

# *"Estudio de la disponibilidad de los libros en las unidades del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma Metropolitana"*

## PRESENTACION

El presente trabajo es el resultado de la investigación realizada por los alumnos del octavo semestre de la licenciatura en biblioteconomía de la ENBA, de noviembre de 1983 a enero de 1984. La mencionada investigación se llevó a cabo como requisito del seminario "Introducción a las ciencias de la información II", bajo la conducción de Alvaro Quijano Solís. Este documento fué redactado por:

Porfirio Díaz Pérez

Guillermo Esparza Vargas

Manuel García Rendón Luna

Ma. Guadalupe García Ríos

Jorge Gómez Briceño

Ma. Eugenia Gaytán Arcos

Ma. de los Angeles Hernández Aguilar

Antonio Morales Avalos

Susana Guadalupe Ojeda Trejo

Fernando Osorno Olvera

Rebeca Ruíz Medina

Ma. Elizabeth Tecuatl Quechol

# ESTUDIO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS LIBROS EN LAS UNIDADES DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

## INTRODUCCION:

Accesar la información registrada y mantener los libros a disposición del usuario cuando este así lo requiera, son algunas de las preocupaciones del bibliotecario cuya importancia se refleja directamente en la calidad del servicio que ofrecen las bibliotecas.

El objetivo fundamental del presente estudio es el de analizar la disponibilidad de los libros en circulación del sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma Metropolitana y, de esta manera, tratar de conocer la eficacia del servicio que ofrece a sus usuarios.

La razón principal del documento es evaluar la eficacia del servicio bibliotecario para conocer el grado en que satisface las demandas de los usuarios. En otras palabras, medir su capacidad de proporcionar la información requerida, esto puede llamarse como dice Lancaster *disponibilidad de documentos*.<sup>1</sup>

En la evaluación del servicio bibliotecario hay importantes aspectos cuantitativos y cualitativos en el significado de la frase *servicio a los usuarios* y, probablemente, la mejor medida cuantitativa del servicio, en el campo específico de la circulación de los libros, es lo que se ha argumentado como *tiempo total de contacto* que el usuario tiene con los libros.<sup>2</sup>

En cuanto al aspecto cualitativo del servicio bibliotecario, Kantor menciona tres dimensiones importantes en el servicio que ofrecen las bibliotecas: relevancia, accesibilidad y disponibilidad. El último de estos factores puede ser particularmente la base de un análisis matemático en virtud de que se trata de investigar la probabilidad de satisfacción del usuario, sobre la investigación de un autor-título, y puede ser resuelta en varias condiciones probables que separadamente son significativas, fáciles de medir y responden independientemente a los cambios de políticas del servicio.<sup>3</sup>

La importancia de tratar de evaluar el servicio bibliotecario de la Universidad Autónoma Metropolitana, radica en que se ha considerado que la alta circulación de libros en esa Universidad es uno de los aspectos de mayor importancia del servicio. Para que los libros puedan circular entre sus usuarios, deben necesariamente estar disponibles y, por otro lado, la cuestión de que un usuario pueda o no encontrar un libro determinado en los estantes cuando así lo requiera, tiene que ver necesariamente con la satisfacción de este. Esto es expresado por Buckland como *nivel de satisfacción*, y menciona algunos factores críticos que influyen en este nivel:

1. Número de ejemplares que posea la Biblioteca.
2. Frecuencia con que los libros son solicitados.
3. Tiempo que los libros permanecen fuera de los estantes.<sup>4</sup>

El enfoque del presente estudio es el de medir concretamente el total de libros localizados por determinados usuarios que utilizan el catálogo público como primera referencia para buscar libros.

Al referirnos solo a determinados usuarios, es porque el estudio, como se menciona en la metodología, fué hecho con base en una muestra aleatoria determinada tomando en cuenta tanto el número de usuarios potenciales como de volúmenes con que cuentan las unidades del sistema bibliotecario de la UAM.

