

## REFLEXIONES SOBRE PROBLEMAS DE ACCESO EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

MANUELA CREGO CASTAÑO  
*Facultad de Ciencias de la Información, U.C.M.*

CRISTINA GALLEGO RUBIO  
*Facultad de Veterinaria, U.C.M.*

### RESUMEN

Estudios sobre accesibilidad realizados en Bibliotecas Universitarias de Estados Unidos nos han sugerido la necesidad de un conocimiento profundo y evaluación de la misma para poder diseñar los Servicios de la Biblioteca Universitaria, incluyendo en éstos el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica (Dimensión Lógica del Acceso) y los de Circulación, Reserva y Préstamo Interbibliotecario (Dimensión Física del Acceso). Para esta evaluación es preciso realizar valoraciones periódicas sobre el uso y rendimiento de la Biblioteca basándose en encuestas, entrevistas personales con los usuarios para saber si realmente sus necesidades han sido satisfechas y si con el servicio prestado se les ha facilitado el acceso a la información y a los documentos requeridos. En nuestra comunicación hemos elegido dos bibliotecas-tipo de la Universidad Complutense (Veterinaria y Ciencias de la Información) para exponer la accesibilidad lógica y física, pero en todo momento hemos notado la carencia de datos cuantificables, que sólo se pueden obtener a través de estudios como los realizados en las Bibliotecas norteamericanas. Sería deseable que esta exposición fuera motivo de futuros trabajos de evaluación de la accesibilidad en nuestras Bibliotecas Universitarias.

### I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de las Bibliotecas Universitarias ya no es la posesión de una colección de obras cada vez mayor, sino proporcionar el acceso a la

información y al documento a «cualquier miembro de la comunidad universitaria ya sea profesor, estudiante o pertenezca a un cuerpo no docente al servicio de la Universidad»<sup>1</sup>.

Este cambio de objetivos es debido a varios factores, de los cuales dos son las más destacados: 1) el importante crecimiento de la información, sobre todo científica, en nuestra sociedad, que hace imposible poseerla en su totalidad y 2) el desarrollo de las nuevas tecnologías informáticas que ha contribuido a la ampliación de la accesibilidad a la información.

Sin embargo, nuestras Bibliotecas Universitarias se enfrentan con una difícil paradoja, como dice Rebecca R. Martín<sup>2</sup>: mientras la explosión informativa avanza, las bibliotecas se ven obligadas a renunciar a su ideal de adquirir todo aquello que necesitan sus usuarios; mientras que los instrumentos disponibles de acceso a la información aumentan y se hacen más sofisticados, las Bibliotecas Universitarias sólo pueden ofrecer una parte o, a veces, ninguna de tales recursos. La realidad de nuestras instalaciones, nuestros exiguos presupuestos, la escasez de nuestro personal obligan a las Bibliotecas Universitarias a limitar sus servicios de acceso a la información, en tanto que ésta va teniendo un papel cada vez más demandado por la sociedad.

En los últimos veinte años se han realizado algunos estudios sobre accesibilidad en Bibliotecas Universitarias norteamericanas que recoge Jo Bell Whitlatch<sup>3</sup> y cuyos resultados nos han sugerido una serie de reflexiones sobre posibles modelos de actuación en nuestras Bibliotecas Universitarias. La metodología seguida fue la encuesta y entrevista personal con usuarios y bibliotecarios, analizándose en primer lugar la accesibilidad como factor determinante del uso de la fuente de información e investigando a continuación las dos dimensiones del acceso: la lógica y la física.

Blair<sup>4</sup> distingue el *acceso lógico* del *acceso físico*; el primero se relaciona con la búsqueda de la fuente de información y por ello se centra en la asistencia del personal de la Biblioteca al usuario así como en el contacto directo de éste con los sistemas de recuperación; el segundo se refiere a la forma de recuperar la información deseada y a cómo ésta se encuentra físicamente representada; por tanto abarca la localización del libro o material requerido, bien dentro de la propia biblioteca o fuera de ella.

<sup>1</sup> UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID: Reglamento de la Biblioteca. Madrid, 1980, Cap. I, Art. 5.º.

<sup>2</sup> MARTIN, Rebecca R.: The paradox of public service: Where do We draw the line? *College & Research Libraries*, 51 (1980), pp. 20-26.

<sup>3</sup> WHITLATCH, Jo Bell: Access Services. *Academic Libraries: Research perspectives. ACRL Publications and Librarianship*, 47, 1990, pp. 67-105.

