias o universitarias especializadas y con algunas excepciones en bibliotecas públicas, lo que demuestra que es un problema característico de las universitarias.

Otro dato sorprendente es que sigue siendo un tema de actualidad pues se tiene conocimiento que se han utilizado este tipo de estudios durante los últimos 50 años. Al parecer fué mínima su evolución hasta que se aplicó la teoría de probabilidades de De Prospeo y otros (1973) y la técnica de amificaciones de Kantor (1976); creciendo significativamente el interés en los 70's y declinando en los 80's, como se puede apreciar en la tabla siguiente.

¹⁹ José Alfredo Verdugo Sánchez. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. (México: CUIB, ANUIES, 1989), 64.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

DECADAS	AÑOS Y FRECUENCIA	TOTAL
1930	1934(1), 1939(1)	2
1950	1956(1)	1
1960	1963(1), 1967(1), 1968(2), 1969(1)	5
1970	1970(1), 1971(1), 1972(5), 1973(5), 1974(1), 1975(2), 1976(3), 1977(1), 1978(6)	25
1980	1980(6), 1981(3), 1983(4), 1984(5)	17
	Total	50

Tabla 1. Cronología de los estudios identificados en la revisión de la literatura.

Estos trabajos son los que han dado las bases para continuar investigando este aspecto posteriormente.

REVISION DE LA LITERATURA

Fué interesante encontrar, entre los estudios identificados, un trabajo en el que se ya revisaba una cantidad de artículos sobre el tema y que merece una breve descripción.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

JOHN MANSBRIDGE (1986)²⁰

El autor tituló esta revisión *Estudios de disponibilidad en bibliotecas* en donde examinó más de 40 estudios de disponibilidad, aunque no incluye estudios de fracaso porque considera que en búsquedas no es posible medir la disponibilidad.

En base a esta revisión el autor concluye que:

-Aún cuando se han producido cierto número de estudios de disponibilidad en los últimos 50 años, no existen estudios iguales.

-En las bibliotecas públicas la evidencia demuestra que la mayor causa de no disponibilidad se debe a error del usuario.

-La tasa promedio de disponibilidad es 61%, por lo que un índice de 60% parece razonable para una biblioteca de estantería abierta que utiliza solicitudes reales del usuario como fuente de estudio.

-La técnica de ramificaciones de Kantor es una técnica poderosa que debe considerarse seriamente por parte de cualquiera que lleve a cabo un estudio de disponibilidad.

-Conforme los catálogos en línea se vuelven más comunes, hay una necesidad de desarrollar de estudios de disponibilidad que incorporen las búsquedas temáticas.

²⁰ John Mansbridge "Availability Studies in Libraries" *Library & Information Science Research* 8 (1986): 299 - 314.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

-Los estudios de disponibilidad y la técnica de ramificaciones de Kantor pueden también utilizarse en la medición de otros servicios de una institución académica.

Otros estudios e investigaciones sobresalientes sobre el tema se describen a continuación siguiendo el orden cronológico.

MAURICE B. LINE (1968)²¹

En su estudio de "Fallas en la disponibilidad de libros" se refiere a las fallas básicas de la colección, es decir a la incapacidad de la biblioteca para suministrar los materiales que se le pidan. Señala que las fallas de las bibliotecas pueden darse en 3 niveles desde el punto de vista del usuario. Nivel 1 falla al acudir a la biblioteca cuando quiere libros, Nivel 2 falla en encontrar en el catálogo el material que desea y Nivel 3 falla al pretender encontrar el material en los estantes.

Aún cuando se ha aclarado que los estudios de fallas no incluyen búsquedas exitosas y no permiten medir la disponibilidad, se consideró el estudio de Line como uno de los estudios base porque de alguna manera las fallas significan la no disponibilidad, tema del presente trabajo.

21 Maurice B. Line. "The Ability of a University Library to Provide Books Wanted by Researchers" *Journal of Librarianship* 5 (Jan. 1973): 37 - 41.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

JOHN A. URQUHART Y J.L. SCHOFIELD (1969-1970)²²

El método utilizado en este estudio es el llamado "Encuesta de fallas", el cual consistió en pedirle a los lectores que registraran su fracaso en la búsqueda de un libro en el estante dentro de las áreas de acceso abierto, colocando una señal (papel rosa) en el lugar del libro que buscaban. En este papel se pedía se anotara el número de clasificación o el autor y título si no se recordaba el número.

Al igual que el estudio de Line, se basa en la medición de fallas por lo que es considerado de base en el tema de la no disponibilidad.

BEN-AMI LIPETZ (1970)²³

Este es uno más de los artículos basados en la búsqueda del usuario en el catálogo de una biblioteca. El autor concluye que cerca de la tercera parte de los usuarios del catálogo están interesados en búsquedas por "materia" pero que la mitad de ellos intentaban una búsqueda "documentada" en lugar de una por "materia". Lipetz, además de definir la terminología de la búsqueda en catálogos, toma en cuenta la necesidad de

22 J. A. Urganhart and J.L. Schofield. "Measuring Readers Failure at the Shelf" *Journal of Documentation* 27 (dec. 1971): 273 - 286.

23 Ben-Ami, Lipetz. "User Requirements in Identifying Desired Works in a Large Library", New Haven, Con.: Yale University Library, 1970. (ED 042 479), citado en Krikelas, James. "Searching the Library Catalog a Study of Users Access" *Library Research* 2 (fall 1980): 215 - 230.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

relacionar la actividad realizada con la información e intención del usuario porque anteriormente en muchas de las búsquedas se suponían (a través de la observación) las necesidades del usuario.

En cuanto a la disponibilidad de documentos se encontró que el 84% de los documentos buscados fueron localizados y solo el 5% no fueron localizados. La importancia de este artículo se basa en que además de identificar la disponibilidad de documentos en una biblioteca en particular, define los términos usuales en las búsquedas de catálogo.

RENATA TAGLIACOZZO Y M. KOCHEN (1970)²⁴

En este caso, los autores titularon su estudio "Conducta en la búsqueda de información de los usuarios de catálogo". Está basado en los datos de una investigación sobre el uso del catálogo en tres bibliotecas universitarias y una pública. En ambos casos las búsquedas analizadas fueron por título conocido y por materia, se encontró una relación entre el rango académico de los usuarios del catálogo y el tipo de búsqueda realizada. Además analizaron los factores que influyen en el éxito o fracaso de una búsqueda y el significado de éxito de los dos tipos de búsqueda en el catálogo.

²⁴ Renata Tagliacozzo and Manfred Kochen. Information-Seeking Behavior of Catalog Users" *Information Storage and Retrieval* 6(1970): 363 - 381.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

ANNE BREARLEY PITERNICK (1971)²⁵

Otro de los estudios analizados es el de "Medición de la disponibilidad de publicaciones" que mide la disponibilidad de las publicaciones periódicas en una biblioteca universitaria-especializada. Para ello, lleva a cabo una encuesta en la que se utiliza una forma que recaba los datos del usuario, de la publicación deseada y su opinión sobre si requería que se tomaran medidas para localizar la publicación que solicitaba. Especialmente estas peticiones fueron atendidas en forma prioritaria aunque todas se atendían.

Es interesante la conclusión del autor al afirmar que las publicaciones periódicas más que los libros están sujetas a ciertos procedimientos administrativos que exigen retirarlas de los estantes aunque técnicamente su disponibilidad no se vea reducida. Este es uno de los pocos artículos que evalúan la no disponibilidad de las publicaciones periódicas por lo que se consideró incluirlo aún cuando el presente estudio solo toma en cuenta la no disponibilidad de los libros.

JOHN URQUHART Y J.L. SCHOFIELD (1972)²⁶

En "Medición de fallas" de Urquhart y Schofield (1972), el método empleado es una ligera modificación de uno anterior.

²⁵ Anne Brearley Piternick. "Measurement of Journal Availability in a Biomedical Library" *Bulletin of the Medical Library Association* 60 (oct. 1972): 534-542.

²⁶ J.A. Urquhart and J.L. Schofield. "Measuring Readers Failure at the Shelf in Three University Libraries" *Journal of Documentation* 28 (sep. 1972): 233 - 241.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

(véase referencia 22) La primera parte implicaba pedirle a los lectores que registraran en un volante los datos del libro o revista que buscaban, el área temática que estaban revisando, su nivel académico y fecha. Al final se les pedía dejar el volante en una caja adjunta, estas se recogían diariamente y se ordenaban alfabéticamente por autor, título o tema.

La segunda parte del estudio fueron entrevistas en las que se les pedía contestaran un cuestionario. Las respuestas daban información sobre el efecto del fracaso en el lector, la acción que él tomaba después del fracaso, si encontraba títulos sustitutos, etc. Otra diferencia del estudio anterior es que este se aplica en 3 bibliotecas. Pero en coincidencia los autores miden el fracaso pero con algunas variantes especialmente la comparación entre los resultados de las 3 bibliotecas analizadas.

MARJORIE E. MURFIN (1972):²⁷

Otro de los trabajos considerados fué el de Murfin, que utiliza un método experimental para detectar el nivel de frustración en el uso de la colección de publicaciones periódicas en una biblioteca que cuenta con 8,000 suscripciones.

La técnica consistió en seleccionar a un grupo de estudiantes a los que se les reunía en la biblioteca y se les

²⁷ Marjorie E. Murfin. "The Myth of Accessibility: Frustration & Failure in Retrieving Periodicals" *The Journal of Academic Librarianship* 6 (mar. 1980): 16 - 19.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

daba 1 hora para localizar los titulos, pidiéndoles que luego verificaran los resultados de su búsqueda en una de las cuatro columnas previstas: "artículo localizado" "arrancado", "no estaba en biblioteca" y "otro". Posteriormente el estudiante contestaba un cuestionario que le preguntaba si habian usado el listado de publicaciones periódicas, si éste era claro o no, que entendian por "actual y anterior" y el significado de cada designación para microfilm.

Estamos de acuerdo con Murfin cuando recomienda que se dedique mucha atención para hacer disponible las publicaciones periódicas por el gran esfuerzo económico que se hace al adquirirlas.

T. SARACEVIC, W.M. SHAW Y P.B. KANTOR
(1972-1974)²⁸

Las causas de la frustración del usuario en una biblioteca académica fueron analizadas por los autores señalados. En este estudio también se desarrolló un método de análisis que permite el cálculo de cuatro probabilidades independientes de causas, indicando medidas de desempeño de políticas de adquisición, circulación, operaciones bibliotecarias y usuarios. Se reunieron datos sobre las políticas de libros de autor o título específico y las razones de frustración, separando demandas satisfechas y no satisfechas y los datos se recabaron en dos periodos diferentes de tiempo.

28 J. Saracevic, W.M. Shaw Jr and P.B Kantor. "Causes and Dynamics of User Frustration in Academic Library". *College and Ressearch Libraries* 58 (Jan. 1977): 7 - 18.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Se concluye que las cuatro medidas de desempeño obtenidas tienen significados independientes y su producto determina el promedio general de satisfacción.

RUDOLF JACOB PENNER (1972)²⁹

Este artículo titulado "Midiendo la capacidad de una biblioteca..." describe el desarrollo de una prueba que mide la capacidad de una biblioteca para proporcionar los documentos que los usuarios necesitan. La prueba esta basada en el tiempo tomado por una biblioteca para obtener un documento representativo.

La capacidad potencial de la "Prueba de entrega de documentos" que evalua la habilidad de la biblioteca al entregar los propios documentos y los que no lo son, se reduce cuando no existen registros de préstamo interbibliotecarios adecuados. Que permitan estimar el tiempo de préstamo de los documentos que no son de su propiedad como sucedió con las dos bibliotecas usadas en este estudio.

Considerando que es una inquietud constante para cualquier biblioteca el hacer disponible la colección a sus usuarios, se ha incluido el trabajo de PENNER como otra alternativa para medir la disponibilidad.

²⁹ Rudolf Jacob Penner. "Measuring a Libraries Availability" *Journal of Education for Librarianship* 13 (1972): 17 - 30.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

J.L. SCHOFIELD, A.C. COOPER Y D.H. WATERS
(1974-1975)³⁰

En su artículo "Evaluación de fallas," eligieron la técnica de las fallas como instrumento para medir la disponibilidad de artículos en el momento en que son requeridos por los usuarios. Los autores procuraron una cuidadosa verificación de cada falla, con la idea de determinar el nivel de fracaso de la colección. Se entrevistó a una muestra grande de lectores conforme salían de la biblioteca en un periodo de 2 semanas, para obtener detalles de su éxito o fracaso en la búsqueda de material en la biblioteca.

En este estudio se incluyeron además de los éxitos de las búsquedas en títulos conocidos, los éxitos de quienes buscaban material desconocido (búsquedas casuales). Estas presentaron un mayor problema dado que no es posible verificar si existía algún libro que pudiese haber servido a propósito de un lector, por lo que se consideraba como éxito si encontraba cualquier título.

Finalmente los autores coinciden en señalar que en una encuesta de fallas no se sabe en que medida la tasa de éxito refleja la expectativa del lector al usar la biblioteca.

30 J. L. Schofield, A. Cooper and D.H. Waters. "Evaluation of an Academic Libraries Stock Effectiveness" *Journal of Librarianship* 7 (jul. 1975): 207 - 227.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

PAUL B. KANTOR (1976)³¹

Uno de los estudios más determinantes para seguir desarrollando investigaciones sobre el tema es el de Kantor.

En su análisis de disponibilidad desarrolló una técnica de ramificaciones que permite identificar los artículos disponibles como algo que fluye por un ducto en el que se desvían parcialmente en ramas por los diversos motivos que los convierten en no disponibles.

Las categorías de no disponibilidad las propone en secuencia, de acuerdo a los pasos que sigue el usuario en sus búsquedas: 1) no adquiridos, 2) en circulación, 3) error de la biblioteca 4) error del usuario.

Para investigar lo anterior, utilizó 2 instrumentos, una forma que se entrega a cada usuario al acercarse al catálogo, diseñada para obtener el autor, título y número de referencia ofreciendo una columna para señalar si se localizó y otra para reportar la clave de la causa. El segundo instrumento es una lista verificadora que guiaba a los investigadores en la localización de los libros que el usuario no podía encontrar.

Kantor es uno de los autores más conocedores, de esta área de investigación bibliotecológica.

31 P. B. Kantor. "Availability Analysis" *Journal of the American Society for Information Science* 27 (sep. - oct. 1976): 311 - 319.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

JAMES KRIKELAS (1976-1977)³²

El objetivo del estudio "Búsquedas en el catálogo" era distinguir si existía una relación ente la ambigüedad de la información dada por la biblioteca para un tema específico y la forma de acceso seleccionada por el usuario en el catálogo para determinar la disponibilidad. El ejercicio consistió en un juego de seis solicitudes entregadas a cada estudiante en las que se le pedía determinar si la biblioteca poseía un título específico y si era así, cual era el número de referencia, además de señalar dos trabajos de un autor.

Los resultados obtenidos fueron:

-Si se da una información relativamente completa sobre el autor y el título la mayoría de los usuarios buscan la información por autor.

-La estrategia de búsqueda es afectada no solo por la información sino por la complejidad del catálogo a buscar.

-Conforme la información sobre autor y título se vuelve menos distintiva, hay aumento correspondiente en búsquedas por título o materia "creados". La opción está relacionada con la importancia percibida en las pistas.

Al igual que el trabajo de Tagliacozzo y Kochen este se enfoca a medir las búsquedas en el catálogo y no propiamente el éxito o fracaso de la búsqueda en la estantería. Sin embargo se incluyó en esta revisión porque identifica factores que afectan la disponibilidad de los libros desde el catálogo.

³² James Krikelas. "Searching the Library Catalog a Study of Users Access" *Library Research* 2 (fall 1980): 215 - 230.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

YVONNE WULFF(1977)³³

El trabajo de Wulff "Disponibilidad de los libros" fué realizado en una biblioteca universitaria especializada. Consistió en pedirles a los usuarios que se acercaban al catálogo que registraran los títulos de los libros que habían ido buscar y que indicaran si los habían encontrado o no. Los usuarios depositaban las formas en una caja cerca de la salida de la biblioteca. Cuando las formas eran devueltas el personal de la biblioteca buscaba en la estantería y en los registros cada "título no encontrado" para determinar por que el titulo no fué encontrado. La causa de cada falla fué codificada en una lista pre-impresa al reverso de la forma del usuario.

La posibilidades de fracaso se agruparon por categorías siguiendo el modelo de Kantor. Como recomendaciones la autora sugiere letreros adicionales para facilitar el encontrar libros colocados en lugares especiales. También sugiere una revisión de los procedimientos y del tiempo que implica el reemplazo de un libro extraviado.

Prácticamente es un trabajo basado en las especificaciones de Kantor y se puede comprobar la utilidad del modelo propuesto al permitir obtener resultados de determinada biblioteca en relación al problema de la no disponibilidad.

33 Yvonne Wulff. "Book Availability in the University of Minnesota Bio - Medical Library" *Bulletin of the Medical Library Association* 66 (jul. 1978): 349 - 350.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

CECILIA A. OBERHOFER (1978)³⁴

El objetivo de este estudio fué evaluar el desempeño de tres bibliotecas universitarias de la Pontificia Universidad Católica de Rio de Janeiro. Especialmente se procuró medir la disponibilidad inmediata de documentos solicitados por sus usuarios. Fué utilizado el modelo nivel de satisfacción cuyas bases teóricas fueron establecidas por Kantor.

Los resultados obtenidos indican que las bibliotecas estudiadas son capaces de satisfacer apenas el 50 % de la demanda. Se concluye que el modelo nivel de satisfacción es una medida parcial de la evaluación y su valor se basa en las características generales de aplicabilidad.