El procedimiento o metodología que se siguió para los fines de medida en el uso del catálogo público, considerando que este es la llave más importante para las colecciones de una biblioteca y que su función consiste en mostrar si la biblioteca posee en primera instancia los libros que busca determinado usuario.

La evaluación del servicio bibliotecario podemos considerarla como una de las etapas más importantes del proceso administrativo de una biblioteca porque nos permite saber si las actividades operativas de la institución están cumpliendo con los objetivos previamente establecidos.

En la práctica, es frecuente que el proceso evaluativo del servicio resulte difícil de realizar, cuando no existen los objetivos

con que se deban comparar los resultados. En general, puede hablarse de una falta de evaluaciones en casi todas las bibliotecas mexicanas.

Aunque la evaluación de los servicios está relacionada íntimamente con la satisfacción del usuario, podemos considerar que nuestro trabajo es una aproximación al problema, en la medida en que no trata con la parte subjetiva de la satisfacción del usuario sino con estadísticas objetivas. Si bien es cierto que tratamos de evaluar un aspecto cualitativo del servicio, hemos recurrido a los datos cuantitativos para poder sacar una conclusión, además de que la técnica empleada requiere del conteo inminente de las acciones estudiadas.

El modelo de estudio realizado fué más o menos seguido del planteamiento que hace Kantor en su artículo sobre disponibilidad, aunque lógicamente se le han dado las interpretaciones que se han necesitado en la práctica.<sup>3</sup>

Creemos que los resultados obtenidos, se mantienen dentro del marco de resultados esperados y que no se apartan de la realidad.

## M E T O D O L O G I A

El procedimiento o metodología que se siguió para los fines de este estudio fué el siguiente, el cual dividimos en tres etapas.

### 1. Elección del sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Este sistema se seleccionó tomando en cuenta que las tres bibliotecas que lo forman, son universitarias y que pertenecen a la misma institución, las facilidades que presta el sistema al ser tres bibliotecas las que lo forman y la similitud en la población estudiantil (cantidad).

### 2. Determinación de la muestra.

2.1 Determinación del problema análisis de la disponibilidad de los materiales en el sistema bibliotecario de la U.A.M.

2.2 El grupo de clase se dividió en tres equipos integrados cada uno de 4 personas, entre las cuales se sortearon las tres bibliotecas de las unidades Xochimilco, Atzacapozalco e Iztapalapa, para que al final se hiciera la comparación de todo el sistema.

2.3 Para determinar el número de títulos para este estudio se llevo a cabo con anticipación un plan piloto para determinar el número total de la muestra. Este plan piloto, se llevó a cabo en cada una de las unidades en la tarde, por el equipo correspondiente.

2.4 Este plan consistió en aplicar cuestionarios a los usuarios que se acercaban al catálogo así como la confrontación de las tarjetas del catálogo contra la estantería.

2.5 Con los datos obtenidos en el plan piloto, se obtuvo la muestra definitiva para llevar a cabo el estudio en cada una de las unidades. Para calcular la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$\text{Error} = [p(1-p)/N]^{1/2}$$

Donde:

N=Tamaño de la muestra.

P=Cualquier probabilidad (PU, PL, PC).

2.6 El estudio se realizó aplicando las dos formas de evaluación antes mencionadas.

Para llevar a cabo este estudio con un orden, se establecieron números aleatorios que se debían seguir según quedó establecido, para entrevistar a los usuarios y para escoger las tarjetas que se iban a confrontar.

Estos números aleatorios se establecieron en clase con ayuda de un cronómetro. Los números son los siguientes:

2, 9, 11, 23, 26, 30, 33, 36, 40, 43, 44, 46, 47, 58, 60, 61, 64, 66, 68, 69, 70, 75, 77, 81, 86, 88, 90, 91, 92, 93, 98.

Estos números se aplicaban cuando los usuarios entraban a la biblioteca, por ejemplo cuando el usuario nú-

mero dos (a partir de que se inició el estudio de acuerdo a la hora de llegada a la unidad por el equipo correspondiente) entraba a la biblioteca y se acercaba al catálogo, se le entrevistaba por medio de un cuestionario. Si un usuario al que correspondía uno de los números aleatorios para encuestar no se acercaba al catálogo, este número se dejaba vacío y se continuaba con el siguiente.