<sup>4</sup> BLAIR, David C.: The management of information: basic distinctions. *Sloan Management Review*, 26, 1984, pp. 13-23.

## II. DIMENSIÓN LÓGICA DEL ACCESO

En una Biblioteca Universitaria la dimensión lógica del acceso se canaliza a través del Servicio de Referencia e Información Bibliográfica. Como dice Isabel Belmonte, no se puede hablar «...de verdaderas Bibliotecas Universitarias sin la existencia de eficaces servicios de referencia e información bibliográfica atendidos por bibliotecarios profesionales»<sup>5</sup>.

El acceso lógico contempla al usuario formulando preguntas al personal de la Biblioteca, pero también al usuario en contacto directo con los sistemas bibliotecarios de recuperación. Ambos aspectos, tanto el de la relación del usuario con el personal de la Biblioteca, como el de su habilidad en el uso de catálogos, índices impresos, guías, etc. influyen en la accesibilidad a la Biblioteca Universitaria. A continuación vamos a exponer esquemáticamente los puntos del acceso lógico en nuestras Bibliotecas.

### 1. *Asistencia del personal de la Biblioteca al usuario*

La asistencia del personal de la Biblioteca al usuario y su influencia en la accesibilidad fueron estudiados bajo seis aspectos, obteniendo los siguientes resultados:

a) *Proceso de la Referencia*. La búsqueda de la información y sus fuentes es un proceso de varias etapas: la entrevista (el usuario plantea un problema de información al bibliotecario); la selección de los instrumentos específicos para lograr el acceso a la información requerida; la selección de las respuestas correctas.

b) *Efectividad de la Referencia*. Se mide, principalmente, por el grado de satisfacción del usuario y por otros parámetros como *Exactitud de las respuestas*: Resultó que el número de respuestas correctas estaba íntimamente asociado con el número de volúmenes de la Colección de Referencia y con el número de horas del Servicio. *Criterios del Bibliotecario*: A menudo resultaron ser un sustituto adecuado para el usuario en aquellos casos en los que no obtuvo satisfacción en la recuperación de la información deseada.

c) *Comunicación interpersonal*. Las encuestas revelaron que los usuarios se dirigían más a los bibliotecarios de Referencia que se mostraban más receptivos. De lo que se deduce que este personal debe tener actitud receptiva, gran conocimiento de la organización de los servicios, habilidad

<sup>5</sup> BELMONTE MARTÍN, Isabel.: La Biblioteca ante la Reforma de la Universidad. *Boletín de ANABAD*, XXXVI (1-2), 1986, pp. 167-176.

técnica, cualidades personales y sociales para establecer una comunicación no sólo verbal sino también visual con el usuario.

d) *Asistencia del Personal de Referencia en el mostrador.* Aquí los estudios se centraron en dos aspectos. *Clase de personal:* Las investigaciones realizadas dieron como resultado menor calidad en la información suministrada por el personal auxiliar, debido a su falta de conocimiento de las materias objeto de las búsquedas y de los materiales de referencia. Por tanto se demostró que el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica debe estar atendido por personal profesional cualificado. *Demanda de los Servicios de Referencia:* El personal de Referencia debe estar en proporción a la demanda del servicio. Resultó que tan perjudicial era tener a los usuarios formando largas colas de espera en el mostrador como a los bibliotecarios ociosos.

e) *Consulta a otras Bibliotecas o Centro de Información.* Es un servicio poco desarrollado dentro del de Referencia. Requiere buenos conocimientos de los recursos de fuera de la propia Biblioteca.

f) *Los Bibliotecarios como intermediarios de los sistemas bibliográficos.* A menudo los bibliotecarios de referencia realizan servicios de Difusión Selectiva (DSI), sin embargo los resultados de las encuestas revelaron que los usuarios preferían participar directamente en las búsquedas, pues así podían ir depurando el perfil a medida que el proceso se desarrollaba.

## 2. *El usuario en contacto directo con los sistemas de acceso a la Biblioteca*

a) *Disponibilidad del documento.* Los estudios sobre este punto demostraron que las barreras más frecuentes para el usuario a la hora de acceder al documento eran: el libro no había sido adquirido por la Biblioteca, estaba en préstamo o perdido, errores de búsqueda en el catálogo, fallos en los propios catálogos, etc.

b) *Acceso por materias.* Con el desarrollo de los catálogos on-line se ha incrementado la búsqueda por materias y se ha visto que ésta plantea algunos problemas al usuario: correctos encabezamientos de materia; ambigüedad de códigos y abreviaturas, uso y alcance, exactitud de la indicación; actualización.