Una vez más se demuestra que técnica de Kantor tiene validez porque aunque no explica el por qué de las fallas, si se señalan los puntos débiles como indicadores para analizar las actuales políticas de la biblioteca.

JO BELL WHITLATCH Y KAREN KIEFFER (1978)³⁵

En este caso los autores lo titularon "Servicio en la Universidad Estatal de San José: Investigación de la disponibilidad de documentos." El estudio intentó identificar toda una medición para el servicio bibliotecario, la investigación fué diseñada para determinar por qué los usuarios no encontraban los materiales deseados en la biblioteca.

34 Cecilia A. Oberhofer. "A disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitarias". *Ciencia da Informacao* 10 (1981): 47 - 58.

35 Jo Bell Whitlatch and Karen Kieffer "Service at San Jose State University: Survey of Document Availability" *Journal of Academic Librarianship* 4 (1978): 197-199.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Se concluye que las deficientes habilidades que posee el usuario del catálogo y el programa de circulación originan la máxima frustración. Se aclara que el 42 % de los items de listados individuales que no fueron encontrados en el catálogo podrían haber sido localizados por un usuario que contara con habilidades en el uso del catálogo.

Particularmente es este estudio se señalan como causas principales de la no disponibilidad dos de las cuatro causas que maneja la técnica de ramificaciones de Kantor, las fallas del usuario y las fallas del Departamento de Circulación, problemas que necesitan atención para que exista la disponibilidad en la biblioteca analizada.

ROBERT GOEHLER (1978)³⁶

Goehler en su estudio "Disponibilidad del libro y servicio de entrega" enfatiza que la disponibilidad del libro es un indicador de efectividad, además de ser una medida cuantitativa para evaluar las funciones bibliotecarias. Define la disponibilidad en términos de inmediato, como un indicador útil en el servicio bibliotecario. Agrega que la disponibilidad inmediata es la ideal por ser una situación en la que todas las solicitudes son inmediatamente satisfechas.

El estudio se llevó a cabo en la Biblioteca de la Universidad de Indiana específicamente en el servicio llamado ACCESS, que consiste en un sistema para la recuperación y entrega de libros de la colección general a las

³⁶ Robert Goehlet. "Book Availability and Delivery Service" *Journal of Academic Librarianship* 4 (1978): 368 - 371.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

oficinas departamentales de facultad. Señala que la causa más común de la no disponibilidad fué que el libro ya estaba en préstamo. Otras causas fueron que estaban reubicándose, consultándose, en reparación, solicitados en adquisición (en orden) o que no las poseía la biblioteca. Finalmente aclara que la disponibilidad del libro está relacionada al número de copias que posee la biblioteca y a la fecha del título solicitado.

Las características del servicio que evalúa este trabajo permiten medir de una forma más directa la disponibilidad de los libros y a que implica la búsqueda y la entrega al usuario.

KATHERINE A. FROHMBERG, PAUL KANTOR Y
WILLIAM A. MOFFETT (1980)³⁷

El trabajo se basa en un proyecto de dos años llamado "Estudio sobre el impacto de un sistema computarizado de préstamo en la eficiencia de una biblioteca grande como es la Oberlin College".

Las hipótesis que se pretendían comprobar eran: 1. Cualitativa, al mejorar la eficiencia del sistema de préstamo, la calidad mejora y la cantidad se mantiene igual y 2. Homeostática: al mejorar el sistema, la actitud del usuario mejora y al mejorar la actitud la cantidad en el servicio aumenta. Dado que uno de los tres instrumentos de estudio mide la disponibilidad y establece los cambios con la implementación del sistema, se midió antes y después de introducirlo.

³⁷ Katherine A. Frohberg, Paul B. Kantor and William A. Moffett. "Increases in Book Availability in a Large College Library" *Proceedings of the 43rd ASIS Annual Meeting Washington, D.C.*: ASIS, 1980.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Como conclusiones los autores establecen 2 hechos importantes: La introducción de un sistema automatizado aumenta la disponibilidad de materiales y los usuarios notan ese aumento.

Finalmente aclaran que las técnicas para medición de disponibilidad proveen a los bibliotecarios de argumentos para justificar servicios más objetivamente y financiar su administración. Aquí puede identificarse la importancia que tiene la automatización de los servicios para mejorar la eficiencia de los mismos. En este caso la implementación de un sistema en el Departamento de Circulación mejoró notablemente la disponibilidad de los materiales.

PAUL B. KANTOR (1981)³⁸

El artículo describe un procedimiento en forma teórica y para ver como funciona en la práctica se aplica a un estudio hipotético.

El objetivo era calcular el significado relativo de la interferencia del préstamo comparado con otros factores. La muestra se tomó del catálogo y se hizo con un cuadro de números tomados al azar, con los dos primeros números se indicaba la profundidad (en pulgadas) con la cual se debían escoger las tarjetas. El título y la clasificación se anotaban en hojas de registro junto con el número de adquisición y la situación del libro. Los números de adquisición se dividieron en 3 grandes grupos equitativos.

³⁸ Paul B. Kantor. "Demand - Adjusted Shelf Availability Parameters" *The Journal of Academic Librarianship* 7 (may. 1981): 78 - 82.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La segunda fase del estudio consistió en que el personal verificaba si el libro estaba en préstamo y otros verificaban en la estantería y determinaban si estaba allí o en algún otro lado.

A pesar de que es un ejemplo no basado en un estudio real muestra las características importantes del procedimiento. Uno de los resultados es que no todos los items tienen la misma demanda. Si se ignora esto, puede traer serios problemas en la estimación de la disponibilidad de documentos. Si se multiplica la información reunida en cada clasificación por el número de solicitudes, estas sobre estimaciones pueden ser evitadas.

ANNE C., CILIBERTI Y OTROS (1985)³⁹

El trabajo reporta los hallazgos de un autoestudio empírico realizado en la biblioteca de William Petterson College.

Se utilizaron cuatro criterios para seleccionar el tipo de autoestudio:

1. Identificar el impacto de las debilidades de las bibliotecas sobre los usuarios,
2. Evaluar las funciones utilizadas por los usuarios,
3. Ser viable y
4. Servir como herramienta administrativa y no como ejercicio académico.

Después de esta selección se siguió con una revisión intensiva de las ventajas y desventajas de las diversas metodologías de investigación de bibliotecas. De esta revisión

³⁹ Anne C. Ciliberti and others. "Material Availability a Study of Academic Library Performance" *College and Research Libraries* 48 (nov. 1987): 513 - 527.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

resultó claro que el estudio de disponibilidad en anaqueles que desarrolló Paul Kantor y descrito por Saracevic y Shaw ofrecía las máximas ventajas.

La investigación reportada aquí difiere de otros estudios por el hecho de que investiga las tasas de disponibilidad para las búsquedas temáticas así como para títulos conocidos.

Los autores concluyen que:

- Las políticas, estructura organizacional y planta física influyen sobre las tasas de éxito de los usuarios.
- Como paso inicial se debe considerar el impacto del material perdido o robado sobre el éxito de los usuarios.
- Algunos métodos para mejorar la situación son: un programa de inventario apropiado y realista, cambios en la planta física e instalación de sistema electrónico.
- Para reducir errores en el uso del catálogo se deben diseñar sistemas en línea con presentaciones en pantalla que se expliquen solos.
- Otro factor que puede afectar el éxito de las búsquedas son los letreros.
- Se deben considerar la inclusión de información sobre el estado actual de un título.
- Los errores que sean fallas del usuario se pueden reducir si este buscara con mayor tenacidad.

Este es uno de los estudios más completos y mejor planeados, prueba de ello son las conclusiones tan precisas que aportan los autores.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

TERRY ELLEN FERL Y MARGARET G. ROBINSON
(1986)⁴⁰

El documento del estudio "Disponibilidad del libro en la Universidad de Santa Cruz, California" ofrece las tasas de éxito y fracaso de los usuarios que conocían los títulos solicitados en esta biblioteca, de tamaño mediano y de estantería abierta.

La metodología utilizada para medir la disponibilidad fue la desarrollada por Paul Kantor aunque se examinaron cinco categorías como medidas de disponibilidad, una más de las que él señaló (No disponibilidad por: Adquisición, Catalogación, Circulación, Biblioteca y Usuario).

La tasa de éxito fue de 61% en comparación con el 50% de resultados obtenidos en otros estudios, las dos causas principales fueron que la biblioteca no adquiría el material, combinado con la prioridad que se daba a los préstamos de usuarios de otras bibliotecas. Estos resultados demuestran los problemas que deben atenderse de inmediato principalmente el del préstamo interbibliotecario que es de más sencilla solución.

Podrían identificarse algunos otros estudios de este tipo por ejemplo, la obra de Lancaster *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*, considera otros estudios que sobre la disponibilidad de documentos el autor analiza en forma detallada.

40 Terry Ellen Ferl and Margaret G. Robinson. "Book Availability at California Santa Cruz" *College and Research Libraries* (sep. 1986): 501 - 508.

LA FUNCION DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

En este capítulo se ha descrito ya los fundamentos teóricos de la no disponibilidad de materiales a través de diferentes casos y esto justifica el interés en aplicar un estudio de esta índole en la Biblioteca Central Dr. Fernando Banda de la U.A.G.

En los siguientes capítulos se describirá el Sistema Bibliotecario de la U.A.G. y la forma en que se hizo la investigación.

3

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

La Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG) fundada en el año de 1935, es la más antigua de las instituciones privadas de educación superior en México. Un hecho que determinó el avance de esta Universidad fué un autoanálisis que se realizó en la década de los años sesentas, con el se iniciaron reformas importantes que dieron origen a " ...un ambicioso Plan Maestro de Desarrollo que condujo a la institución hacia un notable mejoramiento académico y administrativo."¹

Este crecimiento se debe en gran medida a que se atendió con prioridad el desarrollo de los recursos humanos docentes, el

¹ Universidad Autónoma de Guadalajara. *Diagnóstico de progreso de la Universidad Autónoma de Guadalajara a cuarenta y cinco años de su fundación: 1935 - 1980* (Guadalajara: UAG, 1980), p.2.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

hecho de obtener apoyo de fundaciones externas le permitió entonces realizar la primera fase de la formación de profesores.

En la actualidad esta preparación se continúa pero ya con los recursos de la propia institución.

Este plan es el que ha sentado las bases del desarrollo tanto cuantitativo como cualitativo de la Universidad. Por ejemplo, en la actualidad el cuerpo académico está formado por 1,149 profesores y 19,986 estudiantes,² lo que permite que se establezca una relación de un profesor de tiempo completo por cada diecisiete alumnos. Esta proporción ha mejorado notablemente pues en años anteriores era de un profesor por cada sesenta alumnos. Por otra parte esta reducción también es significativa si se compara con la cifra que se reporta como media nacional en el país, que es la de un profesor por cada sesenta y dos alumnos.³

En su constante búsqueda de superación la UAG ha mantenido la preocupación por la actualización y capacitación de su personal docente y para ello cuenta con dos organismos: La Secretaría de Educación en el Area de la Salud y la Secretaría de Educación para las areas de Humanidades y Ciencias Sociales, Ciencia y Tecnología y Educación Media. Ambas tienen como finalidad promover la capacitación de profesores en servicio, asesorarlos y fomentar la investigación

2 Idem. Tarjeta con datos relevantes de la Institución (Guadalajara: UAG, 1988).

3 Idem. *Diagnóstico...* p. 17.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

educativa⁴ Toda esta labor de capacitación se proyecta a través de un programa de cursos seriados, agrupados en aspecto didácticos y que les permite un mejor desempeño como docentes.

Las oportunidades de estudio que ofrece la Universidad, son ochenta y cinco en total, 9 corresponden al nivel de técnico profesional, 11 diplomados, 35 licenciaturas, maestrías y 2 doctorados que le han permitido recibir a un gran número de estudiantes, de 1935 a la fecha asciende a más de 40 mil egresados a nivel licenciatura.⁵ Por otra parte la encuesta realizada por la Federación de Instituciones Mexicanas Privadas en Educación Superior (FIMPES) reconoce que el índice de eficiencia de la UAG es de 85.49% uno de los más altos del país.⁶

La estructura administrativa de la institución ha evolucionado también. En sus inicios la organización era diferente, como se describe en el Diagnóstico del Progreso:

"Tres Direcciones de Areas Académicas como estructuras administrativas-docentes que se asientan sobre (un) instituto con sus departamentos ...y las escuelas y carreras concordantes."⁷

4 Idem, Dirección General de Planeación y Desarrollo de Recursos Humanos. *Inducción nivel I.* (Guadalajara UAG, s.f.) p. 75.

5 Guillermo Hernández Ornelas, "Informe de actividades", *Alma Mater* no. 135 (marzo - abril 1989): 7.

6 Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), "Catálogo de universidades".

7 Idem, Diagnóstico... p.8.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

Las áreas que se mencionaron son el área de Humanidades y Ciencias Sociales, área de Ciencia y Tecnología y Educación Media y el área de estudios de Postgrado. Dado el aumento de la población estudiantil, se vió la necesidad de crear una nueva área de Educación Media y Elemental que atiende los asuntos de Educación a nivel Preparatoria, Secundaria y Primaria.

Todo lo anterior demuestra que la Universidad ha buscado siempre la excelencia y ha alcanzado en el ámbito académico no solo a nivel nacional sino internacional.

Otro de los aspectos que sin duda ha favorecido la calidad de la enseñanza impartida en la UAG son los servicios bibliotecarios. Inicialmente se ofrecían en forma limitada en cada una de las escuelas, con pequeñas colecciones que estaban administradas por los Directores de las propias escuelas. Hasta el año de 1968 fué cuando en el Plan Maestro se consideró una Biblioteca Central como el centro de todas las actividades académicas. A partir de entonces fué necesario centralizar las colecciones que existían en las Escuelas más importantes como eran las de Medicina, Enfermería y Derecho, logrando reunir así hasta 12,000 volúmenes.⁸

Como parte del Plan Maestro de Desarrollo, también se inició la construcción del recinto principal que incluía la Biblioteca Central y que se abrió a la comunidad universitaria en el año de 1970. Dado que el recinto central no fué suficiente para atender todos los programas docentes de la UAG, se consideró necesario que se crearan otros recintos.

⁸ Rocío Medina P., et al., "Historia de la biblioteca de la UAG", Guadalajara, 1979 (Mecanografiado) p. 1.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

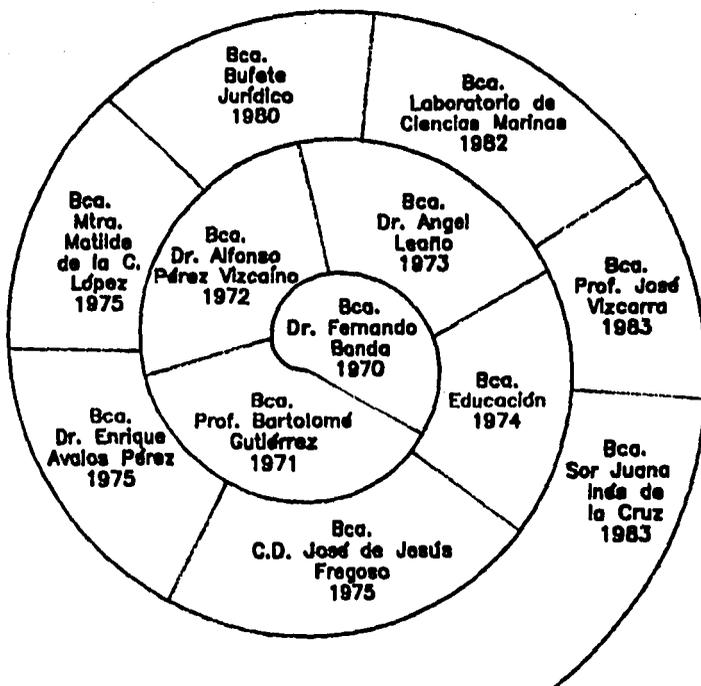
Este crecimiento dió como resultado que en 1974 el servicio bibliotecario se transformar en un Sistema de Bibliotecas. Este sistema contó inicialmente con cuatro unidades de servicio al público. Posteriormente, entre 1974 y 1984 fueron creadas ocho unidades adicionales para servir a programas que se ofrecían en otras instalaciones universitarias (ver gráfica 1). Para el año de 1984 eran ya doce las bibliotecas que integraban el Sistema de la UAG número que continúa hasta la fecha.

Debido a que se establecieron las mismas políticas de servicios en todas las bibliotecas, en determinados casos esto impidió que pudieran atenderse con prioridad las demandas más urgentes de alguna unidad, particularmente las de las bibliotecas médicas (que apoyan una de las áreas de mayor desarrollo en la Institución).

Por esta razón la administración de la UAG acordó la división del Sistema en dos: el Sistema de Bibliotecas del Area de Ciudad Universitaria y Educación Media (CU y EM) y el Sistema de Bibliotecas del Area de Ciencias de la Salud (CS).

Con esta nueva organización se obtuvieron diversos beneficios especialmente para bibliotecas de medicina debido a que establecieron una relación directa con las autoridades correspondientes y ello se reflejó en un mayor apoyo para sus actividades especializadas. En la actualidad el Sistema de Bibliotecas de C.U. y E.M. comprende nueve bibliotecas y el Sistema de CS, tres. (ver tabla 2).

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.