Cuando estos números se agotaron y no se alcanzó a reunir el número de títulos establecidos, se volvía a empezar, aumentando a cada número aleatorio 100 números más, de tal forma que el número 2 pasaba a ser 102, y así sucesivamente.

### 3. Seguimiento práctico de las dos formas de evaluación.

3.1 La primera forma consistía en la aplicación de cuestionarios a los usuarios, de acuerdo a los números aleatorios, hasta obtener un total de 117 títulos en cada unidad. El diseño del cuestionario se hizo en clase y contemplaba los siguientes datos:

- 1) Categoría del usuario: Docente— Estudiante—
- 2) Área de estudio.
- 3) Autor del material bibliográfico de interés.
- 4) Título de material.
- 5) Clasificación.

Se procedió a entrevistar a los usuarios que consultaban el catálogo de acuerdo al número aleatorio correspondiente y en algunos casos se orientó al usuario en el uso del catálogo pues según se pudo ver, algunos no lo saben usar. Al entregarles el cuestionario se les explicó en forma amable, el objetivo del mismo; el cuestionario se entregó en el área de catálogos y lo contestaron en el mismo lugar en un promedio de 8 a 9 minutos.

3.2 La segunda forma consistió en confrontar las tarjetas del catálogo público con los volúmenes respectivos de la estantería para obtener un total de 116 títulos en cada

unidad, tomando en cuenta para la búsqueda los siguientes datos:

- 1) Autor del material bibliográfico de interés.
- 2) Título del material.
- 3) Clasificación.

En esta forma de evaluar se enumeraron los catálogos de acuerdo a los números aleatorios seleccionando cada uno de ellos una tarjeta y tomando los datos antes mencionados para obtener 116 títulos.

Los libros que no se localizaron en la estantería en las dos modalidades del estudio se buscaron en otros lugares, manejando estos como las variables del estudio.

Al finalizar la búsqueda, se logró determinar el error de la biblioteca y el de los usuarios. Después se procedió a separar los resultados de acuerdo a las variables antes mencionadas para continuar con los cálculos por unidad y obtener resultados finales del sistema.

$$\text{FORMULA: } W = S + D$$

#### Equivalencia de Términos

- W = Total de Títulos encontrados + no encontrados
- S = Títulos encontrados
- D = Títulos no encontrados
- D = ( DL + DU + DC )
- DL = Error de Biblioteca
- DU = Error de usuario
- DC = Circulación

#### DESPEJE DE TERMINOS

- W = S + D
- W = S + DL + DU + DC
- S = W - D
- S = W - DL - DU - DC
- S = W - ( DL + DU + DC )

SUBSTITUCION DE TERMINOS

U.A.M. ATZCAPOZALCO (A)

$$\begin{aligned} W &= 90 + 143 \\ W &= 90 + 76 + 22 + 45 \\ 90 &= 233 - 76 - 22 - 45 \\ 90 &= 233 - (76 + 22 + 45) \end{aligned}$$

U.A.M. IXTAPALAPA (I)

$$\begin{aligned} W &= 120 + 118 \\ W &= 120 + 66 + 15 + 37 \\ 120 &= 238 - 66 - 15 - 37 \\ 120 &= 238 - (66 + 15 + 37) \end{aligned}$$

U.A.M. XOCHIMILCO (X)

$$\begin{aligned} W &= 106 + 129 \\ W &= 106 + 2 + 1 + 126 \\ 106 &= 235 - 2 - 1 - 126 \\ 106 &= 235 - (2 + 1 + 126) \end{aligned}$$

U.A.M. A + I + X

$$\begin{aligned} W &= 316 + 680 \\ W &= 316 + 144 + 38 + 208 \\ 316 &= 706 - 144 - 38 - 208 \\ 316 &= 706 - (144 + 38 + 208) \end{aligned}$$

CUADRO 1

| Unidad       | Categoría de los Usuarios |           |          | TOTAL |
|--------------|---------------------------|-----------|----------|-------|
|              | Estudiante                | Académico | Empleado |       |
| ATZCAPOZALCO | 63                        | 0         | 0        | 63    |
| IZTAPALAPA   | 34                        | 8         | 3        | 45    |
| XOCHIMILCO   | 38                        | 1         | 0        | 39    |
| T O T A L    | 135                       | 9         | 3        | 147   |

Tabla comparativa del total de usuarios contenidos en la muestra.