### III. DIMENSIÓN FÍSICA DEL ACCESO

Esta segunda dimensión estudia la accesibilidad desde la perspectiva de la obtención física del documento, una vez que ha sido realizado el acceso lógico a la fuente de información pertinente.

En este apartado se analizan las distintas formas del acceso físico, basándose en las investigaciones realizadas acerca de la efectividad de las bibliotecas filiales frente a las centrales, la eficacia del servicio de circulación, del mantenimiento de los fondos, de las técnicas de acceso empleadas por los usuarios y del préstamo interbibliotecario.

1) *Acceso físico a la Biblioteca*: En el ámbito universitario se ha aplicado la teoría de la localización para estudiar la accesibilidad a las bibliotecas, analizando la elección entre el incremento de costes en el mantenimiento de bibliotecas descentralizadas y el aumento de inconvenientes (costes intangibles) para el usuario en el modelo de bibliotecas centralizadas. La principal conclusión obtenida del estudio es que aquél daba más importancia a los costes ocultos: la distancia, el tiempo, la comodidad y la familiarización con las pequeñas bibliotecas. Se comprobó que para los usuarios los motivos de satisfacción más importantes eran la distribución geográfica del campus, la facilidad en el acceso (transportes públicos fluidos, aparcamientos) y el atractivo y confort de las instalaciones.

R. J. Green<sup>6</sup> manifiesta que estos costes intangibles, que obviamente redundan en un menor uso de la biblioteca central, quedan mitigados si se cuenta con un buen servicio bibliográfico de acceso remoto junto con un eficaz sistema de entrega del documento.

Una vez dentro de la biblioteca y tras la identificación del documento por los usuarios de la misma, existen otras barreras para el acceso físico al material: la política del préstamo, los errores en la colocación de los libros en los estantes, los fallos en los catálogos y los fracasos de los usuarios en la identificación de las obras en estanterías abiertas.

2) *El servicio de circulación*: Los estudios revelaron que el nivel de accesibilidad a los fondos se incrementó significativamente debido a la:

- Revisión liberalizadora de la política de préstamos.
- Implantación de los fondos en estanterías abiertas.
- Existencia de listas de reserva más cortas.
- Devolución puntual de los préstamos.
- Automatización del Servicio de Préstamo.
- Instalación de detectores anti-hurtos y vigilancia. Se comprobó que la publicidad de los libros extraviados reducían las pérdidas.

Por otra parte, estas investigaciones confirmaron que los fallos más frecuentes en el acceso físico eran causados porque el usuario utilizaba referencias bibliográficas erróneas o incompletas, anotaba mal la signatura, interpretaba mal los datos sobre su localización o, simplemente, por

<sup>6</sup> GREEN, R. J.: Lends: an approach to the centralization/decentralization dilemma. *College & Research Libraries*, 36 (5), 1975, pp. 201-207.

falta de familiaridad con el sistema de clasificación de la biblioteca; lamentablemente, sin demanda de ayuda a los profesionales.

En cuanto al *Préstamo Interbibliotecario*, las limitaciones vienen dadas por los costes económicos y los plazos de entrega para el usuario. En un muestreo de solicitudes de préstamo realizado en varias universidades se comprobó que la mitad de las peticiones lo eran de obras pertenecientes a la biblioteca, pero no disponibles, lo que sugirió que la mayoría de estos préstamos pueden ser satisfechos por redes locales y que los recursos de las grandes bibliotecas universitarias fueran requeridos solamente por una minoría de peticiones. Recientemente se han hecho estudios sobre la aceptabilidad del acceso remoto como sustituto de lo propio. El informe de Warner<sup>7</sup> revela que algunas bibliotecas confiaron en el préstamo interbibliotecario en lugar de continuar con suscripciones a títulos de escaso interés.

3) *Publicaciones seriadas*: El acceso a las mismas está limitado por razones administrativas, de encuadernación y errores de los usuarios. Un buen conocimiento de la materia a estudiar y una formación bibliográfica caracterizaban el éxito en la búsqueda. Otra barrera importante es la pérdida y mutilación de revistas. Los estudios han revelado que es útil hacer publicidad de la dificultad que supone su reposición. Se ha constatado la efectividad de los sistemas anti-hurtos.