Gráfica 1. Desarrollo del Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

**Universidad Autónoma de Guadalajara
Sistema de Bibliotecas**

ÁREA C.U. Y E.M.		
Biblioteca	Áreas	Ubicación
Dr. Fernando Banda	Humanidades y Ciencias Soc. Ciencias Exactas y Tec.	Ciudad Universitaria
Prof. Bartolomé Gutiérrez	General	Preparatoria Varonil
Dr. Alfonso Pérez V.	General	Preparatoria Nocturna
Educación	General	Ciudad Universitaria
Mtra. Matilde de la C. López	General	Preparatoria Femenil
Bufete Jurídico	Derecho	Bufete Jurídico
Laboratorio de Ciencias Marinas	Biología y Ciencias Marinas	Barra de Navidad
Prof. José Vizcarra	General	Secundaria Varonil
Sor Juana Inés de la Cruz	General	Secundaria Femenil
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD		
Dr. Angel Leaño	Medicina y Ciencias de la Salud	Hospital Dr. Angel Leaño
C.D. José de Jesús Fregoso	Odontología	Escuela de Odontología
Dr. Enrique Álvarez Pérez	Ciencias Biomédicas	Instituto de Ciencias Biológicas

Tabla 2. Sistema de Bibliotecas en la U.A.G.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

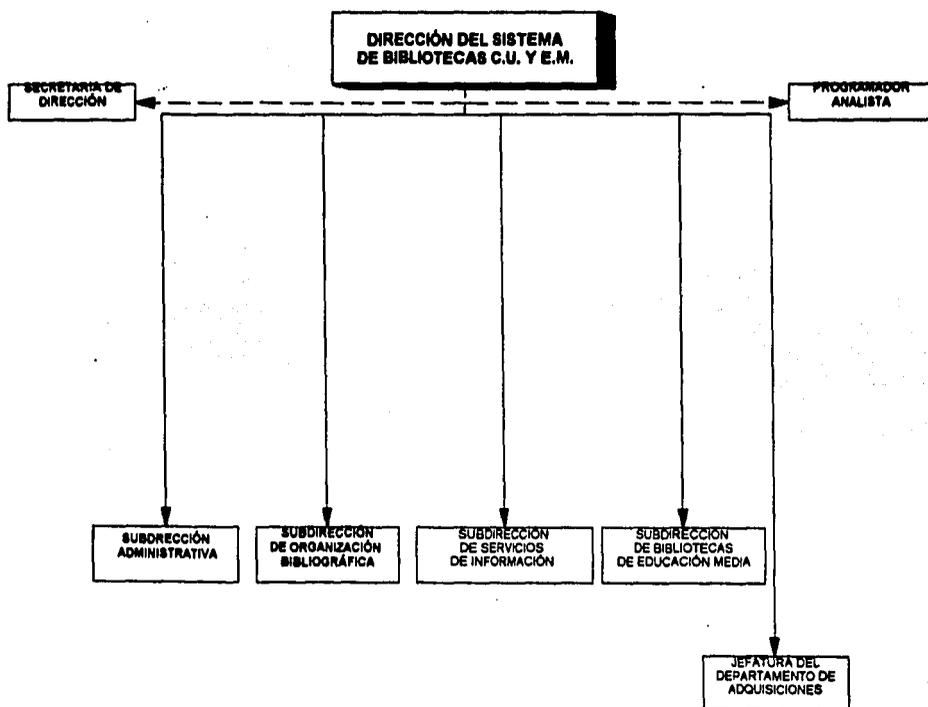
3.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Toda biblioteca requiere de una organización que le permita realizar las actividades administrativas y de rutina. La organización que presenta el Sistema de Bibliotecas de C.U. y E.M. es el modelo llamado horizontal, compuesto por subdirecciones. La Dirección delega funciones a las Subdirecciones de Organización Bibliográfica, Servicios de Información, Bibliotecas de Educación Media (CU y EM), Administrativa y Departamento de Adquisiciones. (Ver organigrama, gráfica 2).

En la primera de estas Subdirecciones, la de Organización Bibliográfica, se realizan los procesos de verificación, catalogación y clasificación del material que posteriormente se distribuirá entre las nueve bibliotecas del sistema. La Subdirección de Información comprende los Departamentos de Circulación, Consulta, Hemeroteca, Tesis, Mapoteca y Colecciones Especiales, todos ellos pertenecientes a la Biblioteca Central "Dr. Fernando Banda" y por lo mismo ofrece los servicios al público de dicha Biblioteca.

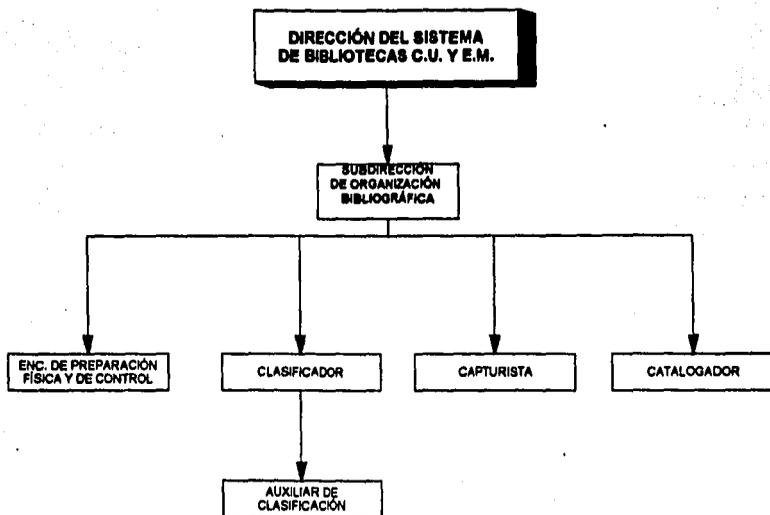
Por su parte, la Subdirección de Educación Media está compuesta por cinco bibliotecas, tres Preparatorias (Femenil, Varonil y Nocturna) y dos Secundarias (Varonil y Femenil) y atiende todos los aspectos relacionados con su funcionamiento. La Subdirección Administrativa que tiene a su cargo los trámites administrativos correspondientes a personal, planta física, mobiliario y mantenimiento en general.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.



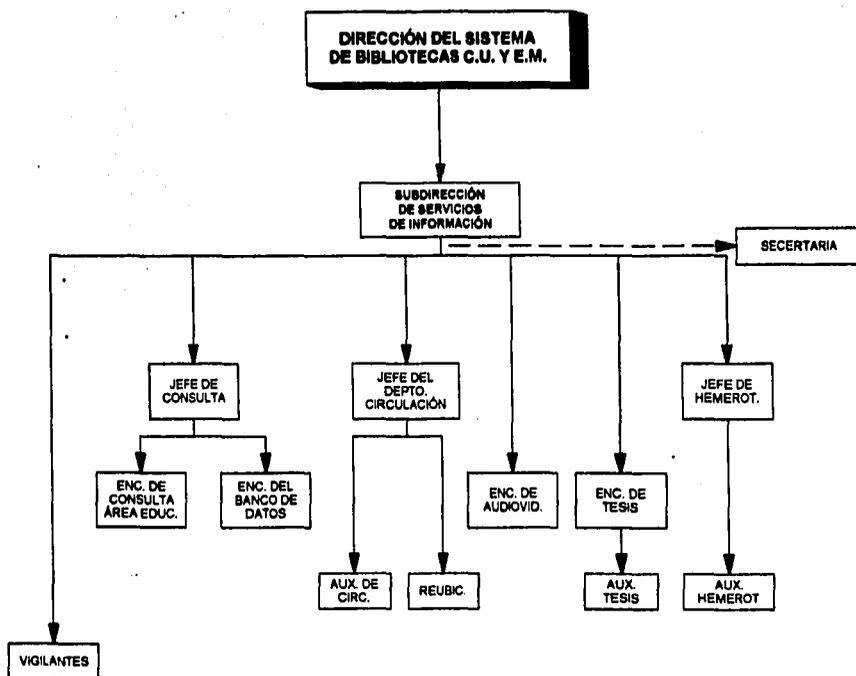
Gráfica 2. Organigrama del Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.



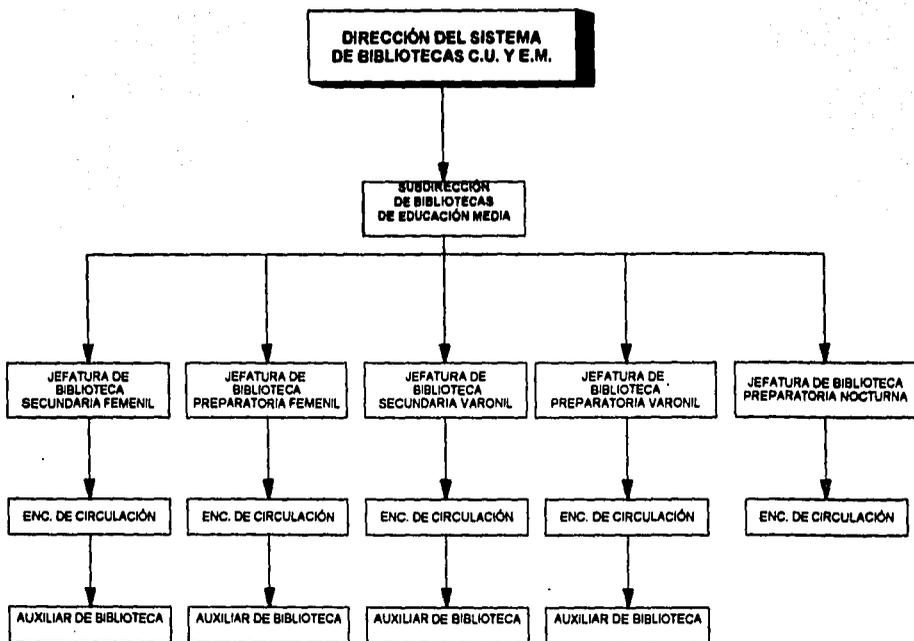
Gráfica 2.1. Organigrama del Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M.
(Organización Bibliográfica)

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.



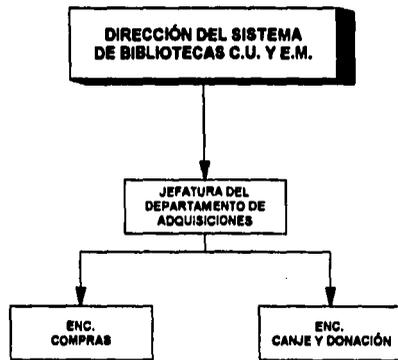
Gráfica 2.2. Organigrama del Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M.
(Servicios de Información)

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.



Gráfica 2.3. Organigrama del Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M. (Bibliotecas de Educación Media)

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.



Gráfica 2.4. Organigrama del Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M.
(Departamento de Adquisiciones)

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

Finalmente, el Departamento de Adquisiciones atiende todos los aspectos de este procedimiento: recibe las sugerencias de materiales bibliográficos, realiza su adquisición a través de compra, donación y canje para distribuir a todas las bibliotecas del Sistema.

3.2. LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

Hemos mencionado anteriormente que en el año de 1968 se agruparon las colecciones de diferentes Escuelas en una Biblioteca Central y a partir de entonces se ha convertido en el eje de los servicios bibliotecarios universitarios.

3.2.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Biblioteca Central es la sede de la Dirección del Sistema de Bibliotecas de CU y EM. Esta situación presenta una característica especial: el Sistema de Bibliotecas y la Biblioteca Central al estar unidos físicamente aparentan ser una sola entidad sin división entre ambas. Por ejemplo la Biblioteca Central no cuenta con un Director y estas funciones las cumplen entre la Subdirección de Servicios de Información y la Dirección del Sistema de Bibliotecas.

Sin embargo, se están tratando de delimitar las responsabilidades que corresponden a cada una de ellas y así, la Subdirección tiene a su cargo todos los servicios al público y la administración de algunos aspectos particulares de la Biblioteca. La Dirección del Sistema interviene en Biblioteca Central en aspectos técnicos y algunos administrativos pero en la misma forma en que lo hace con las otras Bibliotecas de su Sistema.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

3.2.2. LA ORGANIZACION

La Biblioteca Central al igual que el Sistema de Bibliotecas de CU y EM presenta una organización funcional encabezada por la Subdirección de Servicios de Información, la que coordina los departamentos de Circulación, Consulta, Hemeroteca, Videoteca, Tesis, Mapoteca y Colecciones Especiales y son los departamentos que directamente ofrecen los servicios al público. Los procesos de adquisición y técnicos están a cargo del Sistema de Bibliotecas de CU y EM en su Departamento de Adquisiciones y la Subdirección de Organización Bibliográfica.

La Biblioteca Central como parte del Sistema de Bibliotecas de CU y EM está organizada con los Sistemas de Clasificación Library of Congress (LC), de catalogación con las Anglo-American Cataloging Rules (AACR) y la Lista de Encabezamientos de la maestra Gloria Escamilla y la del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

3.2.3. PERSONAL

Por la organización centralizada del Sistema de Bibliotecas de CU y EM la Biblioteca Central tiene el siguiente personal: el Departamento de Circulación cuenta con cinco personas de nivel técnico y auxiliar, tres atienden los servicios de préstamo, apartado y reserva y dos más son auxiliares que tienen a su cargo la colocación del material bibliográfico en la estantería.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

En el Departamento de Consulta está un profesional en Bibliotecología responsable de la sección quien a su vez está apoyada por un auxiliar para ofrecer los servicios de consulta, instrucción bibliotecaria, compilación de bibliografías, préstamo interbibliotecario, el servicio de mapoteca y consulta a bases de datos.

En otro Departamento, el de Hemeroteca se ofrecen los servicios de préstamo interno, fotocopiado y exhibición e nuevas publicaciones, laboran tres personas, dos tienen estudios a nivel técnico y uno a nivel licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

En Videoteca son dos personas las que atienden el servicio una de nivel técnico y otra auxiliar. Por lo que respecta a Tesis, dos personas se hacen cargo del préstamo interno y de la organización de la colección; una es técnico y otra cumple funciones de auxiliar.

Como parte del personal de la Biblioteca se considera a dos vigilantes, uno que recorre las salas de lectura, otro que controla al acceso y salida de usuarios y una secretaria que apoya los aspectos administrativos.

Cabe mencionar que este reducido número de personal es suficiente debido al apoyo para el procesamiento técnico de los libros que se recibe del personal de Organización Bibliográfica y Adquisiciones que pertenece al Sistema de Biblioteca de CU y EM. (2 profesionales y 5 técnicos o auxiliares).

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

3.2.4. USUARIOS

Al considerar que la Biblioteca Central es la única entidad que brinda servicios de información al Campus Central, los grupos de usuarios a quienes atiende provienen de las diferentes escuelas y facultades que se encuentran a su alrededor naturalmente que también atiende a lectores de otros niveles de estudio o de otros campus de la misma Universidad. Podemos mencionar que la mayor cantidad de solicitudes de servicio se reciben de los estudiantes de licenciatura, en segundo término de los investigadores y profesores y en menor número de estudiantes de postgrado, funcionarios y otros empleados de la Institución.

Es interesante mencionar que un importante grupo de usuarios está formado por egresados de la UAG quienes recurren a la colección de la Biblioteca para la elaboración de su tesis profesional o aquellos quienes al iniciarse en su desempeño profesional requieren de apoyo bibliográfico.

Ha sido importante y significativo también recibir solicitudes de información de entidades externas, por ejemplo de otras instituciones educativas, entidades gubernamentales, empresas y personal privado. Se procura satisfacer a todos ellos cuando se cuenta con los recursos necesarios.

3.2.5. SERVICIOS AL PUBLICO

En este aspecto la Biblioteca Central ha establecido los servicios que pretenden facilitar el acceso al lector del acervo bibliográfico así como el aprovechar al máximo la riqueza informativa que se ha reunido. Entre ellos están el de Consulta,

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

Préstamo en sala, Externo, Interbibliotecario, Reseva, Apartado, Instrucción Bibliotecaria, Compilación de Bibliografías, Consulta a Bases de Datos, Fotocopiado y Exhibición de nuevas publicaciones.

De acuerdo a la estadística de servicios más recientes el número promedio de préstamos externos atendidos al mes es de 4,185 y de préstamos internos 12,141 solicitudes.

3.2.6. COLECCION

En cuanto a la colección de la Biblioteca Central podemos decir que está constituida principalmente por libros, publicaciones periódicas, tesis y en menor proporción mapas, folletos y videos. La organización de cada colección es de acuerdo a su tipo por ejemplo, los libros se encuentran divididos en tres secciones: el acervo general que comprende los libros de texto y monografías, obras de consulta y el área de educación. Las publicaciones periódicas constituyen otra colección integrada por revistas, diarios, boletines e índices. Las tesis, una colección independiente, son los trabajos de los egresados de las diferentes escuelas de la Universidad y algunas que se reciben de otras instituciones.

Los mapas se manejan por separado del resto de los materiales en donde se cuenta con la colección de cartas del Territorio Nacional. Se tiene además una pequeña colección de folletos, disponibles en el Departamento de Consulta, los cuales se descartan conforme pasa de actualidad el tema de que tratan.

EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA U.A.G.

Cuantitativamente podemos describir esta colección en aproximadamente 120,000 volúmenes, 1,556 títulos de publicaciones periódicas, 3,970 mapas, 17,451 tesis y 577 videocassettes.

En el transcurso de este capítulo se ha descrito el desarrollo del Sistema Bibliotecario de la UAG, así como las características de la Biblioteca Central "Dr. Fernando Banda", la más grande e importante del Sistema. Lo anterior con el fin de que el lector pueda comprender el estudio que se hizo para identificar el problema de la no disponibilidad de la colección.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

Tal como se señaló en el capítulo 2, la no disponibilidad de la colección es un problema que generalmente se presentan las bibliotecas universitarias. Una de las razones por las que creemos que el problema es propio de estas bibliotecas es debido a que el número de usuarios que demandan un mismo título, es mayor, en comparación a otras bibliotecas. Se hace más notorio por el hecho de que se ven afectados profesores y estudiantes quienes dan vida al proceso de enseñanza - aprendizaje en la universidad.