CUADRO 2

| Unidad       | Núm. Títulos encontrados |              | Núm. Títulos no encontrados | Total |
|--------------|--------------------------|--------------|-----------------------------|-------|
|              | Usuarios                 | Investigados |                             |       |
| ATZCAPOZALCO | 35                       | 55           | 143                         | 233   |
| IZTAPALAPA   | 66                       | 54           | 118                         | 238   |
| XOCHIMILCO   | 53                       | 53           | 129                         | 235   |
| T O T A L    | 154                      | 162          | 390                         | 706   |

Cuadro comparativo del total de búsquedas realizadas, del Número de Títulos encontrados y número de Títulos no localizados en cada unidad.

CUADRO 3

Clasificación de variables

| Variables Generales    | Casos que comprenden                     | Siglas |
|------------------------|--|--------|
| Error de la biblioteca | — Mala intercalación de libros           | DL     |
|                        | — Libros por intercalar                  |        |
|                        | — Libros extraviados + (1)               |        |
| Error del Usuario      | — Libros mandados a encuadernación + (2) | DU     |
|                        | — Clasificación mal copiada              |        |
| Por circulación        | — Búsqueda equivocada en la estantería   | DC     |
|                        | — Préstamos                              |        |

En este cuadro se presentan todas las posibilidades por las que no se localizaron los títulos buscados, agrupándolas en tres variables generales. Estas variables serán las que se manejen durante el desarrollo de la fórmula y gráficas.

NOTA: Se incluyen estos casos como error de biblioteca ya que la biblioteca no saca las tarjetas del catálogo (1); y la biblioteca no pone avisos a los usuarios (2).

CUADRO 4

| UNIDAD       | Variables de títulos no localizados |    |     | Total |
|--------------|-------------------------------------|----|-----|-------|
|              | DL                                  | DU | DC  |       |
| ATZCAPOZALCO | 76                                  | 22 | 45  | 143   |
| IZTAPALAPA   | 66                                  | 15 | 37  | 118   |
| XOCHIMILCO   | 2                                   | 1  | 126 | 129   |
| TOTAL        | 144                                 | 38 | 208 | 390   |

Cuadro comparativo del Núm. de títulos no localizados, agrupados por las tres clasificaciones de variables.

CUADRO 5

| UNIDAD       | Nº de Títulos encontrados | Nº de Títulos no enco. |    |     | TOTAL |
|--------------|---------------------------|------------------------|----|-----|-------|
|              |                           | DL                     | DU | DC  |       |
| ATZCAPOZALCO | 90                        | 76                     | 22 | 45  | 233   |
| IZTAPALAPA   | 120                       | 66                     | 15 | 37  | 238   |
| XOCHIMILCO   | 106                       | 2                      | 1  | 126 | 235   |
| TOTAL        | 316                       | 144                    | 38 | 208 | 706   |

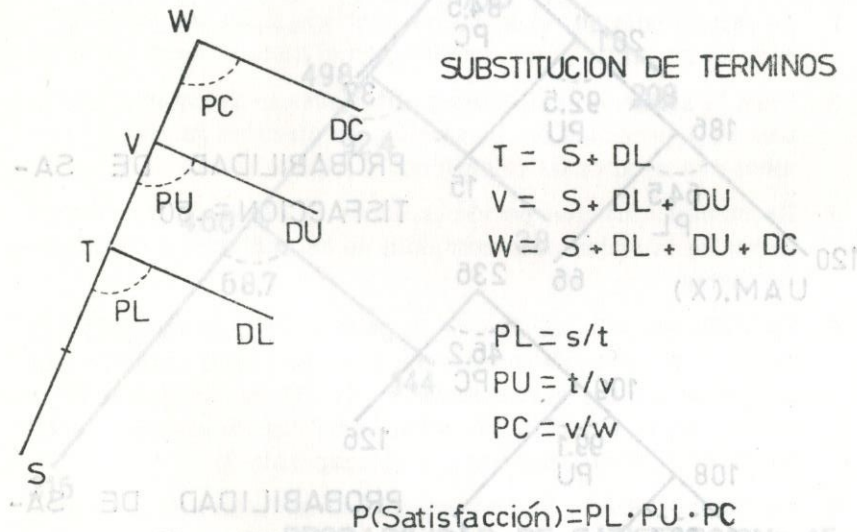
Del número de títulos encontrados y no encontrados, haciendo el desglose de variables en el segundo caso.