4.1. ANTECEDENTES

El interés por estudiar la no disponibilidad de la colección en la Biblioteca Central surgió debido a que se identificaron casos de usuarios, en su mayoría estudiantes, que reportaban constantemente no haber encontrado los títulos que necesitaban. El mismo personal de la Biblioteca reportó tener problemas para

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

localizar material bibliográfico que se requería para reclasificar, corregir o verificar algún dato o bien para uso personal. Por esta situación y por el interés que se tiene en que la Biblioteca sea eficiente y efectiva, se vió la necesidad de estudiar las causas por las cuales el material bibliográfico no se encuentra disponible cuando el usuario lo requiere.

4.2 METODOLOGIA

El presente trabajo se define como un estudio de casos, ya que pretende describir las circunstancias específicas del problema en una biblioteca en particular, así como obtener los datos relevantes, analizarlos y proponer soluciones al problema. Inicialmente se consideraron como objetivos del estudio los siguientes:

1. Identificar en qué medida la no disponibilidad de la colección del acervo general, es un problema que influye en el servicio que ofrece la "BCDFB".
2. Señalar las diferentes causas por las cuales el usuario de la "BCDFB" no encuentra en la colección del acervo general, los títulos de su interés.
3. Determinar cuáles con las áreas de la colección del acervo general donde se presenta el problema de la no disponibilidad.

Sin embargo, en el transcurso de la investigación, el analizar más cuidadosamente el tema se definieron los siguientes objetivos adicionales:

4. Establecer en qué proporción la colección del acervo general de la "BCDFB" no satisface las búsquedas de sus usuarios.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

5. Establecer en qué proporción la no disponibilidad se atribuye a fallas de la Biblioteca.
6. Establecer en qué proporción la no disponibilidad se atribuye a fallas del usuario.
7. Identificar el porcentaje de la no disponibilidad en relación al tipo de usuario.
8. Determinar el porcentaje de la no disponibilidad en relación al nivel de estudios de los usuarios.
9. Conocer el porcentaje de la no disponibilidad en relación a Escuela, Facultad a Departamento.

Una vez definidos los objetivos, se determinó que los instrumentos más adecuados para obtener la información eran por una parte, el diario y por otra el cuestionario. Este último complementado por una lista verificadora con el significado de las claves que indican la situación del libro después de la búsqueda realizada por el usuario.

Fué necesario además, para analizar los datos obtenidos con el cuestionario y evaluar el grado de efectividad del desempeño de la Biblioteca en cuanto a la disponibilidad, utilizar el modelo llamado Nivel de Satisfacción. Las bases teóricas fueron establecidas por Paul B. Kantor¹ y está compuesto de cuatro medidas independientes relativas a la probabilidad de satisfacción del usuario.

¹ Paul B. Kantor, "Availability Analy", *Journal of the American Society for Information Science*, 27 (sept. - oct. 1976): 312.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

De acuerdo a la literatura consultada se ha convertido en el método común o básico para analizar la disponibilidad en las bibliotecas. En este modelo los datos son analizados siguiendo la técnica del diagrama ramificado que representa la secuencia correcta de las dificultades que el usuario tiene que vencer para obtener la satisfacción inmediata en la búsqueda de un título específico. (ver gráfica 3. Resultados en base al diagrama)

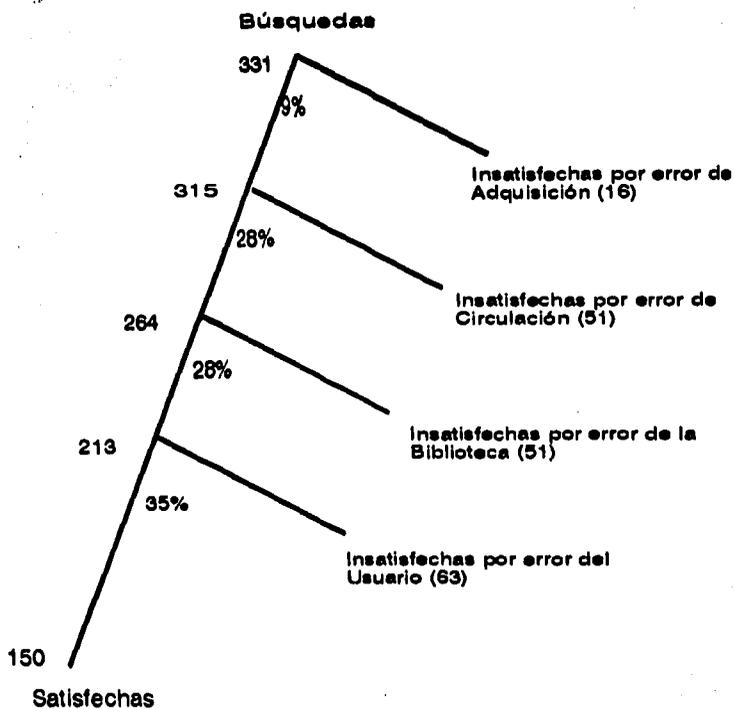
4.2.1. DIARIO

Como una fuente valiosa de información y a la vez complementaria del cuestionario, el diario se llevó a cabo con el fin de contar con un registro de cada una de los usuarios que reportaban no haber encontrado el o los libros que buscaba en la Biblioteca. Para ello se diseñó una forma que contemplaba la siguiente información: fecha, nombre, escuela, facultad, asunto a problema y solución.

El diario se aplicó del 6 al 20 de junio de 1990 y se asignaron tres personas que laboraban en la Biblioteca dos en el Departamento de Circulación y una en el Departamento de Consulta. Estos son los Departamentos a los que recurren generalmente los usuarios en busca de ayuda al no localizar el material bibliográfico.

En los primeros cinco días se identificó que fué prácticamente nulo el registro, por lo que se interrogó al personal y coincidieron en que no se habían presentado usuarios con problemas de éste tipo. Posiblemente debido a que el grupo más grande de usuarios, estudiantes de nivel licenciatura, estaban presentando el último examen parcial del semestre y

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"



Gráfica 3. Diagrama ramificado de Paul B. Kantor: principales obstáculos para la satisfacción de búsquedas en biblioteca.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

sólo asistían a la Biblioteca a estudiar en sus notas de clase o en sus propios libros.

Sin embargo se les insitió en la importancia de seguirlo realizando y se les pidió que ellos mismos preguntaran a los usuarios si habían encontrado los títulos que buscaban. Debido a que al final el registro sólo dió un total de 26 casos se consideró que no era suficiente información y se decidió no tomarla en cuenta, ya que no coincidía con el número de quejas que normalmente se presentaban.

4.2.2. CUESTIONARIO

La elección del cuestionario como instrumento clave para la obtención de la información se debió a que se podía interrogar a un mayor número de personas, a que se adaptaba al tema de la no disponibilidad, además del importante ahorro de tiempo en comparación con otros métodos y a la facilidad para el usuario de dar una respuesta impersonal.

El diseño del cuestionario se hizo en base a los objetivos ya señalados, tomando en cuenta que la información solicitada respondiera a cada uno de ellos. Se tomó en cuenta también la experiencia de Kantor² y Oberhofer³ quienes utilizan en sus estudios la técnica del diagrama ramificado, el que, como ya se dijo, permite analizar los datos obtenidos a través de una secuencia de búsqueda. A la vez se consideraron las características de la comunidad universitaria en estudio.

² Ibid.

³ Cecilia A. Oberhofer, "A disponibilidade de documentos: um modelo de avaliacao da satisfacao da demanda em bibliotecas universitarias," *Ciencia da Informacao* 10 (1981): 48.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

Se diseñó un solo formato del cuestionario, el cual quedó integrado por ocho preguntas. En la primera parte incluía datos de control para el estudio y en la segunda se requerían los datos de búsquedas específicas en las que el usuario anotaba el autor y título de los libros que le interesaban (Ver anexo 1)

4.2.2.1 ESTUDIO PILOTO

Con este estudio se pretendió cubrir dos objetivos, uno, darse cuenta de la efectividad del cuestionario y otro probar la mejor forma de aplicación.

Al obtener los primeros resultados se pudo comprobar que los encuestados no tuvieron dudas para contestar, la única pregunta que no se contestó como se solicitaba, fué la de "Enumerar en orden de importancia las acciones que se realizan cuando no se encuentra el material buscado", ya que en la mayoría de los casos contestaban pero sin enumerar. Por lo anterior se tomó la decisión de eliminar la solicitud de dar orden de importancia. En cuanto al formato, la prueba piloto se hizo con hojas tamaño carta en color, para destacar que era parte de una encuesta.

Para el estudio piloto se entregaron 20 cuestionarios durante los días 11 al 13 de junio de 1990, asignándose a dos personas del área de Servicio al Público la tarea de entregarlas a usuarios cuando ellos consultaban el catálogo.

4.2.2.2. MUESTREO

Ante la imposibilidad de aplicar el cuestionario a toda la comunidad universitaria, se decidió recurrir a la técnica del muestreo para reducir el número de cuestionarios que tenían que

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

ser aplicados. Para ello se optó por un muestreo aleatorio con ciertos intervalos de tiempo, donde no se tomó en cuenta las categorías de escuelas, o facultades sino a los usuarios en general. Posteriormente se dividió la información por categorías para analizar con más detalle.

Aún cuando los resultados del estudio son válidos para todo el universo, al estar basados en una muestra, están sujetos a errores estadísticos, por lo que se puede determinar la probable desviación del valor de la muestra por medio de la siguiente fórmula que ha sido utilizada en estudios similares:

$$N = \left[\frac{2(P)(1-P)}{\delta^2} \right]$$

Donde δ es el error máximo permitido en porcentaje, P porcentaje de satisfacción de los usuarios y N tamaño de la muestra para garantizar que hay 95% de probabilidad de que no es mayor del valor que se fijó y de esta manera la muestra a encuestar fué de 200 usuarios.

4.3. INFORMACION OBTENIDA

Una vez que se determinó el tamaño de la muestra y que el cuestionario estaba definido, se procedió a aplicarlo durante el periodo de un mes, del 27 de junio al 25 de julio de 1990. Se aplicaron un total de 233 cuestionarios de los cuales 9 no fueron devueltos y por ello el universo se consideró de 214 cuestionarios que corresponde a un índice de respuesta del 96%.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

PROCEDIMIENTO

El procedimiento para aplicar el cuestionario se llevó a cabo de la siguiente manera: Se seleccionaron dos personas responsables de esta actividad, se colocaron junto al catálogo público para proporcionar el cuestionario a los usuarios. Se les pedía que este cuestionario se contestara por escrito una vez que hubieran terminado sus búsquedas dentro de biblioteca y que lo entregaran en el Departamento de Circulación cerca de la salida, de la Biblioteca.

Inmediatamente después de recibir el cuestionario contestado se procedía a verificar la veracidad de las respuestas. Una persona se encargaba de localizar cada uno de los ítems buscados por el usuario y que no habían sido obtenidos por él mismo, lo que mostraba la no disponibilidad de los libros deseados. Este bibliotecario hacía un seguimiento de los libros en las diferentes áreas dentro de la Biblioteca (Circulación, estantería, catálogos y mesas) y anotaba las claves correspondientes a los diferentes problemas que hemos clasificado en esta investigación:

SITUACION	CLAVE
Libro en préstamo	LP
Libro mal colocado	LMC
Libro pendiente de recibir	LPR
Libro no adquirido	LNA
(Ver anexo 2)	

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

La parte inicial del cuestionario consta de 8 preguntas generales las cuales comprenden datos del usuario:

1. Tipo de actividad que desempeña el usuario
2. Nivel de estudios
3. Escuela y Facultad a la que se asiste

La segunda parte del cuestionario, el área específica se subdivide en los siguientes apartados:

1. Búsquedas satisfechas
2. Búsquedas no satisfechas

De las no satisfechas se dividen en las siguientes categorías de acuerdo a la causa:

Adquisición

Circulación

Biblioteca

Usuario

Se considera que el cuestionario fué de fácil comprensión y nada complicado para responder, el usuario requería aproximadamente de quince minutos para contestarlo.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

A continuación se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas antes mencionadas y se describen los resultados, las tres primeras proporcionan los datos generales de los encuestados.

ACTIVIDAD QUE DESEMPEÑA	NUM. DE USUARIOS	%
Estudiante	87	(87)
Profesor	10	(5)
Investigador	8	(4)
Empleado	4	(2)
Funcionario	3	(1)
Sin responder	2	(1)
Total	214	100

Las cifras anteriores demuestran que un alto porcentaje de los usuarios que asisten a la Biblioteca son estudiantes, en segundo término se presentan los profesores y en tercero y cuarto lugar investigadores y funcionarios, respectivamente.

NIVEL DE ESTUDIOS	NUM. DE USUARIOS	%
Educación Media	9	(4)
Técnico	12	(6)
Licenciatura	184	(86)
Postgrado	7	(3)
Sin respuesta	2	(1)
Total	214	100

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

En este aspecto las respuestas confirman la idea de que la Biblioteca atiende principalmente a usuarios de nivel licenciatura, seguidos por los técnicos, después estudiantes de educación media y finalmente de postgrado.

ESCUELA, FACULTAD O DEPARTAMENTO		%
Ingeniería	46	(22)
(Civil, Mecánica-eléctrica y Electrónica)		
FACET	44	(21)
(Facultad de Comercio, Economía y Turismo)		
Informática	22	(10)
Centro de Diseño	17	(8)
(Arquitectura, Diseño Gráfico, Industrial y de interiores)		
Ingeniería en computación	16	(7)
Facultad de Derecho	12	(6)
Dependencias Administrativa	8	(4)
Escuela de Psicología	7	(3)
Educación Media	7	(3)
(Preparatoria Varonil, Preparatoria Femenil)		
Facultad de Ciencias Químicas	6	(3)
Facultad de Matemáticas	6	(3)
Instituto de Humanidades	5	(2)
(Filosofía y Letras, Antropología)		
Escuela de Ciencias de la comunicación.	5	(2)
Escuela de Lingüística	4	(2)
Escuela de Biología	3	(1)
Facultad de Agronomía	2	(.5)
Centro de Estudios Técnicos	2	(.5)
Facultad de Medicina	1	(.1)
Area Académica de Postgrado	1	(.1)
(Maestría en Administración)		
Total	214	100

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

A partir de estos resultados se observa que el mayor porcentaje de los usuarios procede de Escuelas y Facultades del Area de Ciencia y Tecnología, a diferencia de los usuarios de Escuelas y Facultades del Area Académica de Humanidades y Ciencias Sociales, que es menor. Cabe hacer la observación de que en cinco de las facultades enlistadas se agruparon dos o más carreras.

REGISTRO DE BUSQUEDAS

Como esta pregunta era abierta, su interpretación implicó un poco más de cuidado ya que se registraron todas las búsquedas realizadas por cada usuario. El cuestionario ofrecía espacios que le permitían al usuario anotar de una a 5 búsquedas y para su revisión fué necesario registrar cada una de ellas.

De los 214 cuestionarios recibidos solo 202 respondieron a esta pregunta, obteniendo así un total de 372 búsquedas (en promedio cada usuario hizo 2 búsquedas) tal como se presenta en el siguiente cuadro:

USUARIOS	BUSQUEDAS	TOTAL	%
101	1	101	(27)
59	2	118	(32)
23	3	69	(19)
12	4	48	(13)
6	5	30	(8)
1	6	6	(1)
12	0	0	---
Total 214		372	100

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

Posteriormente las búsquedas que hicieron los usuarios se dividieron en las siguientes categorías:

TIPO DE BUSQUEDAS	NUM. DE BUSQUEDAS	%
Satisfechas	150	(45)
No satisfechas	181	(55)
Incompletas	41	----
Total	372	100

Las cifras anteriores indican que las búsquedas incompletas y sin respuesta tuvieron que ser invalidadas y el análisis solamente tomó en cuenta las 331 que pudieron ser verificadas.

Al mismo tiempo se obtuvieron los datos respecto al éxito final que logró cada usuario:

USUARIOS	NUM. DE USUARIOS	%
Satisfechos	88	(44)
No satisfechos	114	(56)
Sin respuesta	12	----
Total	214	100

Se considera usuario satisfecho al que obtenía por lo menos el 50% del éxito en sus búsquedas, así podemos ver que en este estudio un grupo mayor resultó no satisfecho.

Respecto a las cuatro causas de insatisfacción: usuario, biblioteca, circulación y adquisición se obtuvo información

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

interesante que describe el origen del problema de la insatisfacción. Estos datos se relacionaron con otros aspectos que también se investigaron en el cuestionario. Por ejemplo por la actividad que desempeña en la U.A.G., su nivel de estudios y por facultad o escuela a la que pertenece. Los porcentajes y análisis de esta información se presentan en la sección de gráficas al final de este capítulo.

Otro aspecto que se analizó tomando en cuenta la información ofrecida por los encuestados son las áreas del conocimiento en que se buscaba material. En seguida se anotan los porcentajes respecto a cada área (está presentado de acuerdo al Sistema de Clasificación utilizado en la biblioteca) (Ver tabla 3).

Estos resultados se analizaron también en relación a la satisfacción e insatisfacción en cada área. De acuerdo al cuadro anterior es fácil reconocer que las áreas de mayor satisfacción son DECORACION, ARTES GRAFICAS Y SOCIOLOGIA, y por el contrario las de mayor insatisfacción son PERIODISMO, PSICOLOGIA, FILOSOFIA Y CIENCIA.

A pesar de que Bibliotecología y Ciencias Navales reportan el 100% de no satisfacción no se consideran representativas y se toman las siguientes 3 cifras más altas.