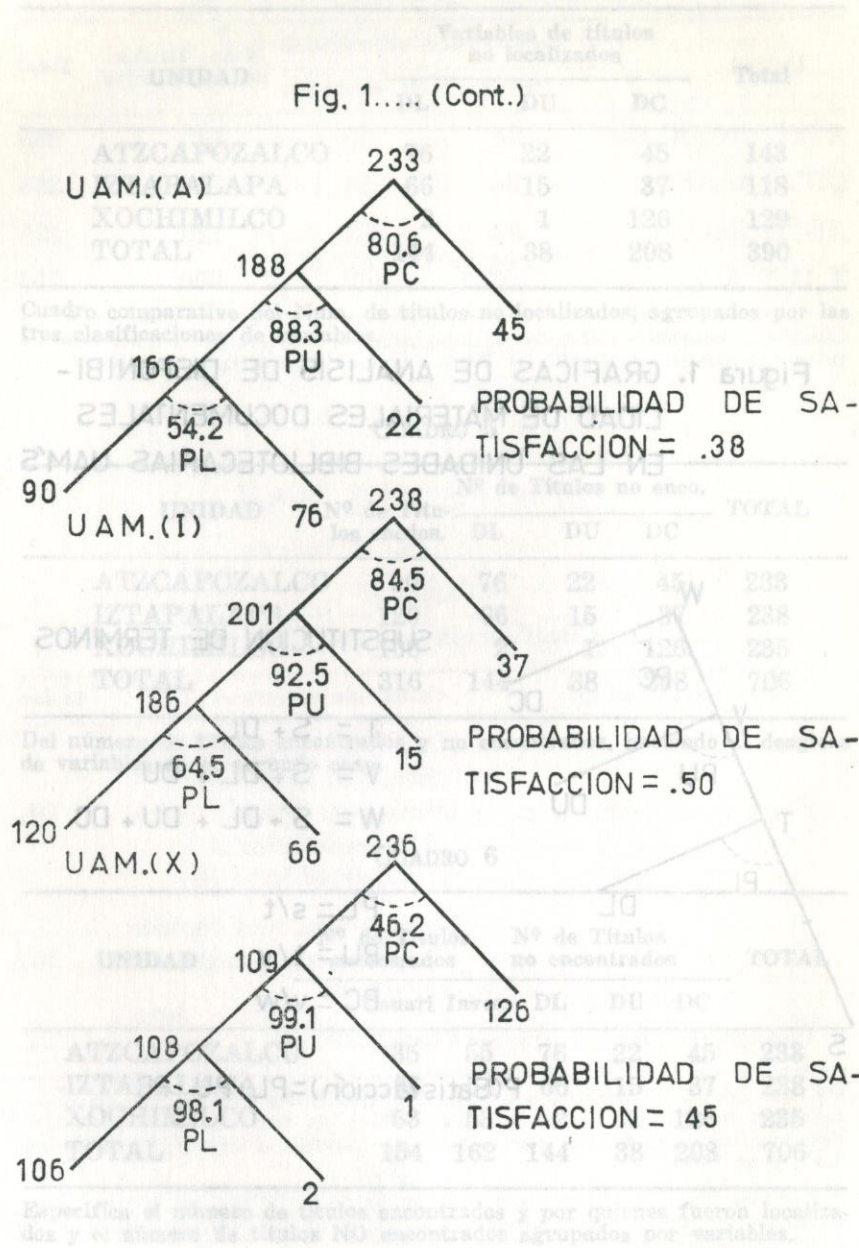
CUADRO 6

| UNIDAD       | Nº de Títulos encontrados |        | Nº de Títulos no encontrados |    |     | TOTAL |
|--------------|---------------------------|--------|------------------------------|----|-----|-------|
|              | Usuari                    | Inves. | DL                           | DU | DC  |       |
| ATZCAPOZALCO | 35                        | 55     | 76                           | 22 | 45  | 233   |
| IZTAPALAPA   | 66                        | 54     | 66                           | 15 | 37  | 238   |
| XOCHIMILCO   | 53                        | 53     | 2                            | 1  | 126 | 235   |
| TOTAL        | 154                       | 162    | 144                          | 38 | 208 | 706   |

Especifica el número de títulos encontrados y por quienes fueron localizados y el número de títulos NO encontrados agrupados por variables.

Figura 1. GRAFICAS DE ANALISIS DE DISPONIBILIDAD DE MATERIALES DOCUMENTALES EN LAS UNIDADES BIBLIOTECARIAS UAM'S

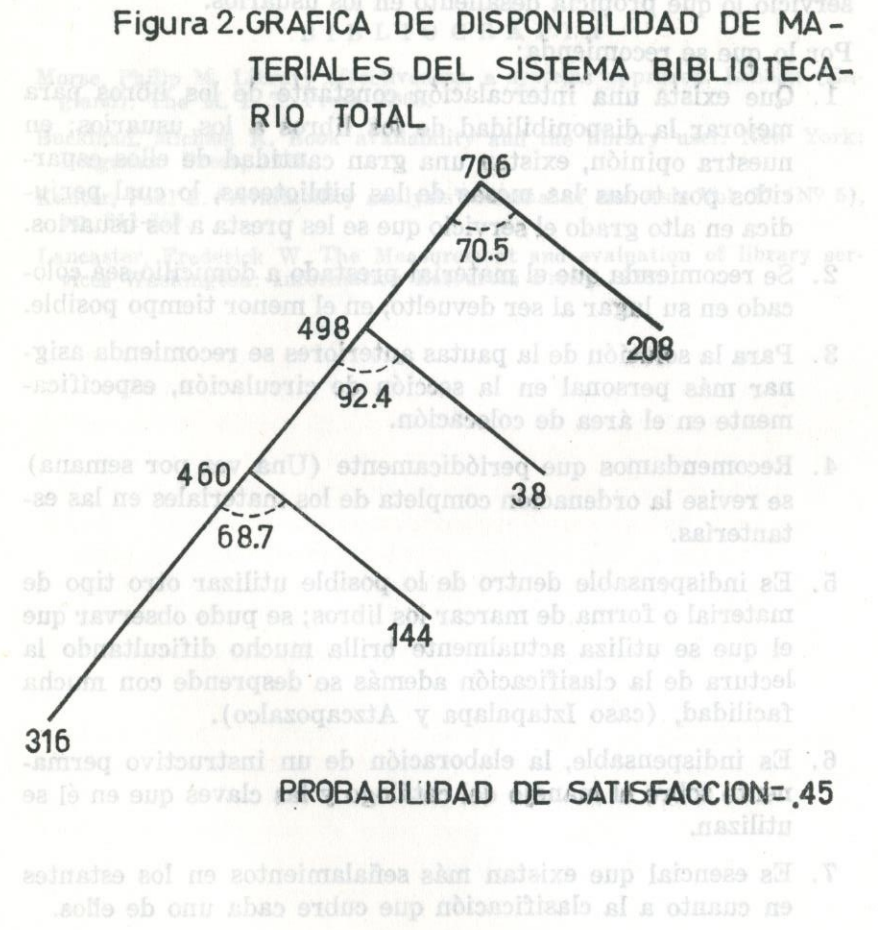




CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los objetivos planteados en el estudio de muestra investigada fueron alcanzados satisfactoriamente debido a que fueron cumplidos las etapas programadas en las vistas hechas a cada una de las bibliotecas propuestas.

Se puede concluir que a pesar de contar con instalaciones, equipo y material suficiente se percibe que algunos elementos del personal no participan adecuadamente en el desarrollo de las actividades que se realizan para cumplir con los objetivos de



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los objetivos planteados al inicio de nuestra investigación fueron alcanzados totalmente, debido a que fueron cumpliéndose las etapas programadas en las visitas hechas a cada una de las bibliotecas propuestas.

Se puede concluir que a pesar de contar con instalaciones, equipo y material suficiente se percibe que algunos elementos del personal, no participan adecuadamente en el desarrollo de las actividades que se realizan para cumplir con los objetivos de servicio lo que propicia desaliento en los usuarios.

Por lo que se recomienda:

1. Que exista una intercalación constante de los libros para mejorar la disponibilidad de los libros a los usuarios; en nuestra opinión, existen una gran cantidad de ellos esparcidos por todas las mesas de las bibliotecas, lo cual perjudica en alto grado el servicio que se les presta a los usuarios.
2. Se recomienda que el material prestado a domicilio sea colocado en su lugar al ser devuelto, en el menor tiempo posible.
3. Para la solución de las pautas anteriores se recomienda asignar más personal en la sección de circulación, específicamente en el área de colocación.
4. Recomendamos que periódicamente (Una vez por semana) se revise la ordenación completa de los materiales en las estanterías.
5. Es indispensable dentro de lo posible utilizar otro tipo de material o forma de marcar los libros; se pudo observar que el que se utiliza actualmente brilla mucho dificultando la lectura de la clasificación además se desprende con mucha facilidad, (caso Iztapalapa y Atzacapozalco).
6. Es indispensable, la elaboración de un instructivo permanente sobre el manejo del catálogo y las claves que en él se utilizan.
7. Es esencial que existan más señalamientos en los estantes en cuanto a la clasificación que cubre cada uno de ellos.

8. Es conveniente también poner señalamiento para los usuarios indicándoles las áreas (carros o islas) en donde deben dejar el material que sea utilizado.
9. Es necesario acondicionar un área especial para la sección de consulta a fin de facilitar el acceso a este tipo de material.
10. Como recomendación final se propone promover la existencia de más bancos móviles para la estantería, ya que los que existen actualmente son insuficientes.

## ANTECEDENTES BIBLIOGRAFIA

- Morse, Philip M. *Library effectiveness. a systems approach*. London (England). The M. I. T. Press, 1968.
- Buckland, Michael K. *Book availability and the library user*. New York: Pergamon Press, 1975.
- Kantor, Paul B. "Availability analysis" *Journal of the Asis* Vol. 27 (Nº 5), pp. 311-319.
- Lancaster, Frederick W. *The Measurement and evaluation of library services* Washington: Information Resources Press, 1978.

Después de estas reflexiones de amigos pensamos seriamente que las grandes figuras que habían creado y formado la bibliotecología mexicana contemporánea, habían empezado a trabajar a principios de siglo por lo que en la década de los 80, ya eran o son personas de edad muy avanzada, y que siendo personas claves en diferentes programas bibliotecarios, no contábamos con los testimonios correspondientes tal es el caso de Ma-

Chavez, algunos bibliotecarios comentamos sobre la vida profesional de esta bibliotecaria, muy rica en experiencias y aportes a la bibliotecología mexicana desde la década de los 30, aportes que impulsaron el desarrollo de las bibliotecas y la educación bibliotecológica; sin embargo, también reconocimos que en la actualidad las nuevas generaciones de bibliotecarios, poco conocían de ella y de su labor, y pocas eran las oportunidades que se tenían para conocer nuestra historia bibliotecológica, ya que son escasos los documentos que existen al respecto, ya sea de archivo o bibliográficos. La propia Dra. Chávez que contaba en su haber varios libros, no había dejado constancia de su actuación profesional.