FRECUENCIA DE SATISFACCION

Se incluyó también una pregunta que pretendía obtener la información sobre la regularidad con la que el usuario encontraba los libros cuando visitaba la biblioteca, se ofrecieron las siguientes cuatro opciones:

**LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA
BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"**

**Sistema de Bibliotecas C.U. y E.M.
Biblioteca Central "Dr. Fernando Banda"**

Clave	Materia	Tot.	%	Si	%	No	%
A	Obras Generales	2	0.6	1	50	1	50
B - BJ	Filosofía, Psicología	12	4.0	5	42	7	58
D - F	Historia	5	1.5	2	40	3	60
G - F	Geografía	5	1.5	2	40	3	60
H - HJ	Economía, Administración	57	17.0	21	37	36	63
HM-HX	Sociología	20	6.0	14	70	6	30
J	Política	2	0.6	1	50	1	50
K	Derecho	22	7.0	11	52	10	48
L	Educación	20	6.0	8	40	12	60
N	Artes Visuales	2	0.6	1	50	1	50
NA	Arquitectura	4	1.0	2	50	2	50
NC	Artes Gráficas	5	1.5	4	80	1	20
NK-NX	Decoración	2	0.6	2	100	--	--
P - PG	Lingüística	22	6.0	8	38	13	62
PN	Periodismo	5	1.5	1	20	4	80
PH-PZ	Literatura	8	2.0	5	62	3	38
Q	Ciencia	64	19.0	22	34	42	66
S	Agricultura	7	2.0	4	57	3	43
T	Tecnología	67	20.0	36	64	31	46
V	Ciencias Navales	1	0.3	--	--	1	100
Z	Bibliotecología	1	0.3	--	--	1	100
TOTAL		331		150		181	

Tabla 3. Disponibilidad de la colección por áreas temáticas

**LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA
BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"**

FRECUENCIA	NUM. DE VECES	%
Siempre	0	
Con frecuencia	56	(26)
A veces	135	(63)
Nunca	11	(5)
Sin respuesta	12	(6)
Total	214	100

El mayor porcentaje de los usuarios señaló la opción A VECES, confirmando una de las ideas que se tenían al iniciar este estudio: el que un gran un gran número de usuarios no encontraban en la Biblioteca Central los libros que buscaban.

CAUSAS SEÑALADAS POR EL USUARIO

Con la idea de conocer si el usuario identificaba las causas por las cuales no encontraba el material deseado, se planteó la pregunta en forma abierta. El encuestado tenía la libertad de expresarse y describir los motivos que él mismo había experimentado en sus visitas a la Biblioteca.

Por la diversidad de las respuestas, se agruparon en categorías más amplias, las que son descritas a continuación:

CAUSAS	NUM. DE VECES	%
Material no adquirido	89	(31)
Material no reubicado	84	(29)
Material en préstamo	59	(20)
Falta de información en en catálogo	12	(4)
Material perdido	11	(4)
Falta de orientación al usuario	9	(3)

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

Material deteriorado	9	(3)
Mejorar servicio de reserva	8	(3)
Alto porcentaje de material en inglés	5	(2)
Sistema de clasificación complicado	3	(1)
Total	289	100

Es muy claro observar cuáles son las causas más sobresalientes con base a que un mayor número de encuestados las expresaron, pero al mismo tiempo las otras razones también tiene validez.

ACCIONES QUE SIGUE EL USUARIO AL NO ENCONTRAR EL MATERIAL

Para esta pregunta se ofrecieron ocho opciones en base a las acciones que por lo general el usuario realiza cuando no encuentra el material, los resultados se presentan de acuerdo al orden en que se anotaron en el cuestionario:

ACCIONES	NUM. DE VECES	%
Busca otro título en el catálogo	111	(25)
Toma alguno similar en la estantería	87	(19)
Intenta localizarlo tiempo después	44	(10)
Verifica si está en préstamo	97	(22)
Solicita ayuda al personal de la Biblioteca	46	(10)
Sale de la biblioteca sin libros	63	(14)
Otra	2	----
Total	450	100

En este caso las cifras confirman la secuencia que el usuario sigue una vez que no localiza el material que necesita.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

En primer lugar busca otro título, en segundo verifica si esta en préstamo y en tercero toma alguno similar que esté en la estantería.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Finalmente, en la pregunta número ocho se pidió al usuario que en forma voluntaria expresara sus comentarios y sugerencias. Fué sorprendente el índice de respuesta obtenido lo que da idea de su interés por recibir mejores servicios bibliotecarios; al igual que en la pregunta seis aquí se agruparon también las sugerencias en conceptos más amplios.

SUGERENCIAS	NUM. DE OCASIONES	%
Actualizar la colección	66	(49)
Ordenar la colección	25	(19)
Mejorar el servicio de préstamo	11	(8)
Contratar más personal	11	(8)
Restaurar el material	8	(6)
Forma más fácil de buscar	6	(5)
Mejorar información con el catálogo	4	(3)
Tener servicio de préstamo interbibliotecario	2	(1)
Evitar fallas en la fotocopidora	2	(1)
Total	135	100

Dentro de la sugerencia de actualizar la colección se mencionaron ideas tales como adquirir más ejemplares y tener una colección más variada. En el punto donde se recomienda ordenar la colección se precisó además que se reubique más rápidamente el material. Al señalar como sugerencia que se mejore el servicio de préstamo se proponen ideas como reducir

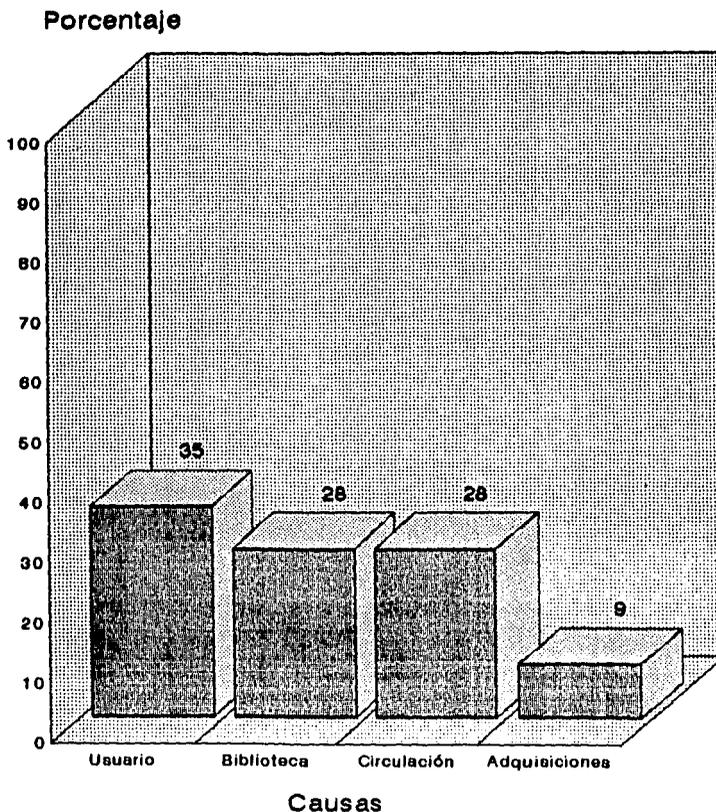
LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

el tiempo de préstamo y permitir la salida del material cuando no esté en servicio la copiadora. Asimismo, la propuesta de contratar más personal considera la conocida propuesta de tener más reubicadores y mayor vigilancia en el área del acervo general.

Los datos expuestos en este capítulo se complementan con la siguiente sección de gráficas que analizan dos o más variables de la información obtenida. Los resultados que se exponen muestran las características del problema de la no disponibilidad de la colección en la Biblioteca Central Dr. Fernando Banda" Estos datos son la base para proponer las recomendaciones y conclusiones del ultimo capítulo el número 5.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

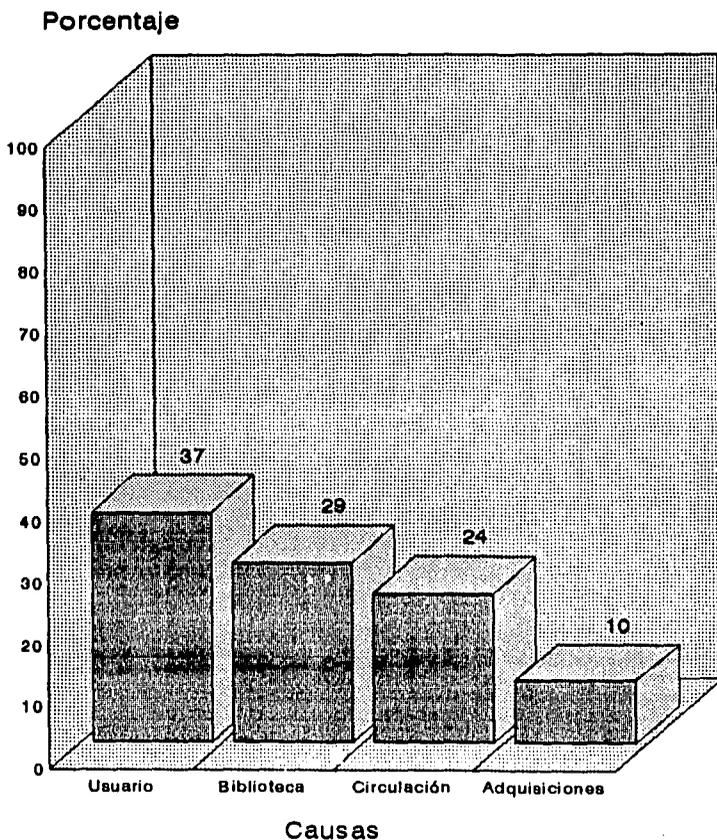
Causas de insatisfacción Total de búsquedas



GRAFICA 4. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo a las causas.

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

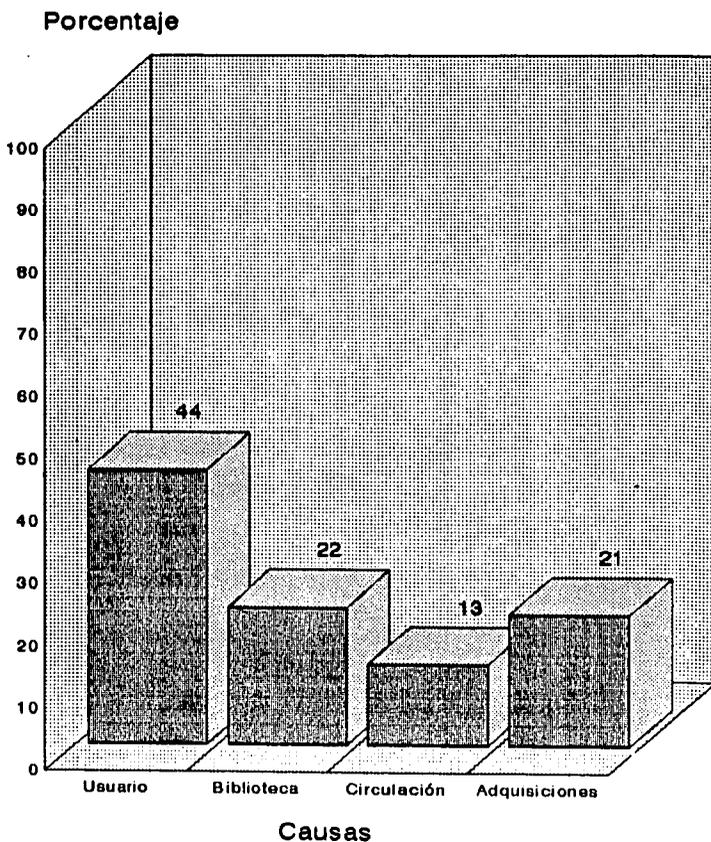
Actividad: Estudiantes



GRAFICA 5. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo a la actividad del usuario

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

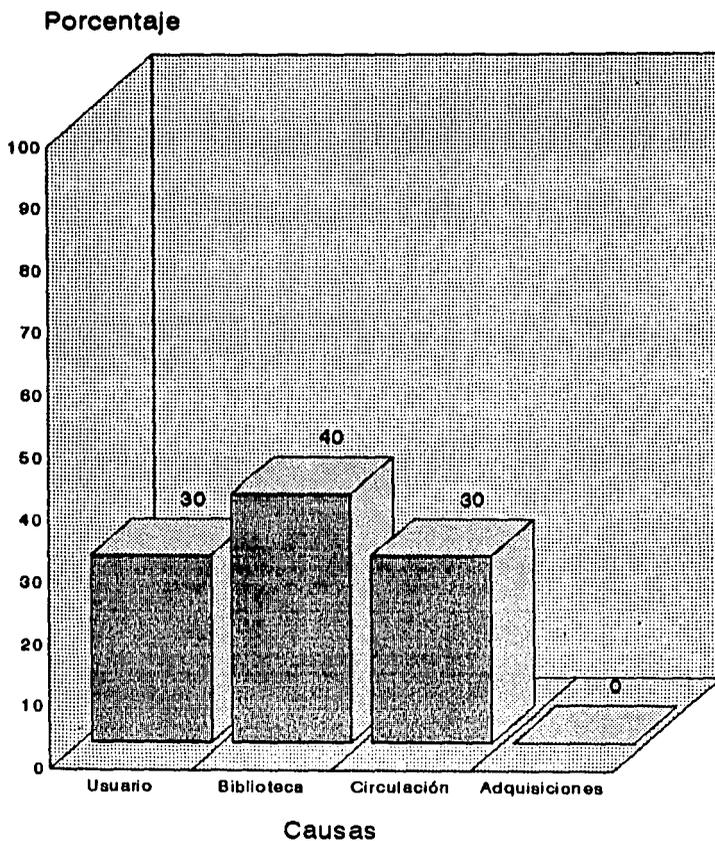
Actividad: Profesores



GRAFICA 6. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo a la actividad del usuario

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

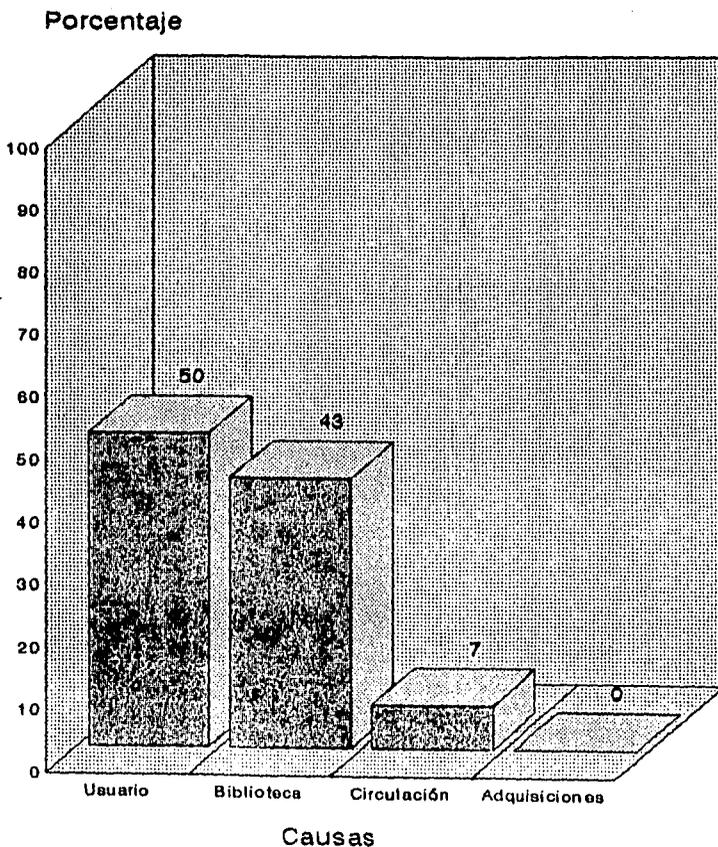
Actividad: Investigadores



GRAFICA 7. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo a la actividad del usuario

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

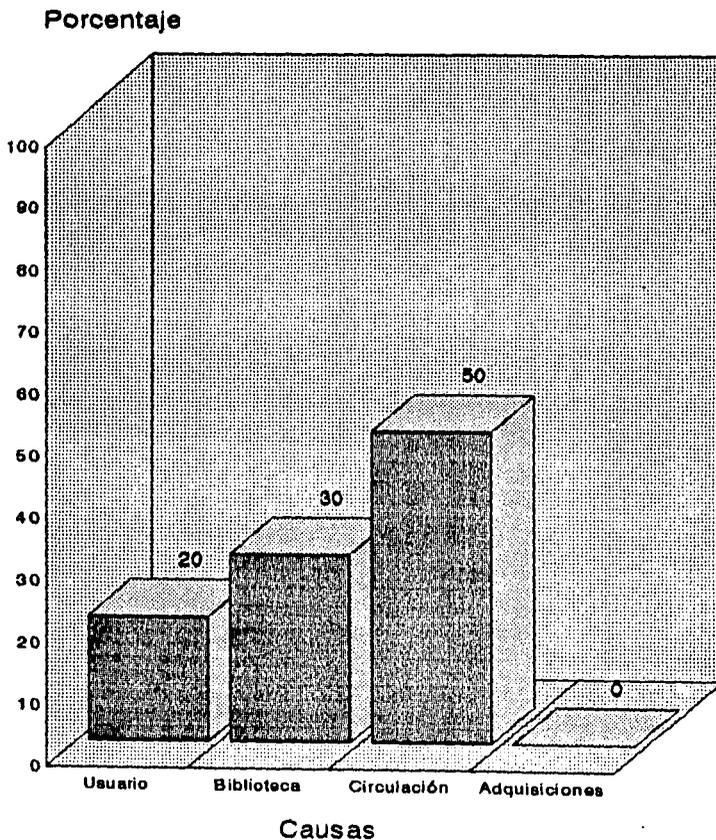
Actividad: Empleados



GRAFICA 8. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo a la actividad del usuario

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

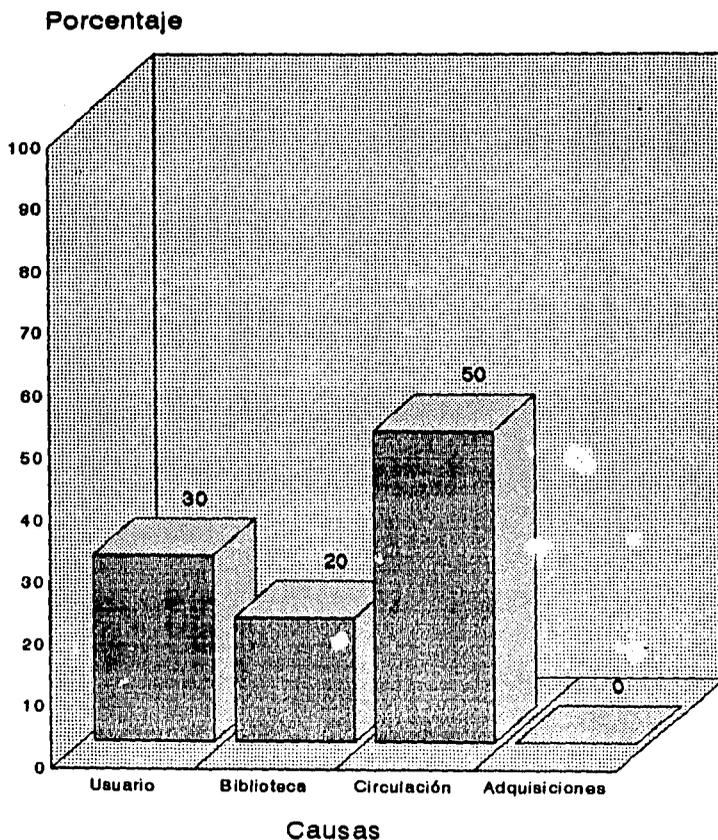
Nivel: Educación Media



GRAFICA 9. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo al nivel de estudios

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

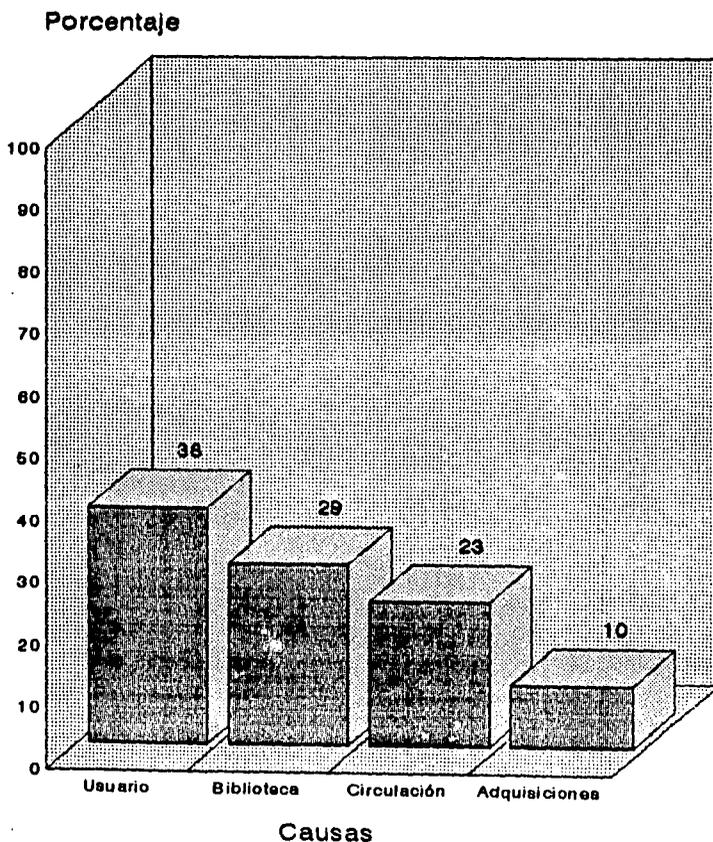
Nivel: Técnico



GRAFICA 10. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo al nivel de estudios

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

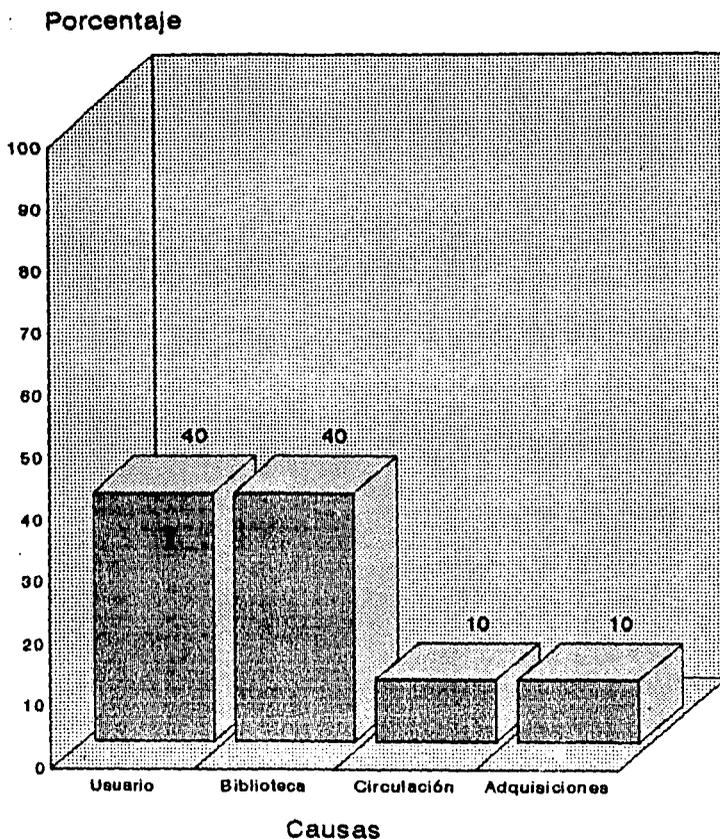
Nivel: Licenciatura



GRAFICA 11. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo al nivel de estudios

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

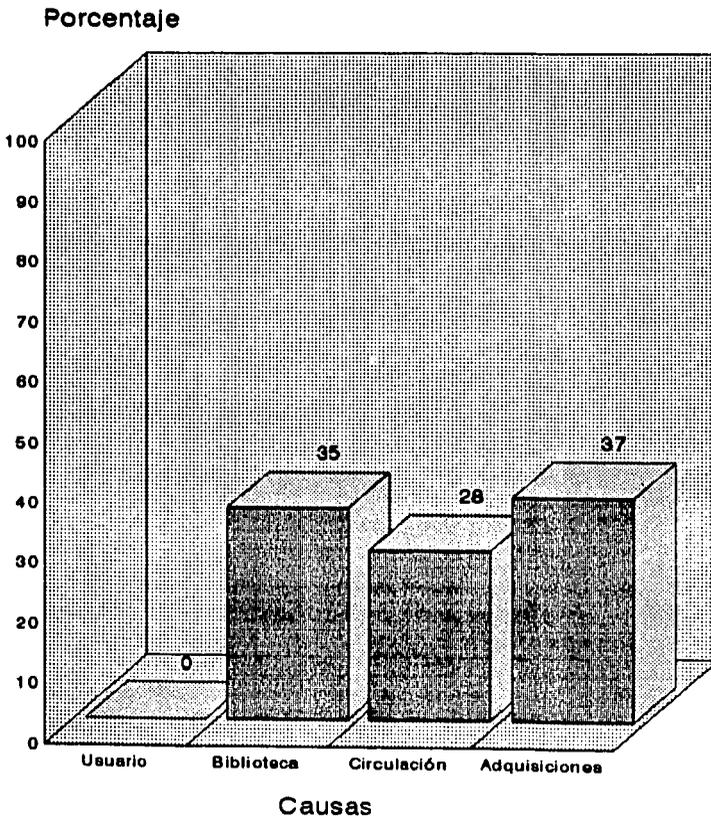
Nivel: Postgrado



GRAFICA 12. Porcentaje de búsquedas insatisfechas de acuerdo al nivel de estudios

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

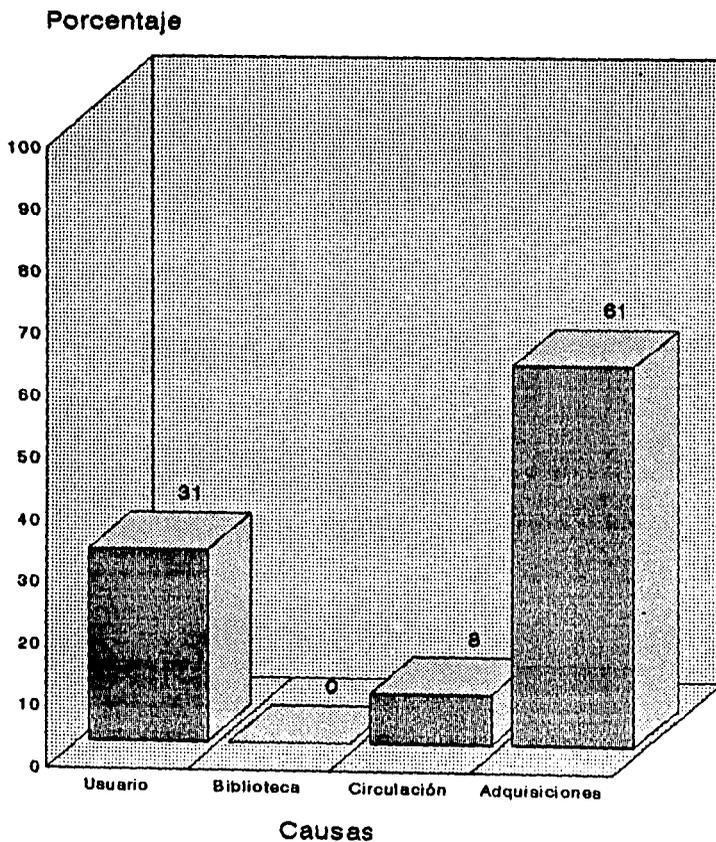
Facultad de Administración, Comercio, Economía y Turismo
(F.A.C.E.T)



GRAFICA 13. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

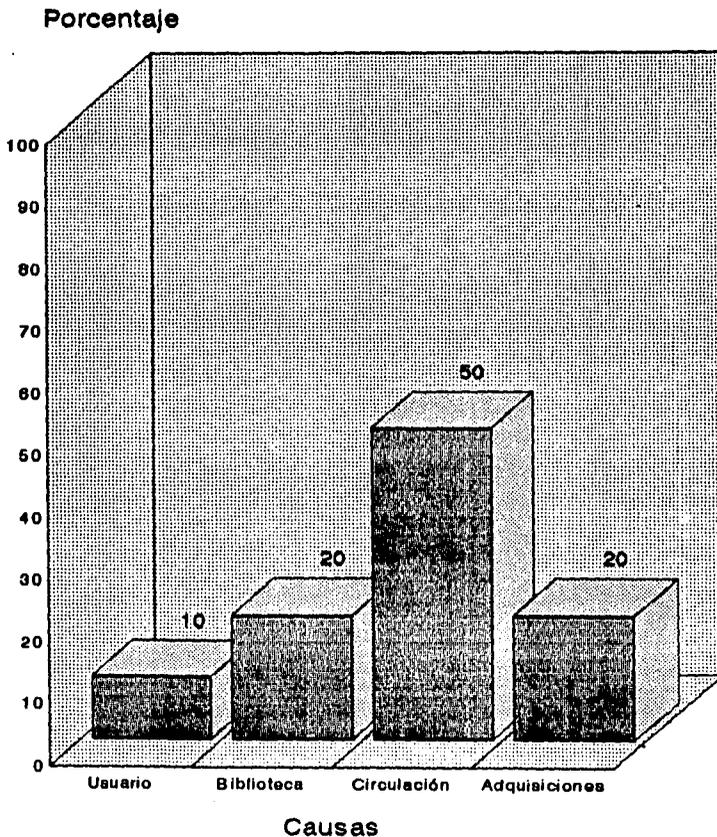
Facultad de Derecho



GRAFICA 14. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

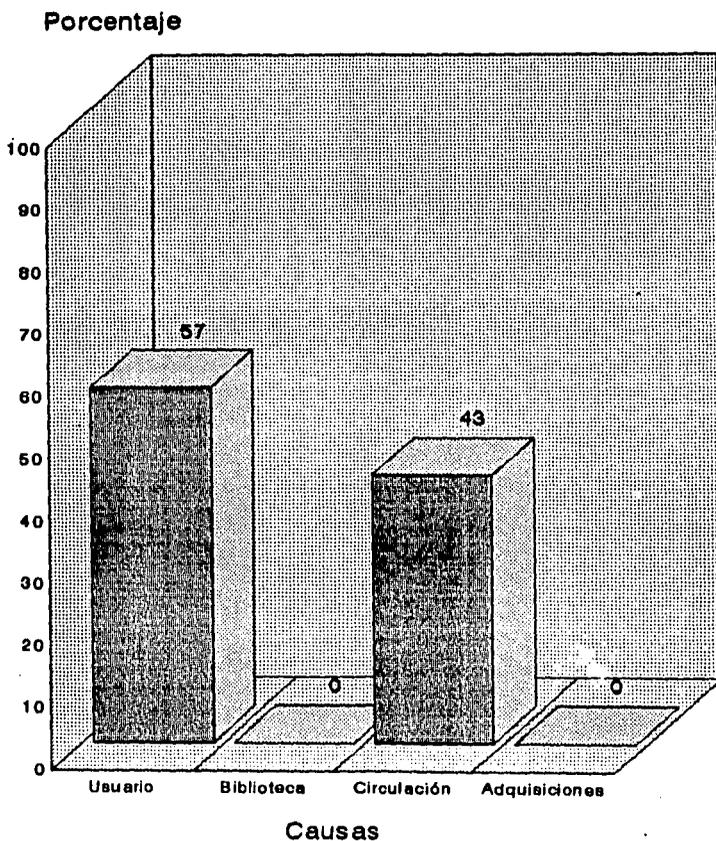
Facultad de Informática



GRAFICA 15. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

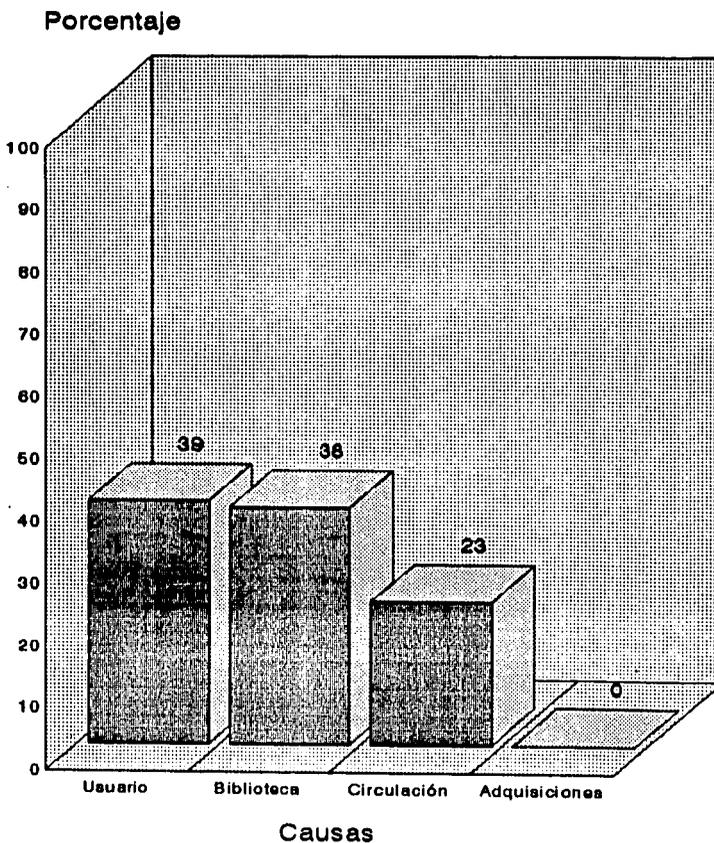
Facultad de Matemáticas



GRAFICA 16. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

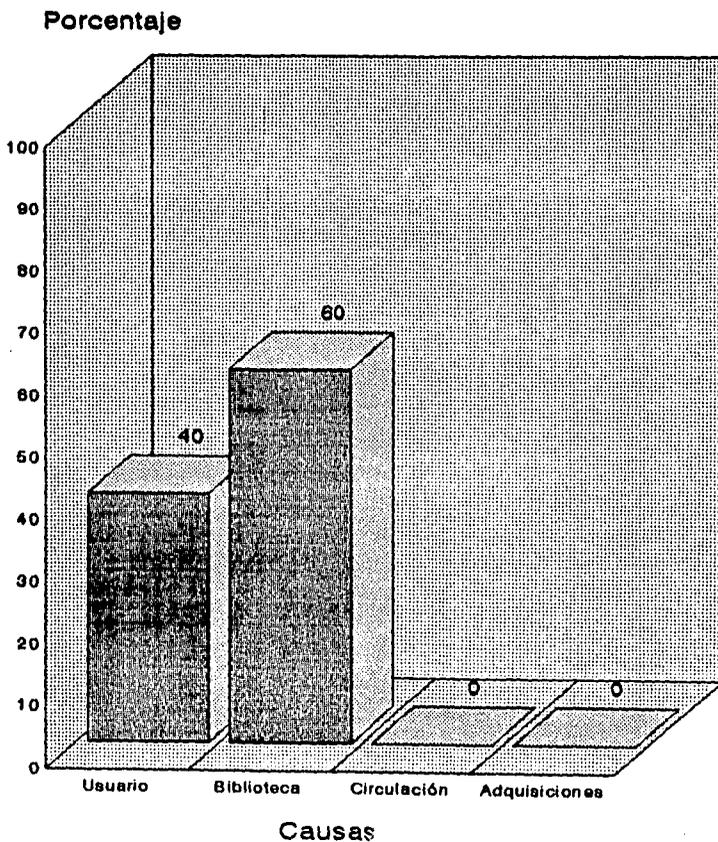
Centro de Diseño



GRAFICA 17. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

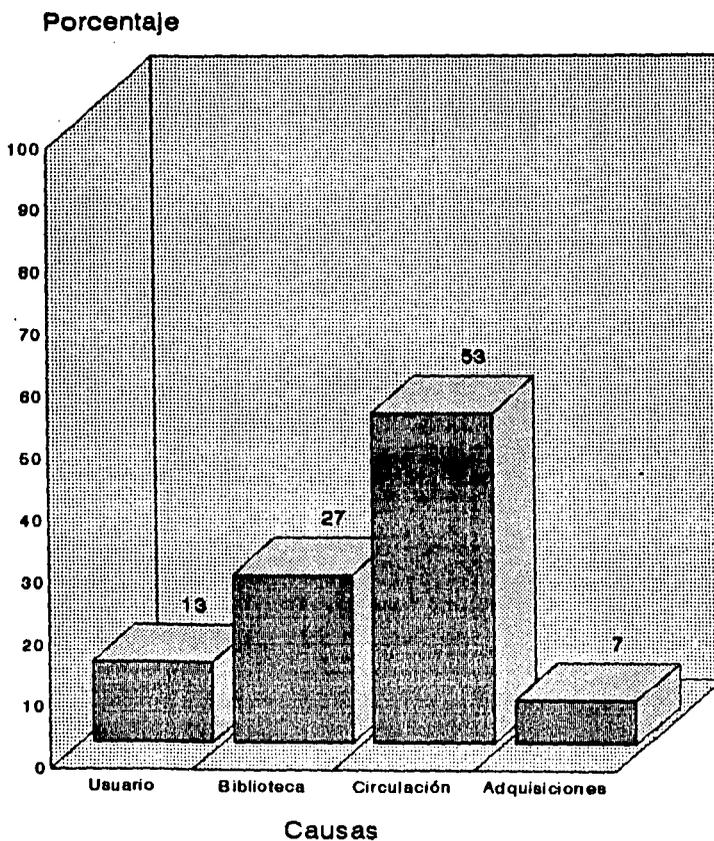
Area Educación Media



GRAFICA 18. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

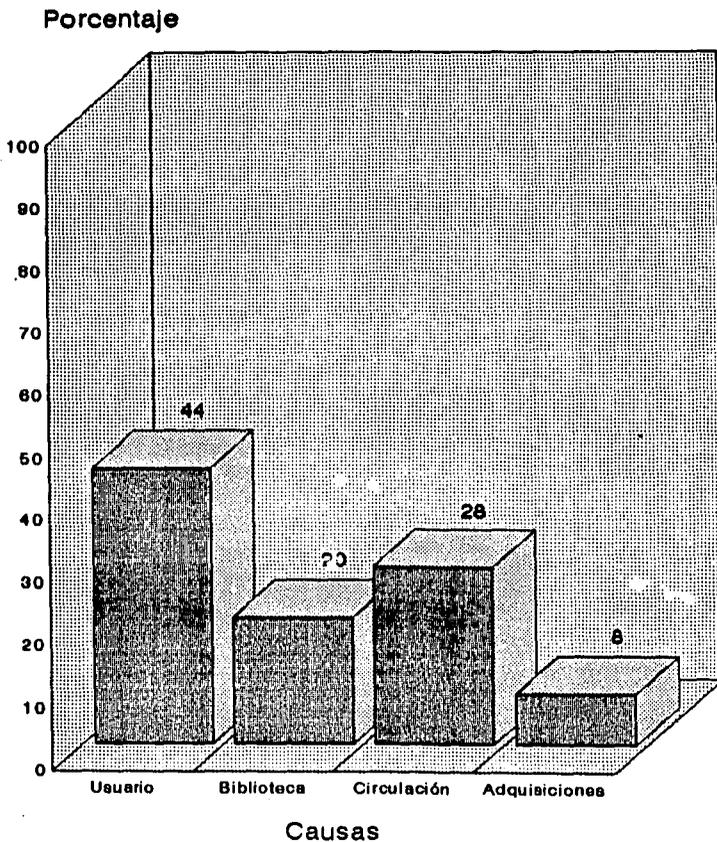
Escuela Ingeniería en Computación



GRAFICA 19. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

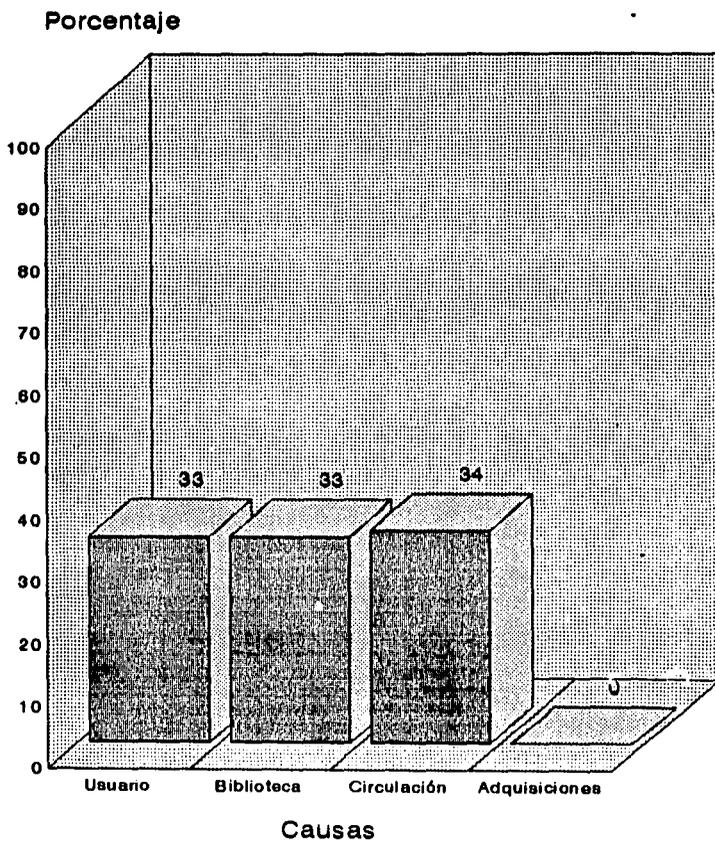
Escuelas de Ingeniería: Mecánica Eléctrica, Civil y Electrónica



GRAFICA 20. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

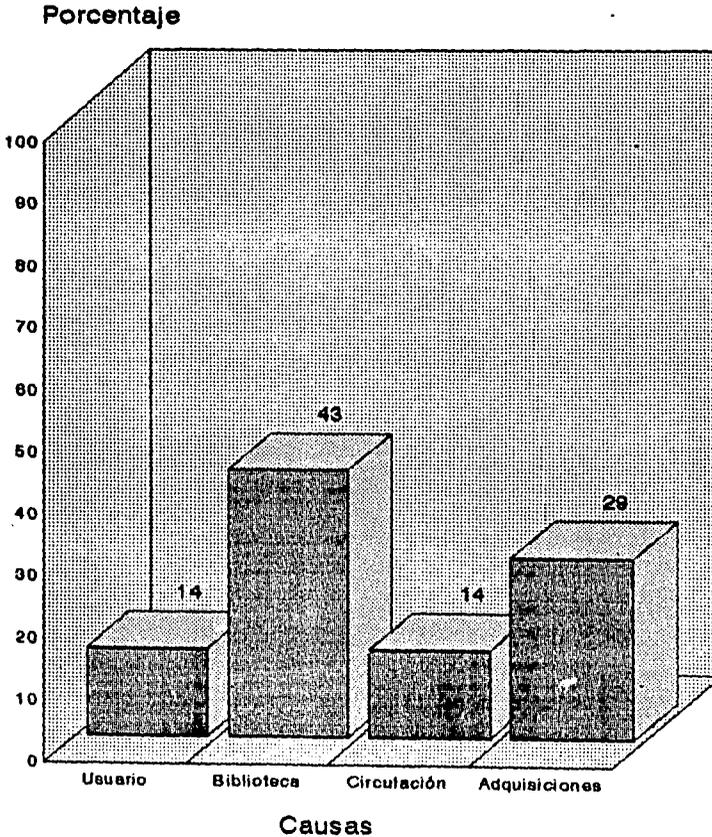
Escuela de Ciencias de la Comunicación



GRAFICA 21. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

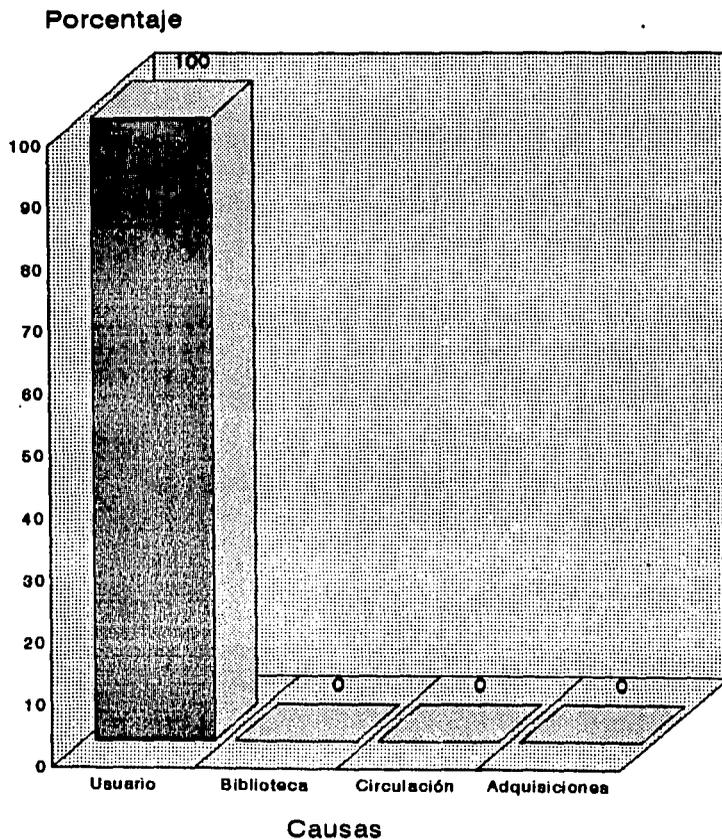
Escuela de Psicología



GRAFICA 22. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

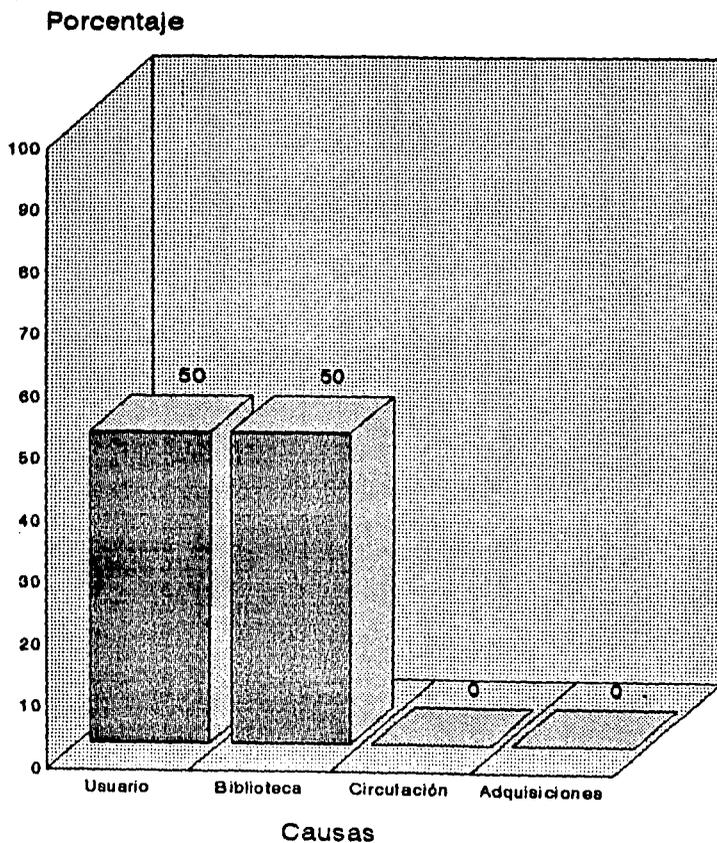
Escuela de Ciencias Químicas



GRAFICA 23. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

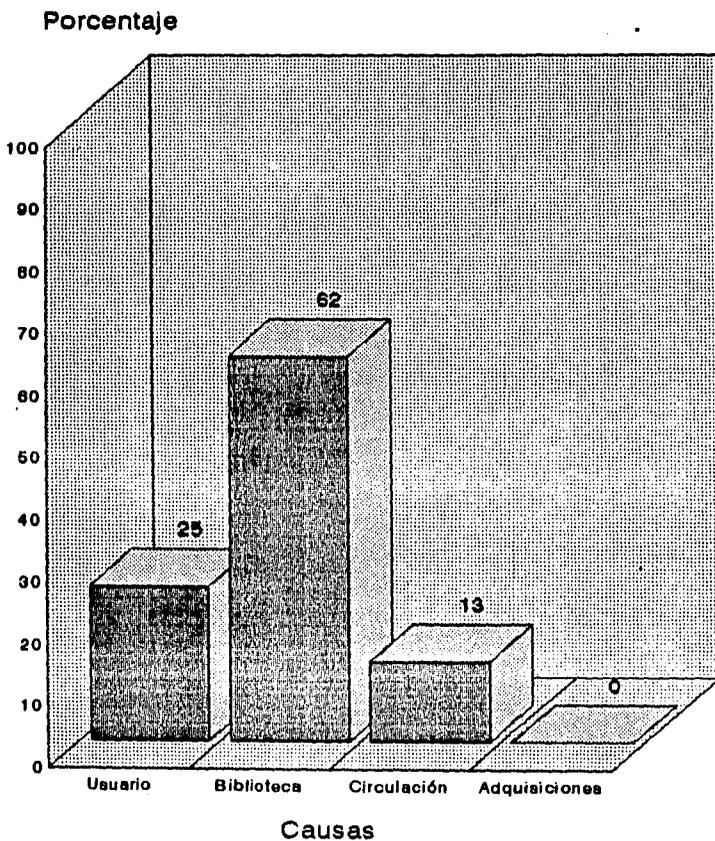
Escuela de Lingüística



GRAFICA 24. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

LA NO DISPONIBILIDAD DE LA COLECCION EN LA BIBLIOTECA CENTRAL "DR. FERNANDO BANDA"

Escuelas: Varias



GRAFICA 25. Porcentaje de búsquedas insatisfechas por facultad o escuelas y por causas

5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El problema de la no disponibilidad de la colección es un problema que afecta principalmente a las bibliotecas universitarias, debido a ellas son las más comprometidas con su comunidad. También por la relevancia de las actividades educativas, de investigación y extensión de la cultura que la universidad tiene y, a su vez, refleja en la vida de su país.
- Es notorio e interesante que la mayor parte de los estudios sobre disponibilidad de materiales se hayan efectuado principalmente en los países de habla inglesa: Estados Unidos, Inglaterra y Canadá.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A nivel regional, en América Latina es poca la atención que se le ha dado al problema, puesto que la literatura solo registra las experiencias de investigación de un solo país, Brasil.
- En el caso de México, desafortunadamente no se han identificado estudios sobre esta temática aún cuando es una falla que prevalece en gran número de bibliotecas mexicanas.
- Se comprobó, a través del estudio realizado que el problema de la no disponibilidad es el obtáculo que en un 56% impide satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Central Dr. Fernando Banda.
- Se identificó que las 3 causas principales que propician esta deficiencia son: la Biblioteca no ha adquirido el material, los libros ya utilizados no se reubican rápidamente en la estantería, y las obras requeridas están en préstamo a otros usuarios.
- Además de las fallas de la Biblioteca mencionadas en el punto anterior, el usuario también contribuye al problema por desconocer la manera adecuada de utilizar la biblioteca.
- Las tres áreas de la colección donde se presenta una mayor satisfacción son: Artes Gráficas, Sociología y Tecnología y por el contrario las de mayor dificultad para lograrlo son: Periodismo, Psicología y Ciencia.
- Se tuvo la oportunidad de conocer que el usuario está interesado en obtener un mejor servicio de la Biblioteca y sugiere alternativas tales como: actualizar la colección,

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ordenarla, mejorar el servicio de préstamo e inclusive contratar más personal.
- Se identificó que la no disponibilidad en relación a la actividad del usuario fué mayor en la de estudiante y en segundo lugar la de profesor.

RECOMENDACIONES

- La realización de este tipo de estudios es una práctica conveniente para cambiar o corregir el problema de la no disponibilidad.
- De inmediato iniciar un proyecto que tenga como objetivo disminuir el porcentaje de la no disponibilidad de materiales.
- Ofrecer programa de instrucción al usuario para que mejore sus opciones de búsqueda en el uso de la biblioteca.
- Definir políticas de adquisición para que la biblioteca de una manera más efectiva, cuente con el material bibliográfico necesario para todas las actividades de la Universidad.
- Modificar las condiciones de préstamo reduciendo de 5 a 3 el número de libros prestados a cada usuario.
- Promover el servicio de reserva de manera que aumente la disponibilidad de materiales.
- Colocar señalización de áreas y servicios en forma profusa y clara.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **De inmediato cambiar las rutinas de trabajo del personal de reubicación, implementando horarios rotativos de todo el personal de la biblioteca, para que se realice con frecuencia y regularidad.**
- **Dar atención prioritaria a las áreas temáticas más deficientes por la no disponibilidad de materiales, con las medidas necesarias.**
- **Mejorar el servicio de préstamo con la implementación de un sistema de cómputo integrado que responda de manera eficaz a los requerimientos de la propia biblioteca y de los usuarios.**
- **Realizar un programa de inventario adecuado y realista.**

ANEXO 1

CUESTIONARIO

Aplicado por: _____

No. _____

Fecha: _____

Hora: _____

Estimado usuario:

En algunas ocasiones las personas que acuden a la Biblioteca Central de la UAG tienen dificultades para localizar los libros que desean leer o solicitar en préstamo. La Biblioteca tiene interés en conocer las causas de estas dificultades para evitarlas y así poder ofrecer un mejor servicio a los lectores.

Por favor, anote la respuesta o marque una X en la opción correspondiente y entregue el cuestionario al salir de la Biblioteca.

Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES:

1. Actividad que desempeña en la UAG:

- 1.1. Estudiante ()
- 1.2. Profesor ()
- 1.3. Investigador ()
- 1.4. Empleado ()
- 1.5. Funcionario ()

2. Nivel de estudios:

- 2.1. Educación Media () Semestre _____
- 2.2. Técnico () Semestre _____
- 2.3. Licenciatura () Semestre _____
- 2.4. Postgrado () Curso _____

3. Escuela / Facultad o Departamento:

4. En el cuadro siguiente, anote los libros que busca y marque una X en la columna correspondiente:

AUTOR	TITULO	CLASIFICACION	ENCONTRO	
			SI	NO
_____	_____	_____	___	___
_____	_____	_____	___	___
_____	_____	_____	___	___
_____	_____	_____	___	___
_____	_____	_____	___	___
_____	_____	_____	___	___

5. Cuando usted visita esta biblioteca ¿Encuentra los libros que busca?

Siempre ()

Con frecuencia ()

A veces ()

Nunca ()

6. Si usted no encontró los libros deseados ¿Podría anotar cuáles son las causas de este problema?

7. Cuando no encuentra algún material ¿Que acción toma?

() Busca otro título en el catálogo.

() Toma algo similar de la estantería.

() Intenta localizarlo un tiempo después.

() Verifica si está en préstamo.

() Solicita ayuda al personal de la Biblioteca.

() Reserva el título para cuando lo devuelvan.

() Sale de la Biblioteca sin libros.

() Otra: _____

8. Si desea, puede añadir algun comentario o sugerencia

ANEXO 2

LISTA DE CODIGOS PARA ANALIZAR EL CUESTIONARIO

Después de verificar los títulos solicitados anote en seguida de cada uno, el código correspondiente de acuerdo al resultado.

CAUSA	CODIGO	SIGNIFICADO
	SS	Solicitud satisfecha
A	LNA	Libro no adquirido
C	LP	Libro en préstamo
	LR	Libro en reserva
B	LE	Libro extraviado
	LMC	Libro mal colocado
	LCE	Libro en colección especial
	LPR	Libro pendiente de reubicar
	NFC	No existen fichas en el catálogo
	ENC	Libro en encuadernación y reparación
	OB	Otra biblioteca
	NL	No localizado
U	UC	El usuario no localizó la ficha en el catálogo
	NE	Número de clasificación equivocado
	UF	El usuario no localizó el libro en el lugar correcto

26 de junio de 1990

BIBLIOGRAFIA

- Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación. *Normas para bibliotecas universitarias*. Chicago: Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación, 1975. (Mecanografiado).
- Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación. "Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior y de investigación". *Archivo de ABIESI*. 2(1976):4.
- Association of Research Library. *Problems in University Management*. Washington: ARL, 1970.
- Basave Fernández del Valle, Agustín. *Ser y quehacer de la universidad: estructura y misión de la universidad vocacional*. Monterrey: Centro de Estudios Humanísticos de la Universidad Autónoma de Nuevo León 1971.
- Batista Vieira, Francisca Teresinha, Maria Elena Rotta Soares, Vania da Silva Monteriro. "Accesibilidade e disponibilidade de documentos: COMUT". *Boletín ABDF Nova Serie*, 6 (Out - Dez 1983): 51 - 57.
- Benveniste L. Dora. "Consideraciones sobre la depuración de acervos" *Ciencia bibliotecaria*, 1 (1979): 35 - 38.
- Buckland, Michel Keeble. *Library Service in Theory and Context*. New York: Pergamon, 1983.
- Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología: terminos relativos a la bibliotecología, bibliofilia, bibliotecología, archivología, documentología, tipografía y materias afines*, prólogo de Roberto Couture de T. 2a. ed. Buenos Aires: Marymar, 1976.
- Castellanos, Juan F., Hidalgo, Jesús; Huerta, Juan José y Sosa, Ignacio. *Examen de una década: sociedad y universidad 1962 - 1976*. México: Unión de Universidades de América Latina (UDUAL), 1976.

Castillo de Sáinz, Teresita. Estudio de la comunidad Universidad Autónoma de Guadalajara, Campus principal. Aberyswyth 1985 (Mecanografiado).

_____. "Reflexiones sobre la evaluación de bibliotecas universitarias en México". Documento presentado en las 16as. Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Pachuca, Hgo., 6 de mayo, 1985. (Mecanografiado).

_____. La universidad Autónoma de Guadalajara: breve presentación de la institución y sus bibliotecas. Guadalajara, 1975. (mecanografiado).

Ciliberti, Anne C., Casserly, Mary F., Hegg, Judith L. and Mitchell, Eugene S. "Material Availability: a Study of Academic Library Performance" *College & Research Libraries*, 48 (Nov. 1978): 513 - 527.

Colombia. Secretaría de Educación y Cultura de Antioquía. Dirección de Currículo Centro Experimental Piloto. División de Educación Formal. *Evaluación Institucional OPA 234*. Medellín: División de Tecnología y Medios Educativos, 1984.

Durán Rico, Eduardo. "Bibliotecas y educación superior" *Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana: Memorias del 2do. Encuentro Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Superación Bibliotecaria, No. 3. México: UNAM, 1983.

Enciso, Berta. *La biblioteca: bibliosistemática e información*. México: El colegio de México, 1983.

Escamilla, Gloria. "Investigaciones bibliotecológicas sobre medición y evaluación", *En Administración Bibliotecaria Eficiente: Imperativo Nacional: Memorias de la 5a. Semana de Biblioteconomía*, p.p. 11-28. Guadalajara: Universidad Autónoma de Guadalajara, 1982.

Espirito Santo, Alexandre. *Principios generales (prolegómenos) de administración de la biblioteca universitaria*. Tr por Maria Consuelo López Limón. Guadalajara: Universidad Autónoma de Guadalajara, OEA, 1975.

"La evaluación" capítulo XV. *Modelo flexible para un Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares*. Bogotá: OEA, 1982.

Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES). *Catálogo de universidades*. [México]: FIMPES, 19 --

- Ferl, Terry Ellen and Margaret G. Robinson. "Book Availability at the University of California Santa Cruz" *College and Research Libraries* 47 (Sept. 1986):501-508.
- Franco Arbelaez, Augusto y Finnermann, Blenheim. "La educación superior y las necesidades de la sociedad". *La educación superior de Colombia: en la perspectiva mundial y latinoamericana*. Cali: Fundación para la Educación Superior, 1978.
- Frohnberg, Katherine A., Kantor, Paul B., and Moffet, William A. "Increases in Book Availability in a Large College Library" *Proceedings of the 43rd ASIS Annual Meeting*. Washington: ASIS, 1980.
- Garza Mercado, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria*, 2da. ed, México: El Colegio de México, 1984.
- Goehert, Robert. "Book Availability and Delivery Service" *Journal of Academic Librarianship* 4 (1978): 368- 371.
- Hernández Espinoza, Porfirio y Reyes Leal, Virginia. "La biblioteca universitaria como parte integral de la educación superior en México". *Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana: Memorias del 2do. Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Superación Bibliotecaria, No. 3. México: UNAM, 1983.
- Hernández Ornelas, Guillermo. "Informe de actividades". *Alma Mater*. No. 135 (mar. - abril, 1989): 7.
- Izquierdo, Carlos. "Evaluación de los servicios bibliotecarios. *Boletín de Biblioteca de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias afines "Ing. Federico E. Capurro*, No. 17 (1981): 97 - 101.
- Kantor, Paul B. "Availability Analysis" *Journal of the American Society for Information Science*, 27(Sep - Oct, 1976):311 - 319.
- _____. "Demand - Adjusted Shelf Availability Parameters". *The Journal of Academic Librarianship* 7 (May. 1981): 78-82.
- Knightly, John J. "Overcoming the Criterion Problem in the Evaluation of Library Performance". *Special Libraries*. 70 (Apr. 1979): 173-178.
- Krikelas, James. "Searching the Library Catalog a Study of Users Access" *Library Research*, 2(fall 1980): 215-230.

- Lancaster, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. Colab. de M.J.Joncich; Tr Elda Mónica Guerrero. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.
- Line, Maurice B. "The Ability of University Library to Provide Books Wanted by Researches". *Journal of Librarianship* 5 (Jan. 1973): 37 - 41.
- Mansbridge, John. "Availability Studies in Libraries" *Library & Information Science Research* 8 (1906): 299 - 314.
- Martínez Arellano, Filiberto Felipe. "La evaluación de catálogos en las bibliotecas de la UNAM" *Prospectivas de la biblioteca universitaria: Memorias del 1er. Encuentro de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Superación Bibliotecaria, No. 1*. México: UNAM, 1982.
- Mayz Vallenilla, Ernesto. "Misión de la universidad latinoamericana" *Docencia* 5 (oct. 1977): 6 - 19.
- Medina P. Rocío, Reyes R., Gloria Ruiz M. Teresa, Valle de V. Graciela. *Historia de la biblioteca de la U.A.G.* Guadalajara, 1979. (Mecanografiado).
- México, Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior. *Plan nacional de la educación superior: lineamientos general para el periodo 1981 - 1991 SEP, ANUIES, CONPES*. -- México: CONPES, 1982.
- Milczewski, Marion A. *Estructura de la biblioteca universitaria en América Latina*. Washington: Unión Panamericana, 1967.
- Morse, P.M. "Measures of Library Effectiveness. *Library Quarterly* 42 (jan. 1972): 15 - 30.
- Moulik, Amal. "Estudios quantitativos de eficacia en bibliotecas universitarias americanas." *Revista de la Escuela de Biblioteconomía UFMG*, 8 (nov. 1979): 82 - 94.
- Muñoz N. Napoleón. "Conjugando el verbo mutilar..." *Boletín del Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras*, 3 y 4 (dic. 1978): 4 y 7.
- Murfin, Marjorie E. "The Myth of Accesibility: Frustration & Failure in Retriving Periodicals" *The Journal of Academic Librarianship* 6 (Mar. 1980): 16 - 19.

- Negrete Gutiérrez, Ma. del Carmen. *La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988.
- Nieves, Henry, "El papel de la biblioteca en la educación superior". Documento presentado en la conferencia de la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de investigación del Caribe Miami: Florida, 1973 (Mimeografiado).
- Oberhofer, Cecilia A. "A disponibilidade de documentos: um modelo de avaliacao da satisfacao da demanda em bibliotecas universitarias." *Ciencias da informacao*, 10 (1981): 47 - 58.
- Orozco Aguirre, Aurelia; Añorve, Alejandro; Barverena, Elsa y Gordillo, Roberto, "Mesa redonda: evaluación de los servicios bibliotecarios". El usuario: Memorias de las 11as. Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC, 1980.
- Orozco Tenorio, José. "Desarrollo de colecciones documentales" *Ciencia Bibliotecaria* 3 (1979): 79-89.
- Penner, Rudolf J. "Measuring a Libraries Availability" *Journal of Education for Librarianships* 13 (1972): 17 - 30.
- Perales de Mercado, Alicia. "La biblioteca universitaria: visión y realidad." *Boletín del Instituto de Investigaciones Bibliográficas*. 1 (jul. - dic. 1969): 53 - 60.
- Piternick, Anne Brearley. "Measurement of Journal Availability in a Biomedical Library". *Bulletin of the Medical Library Association* 60 (Oct. 1972): 534 - 542.
- Quijano Solis, Alvaro. "El marco conceptual de la optimización." *Bibliotecas y archivos*, 10 (1979): 75-86.
- Quiroz Arenas, José Antonio. "La aplicación de posibles metodologías evaluativas para las bibliotecas mexicanas." *Ciencia Bibliotecaria* 2 (1979): 129 - 142.
- Robins, Jane, Douglas Zweizig. *Are we there yet?: Evaluating Library Collections, Reference Services, Programs and Personnel*. Madison: University Wisconsin, School of Library and Information Studies, 1988.
- Ruiz Otero, Silvia y Pilar Verdejo París. "Principales indicadores para la planeación del desarrollo de una biblioteca universitaria". *La biblioteca universitaria y la calidad académica: Memorias del Seminario de ABIESI*. Puebla: ABIESI, SEP, Universidad Autónoma de Puebla, 1984.

- Sánchez de Moore, Stella. "Evaluación cuantitativa y cualitativa de colecciones". *Información, documentación y desarrollo*, (jul. - sept. 1980): 11- 17.
- Saracevic, T. W.M. Shaw Jr. and P.B. Kantor. "Causes and Dinamics of User Frustration in Academic Library". *College and Research Libraries* 58 (Jan. 1977) 7-18.
- Saucedo Lugo, María Elena "Las bibliotecas universitarias en América Latina". *Boletín de la UNESCO para las bibliotecas*, 5 (abr. - jun. 1983): 105 - 108.
- Schofield, J.L., A. Cooper and D.H. Waters. "Evaluation of an Academic Library's Stock Effectiveness." *Journal of Librarianship*. 7 (Jul. 1975): 207 - 227.
- Singer de Name, Eniko. "La biblioteca universitaria en el contexto económico-social del país". *La biblioteca universitaria y la calidad académica: Memorias del Seminario de ABIESI*. Puebla: ABIESI, SEP, Universidad Autónoma de Puebla, 1984.
- Soria Nicastro, Oscar. "Docencia de la investigación en la universidad latinoamericana". Documento presentado en el Simposio sobre innovación académica 1986 *La docencia de la investigación en la universidad latinoamericana*. Guadalajara, Jal., 1986. (Mimeografiado).
- _____.- "Necesidad de la información en la educación superior y en la investigación científica." *Relaciones interbibliotecarias en México: Memorias de la 3a. Semana de bibliotecología*. Guadalajara: Universidad Autónoma de Guadalajara, 1980.
- Tagliacozzo, Renata and Manfred Kochen. "Information Seeking Behavior of Catalog Users". *Information Storage and Retrieval* 6 (1970): 363 - 381.
- Tono T., Henricue. *Administración universitaria: aspectos fundamentales sobre la administración académica universitaria*. Guadalajara, 1973.
- Universidad Autónoma de Guadalajara. *Diagnóstico del progreso de la Universidad Autónoma de Guadalajara a cuarenta y cinco años de su fundación: 1935 - 1980*. Guadalajara: UAG, 1980.
- _____.- Dirección General de Planeación y Desarrollo de Recursos Humanos. "Inducción nivel I" Guadalajara 198.
- _____.- *Programa de desarrollo*. Guadalajara: UAG, 1969.
- _____.- *Tarjeta con datos relevantes de la Institución*. (Guadalajara: UAG, 1988).

- _____. - *Sistema de Bibliotecas. Plan de Desarrollo*. Guadalajara, 1983. (Mimeografiado).
- Urquhart, J.A. and J.L. Schofield. "Measuring Readers Failure at the Shelf." *Journal of Documentation* 27 (Dec. 1971): 273 - 286.
- _____. - "Measuring Readers Failure at the Shelf in Three University Libraries". *Journal of Documentation* 28 (Sept-1972): 233 - 241.
- Verdugo Sánchez, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: CUIB, ANUIES 1989.
- Weinberg, Charles B., "The University Library: Analisis and Proposals". *Management Science*, 21 (Oct. 1974): 130 -140.
- White, Travis. "Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios". Traducido por Laura R. Carro B. *Ciencia Bibliotecaria* 2 (sep. 1978): 78 - 85.
- Whitlotch, Jo B. and Karen Kieffer. "Service at San Jose State University: Survey of Document Availability" *Journal of Academic Librarianship* 4 (1978): 197 - 199.
- Withers, F.N. "Bibliotecas de Universidades y de instituciones de nivel universitario." *Normas para los servicios bibliotecarios: estudio internacional*. París: UNESCO, 1975.
- Wilson, Louis R. y Maurice F. Tauber. *La biblioteca universitaria: su organización, administración y funciones*. Traducción al español de la segunda edición por Jorge Aguayo. Washington: Unión Panamericana, 1963.
- Wulff, Yvonne. "Book Availability in the University of Minnesota Bio-Medical Library". *Bulletin of the Medical Library Association*, 66 (Jul, 1978): 349 - 350.
- Zambrano Domínguez, Oscar. *Abuso de confianza en los servicios bibliotecarios*. México, 1988. (Mecanografiado).
- Zink, Steven D. "Monitoring Users Search Success Trough Transactions Log Analysis: The WolfPAC Example" *Reference Services Review*. 19 (Spring 1991): 49 - 56.