También se comprobó que los lectores mostraban desgana a usar microformas; las razones expuestas fueron la dureza de la lectura, búsqueda y transcripción y la ausencia de un acceso conveniente al equipo de visionado.

#### IV. EL ACCESO EN DOS BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Los estudios realizados en Bibliotecas Universitarias norteamericanas sobre acceso nos han sugerido la necesidad de realizar algo similar en las Bibliotecas de la U.C.M., pero al analizar la accesibilidad sólo hemos podido describirla pues nos faltaban datos de evaluación de su efectividad. Para el estudio descriptivo hemos elegido dos Bibliotecas tipo de la Universidad Complutense, una grande, centralizada, con sistema de acceso directo, perteneciente al área de Ciencias Sociales (Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información) y otra pequeña, de una Facultad ex-

---

<sup>7</sup> WARNER, Edward S.: The impact of interlibrary access to periodicals on subscription continuation/cancellation decision making. *Journal of the American Society for Information Science*, 32 (3), 1984, pp. 93-95.

perimental, descentralizada, con sistema de depósito cerrado, perteneciente al área de Ciencias de la Salud (Biblioteca de la Facultad de Veterinaria).

A) *Acceso lógico*. Se canaliza a través del *Servicio de Referencia e Información Bibliográfica*. En las dos Bibliotecas elegidas este Servicio no tiene entidad propia, pues no se encuentra ubicado en un punto concreto, adecuadamente identificado y con un horario de servicio establecido, tal y como recomiendan las normas ALA 1979.

A.1. Asistencia del Personal de la Biblioteca al Usuario: Se proporciona asistencia a los siguientes niveles:

a) *Acceso a la Información de la propia Biblioteca:*

\* Orientación por personal no titulado y/o guías impresas.

\* Información Bibliográfica por personal profesional cualificado. No sólo se da información por consulta directa o telefónica sino también impresa, por medio de Boletines de sumarios de revistas, de novedades, Catálogos de publicaciones periódicas y Boletines de trabajos de investigación.

b) *Acceso a la información externa de la propia Biblioteca:*

\* Bases de Datos impresas: En la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria, por ser de un área de Ciencias, se da mucha importancia a este tipo de fuentes, por ello hay más suscripciones que en la Biblioteca de Ciencias de la Información.

\* Bases de datos en CD-ROM: Próximamente ambas Bibliotecas se suscribirán a las Bases CAB International: VETCD y BEASTCD (Veterinaria) y CSIC, DOCUMENTACIÓN DE MEDIOS, ARANZADI, ISBN, ULRICH'S e IBERCOMNET (Ciencias de la Información).

A.2. Contacto directo del usuario con los sistemas de recuperación.

No hay que extralimitar el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica, máxime cuando hay escasez de personal. Los tiempos en que los bibliotecarios eran la llave de acceso a las colecciones han pasado. Hoy tendemos a enseñar al usuario a ayudarse a sí mismo en el acceso a la información. Por ello son tan importantes los cursos de *Formación de Usuarios* para enseñarles el manejo de los principales instrumentos de acceso a la información, como son la COLECCIÓN DE REFERENCIA que en nuestras Bibliotecas se procura ir incrementando y sobre todo difundiendo con la edición periódica de boletines, y los CATÁLOGOS. En las Bibliotecas, objeto de estudio, hemos comprobado el aumento del acceso por materias a los catálogos en fichas sobre los tradicionales puntos de acceso por autor y título. Ello ha motivado un estudio de los problemas más frecuentes que para el acceso planteaban los actuales Encabezamientos de Materias, tales como la falta de normalización, demasiadas restricciones,

actualización. A tal efecto y con vistas a la automatización de la Biblioteca de la Universidad Complutense se creó una Comisión que ha elaborado unos nuevos Encabezamientos. El trabajo fue dividido en dos Subcomisiones de áreas de conocimiento (Biomedicina y Ciencias Sociales y Humanidades) que remitían sus materias a la Comisión Central, la cual recopilaba y depuraba. En la actualidad esta Comisión sigue trabajando periódicamente en la revisión y actualización. En breve, esperamos la publicación de estos Encabezamientos de Materias.

Como hemos dicho, la finalidad del trabajo fue la automatización, que ya es un hecho en la Biblioteca de la U.C.M. El sistema elegido (LIBERTAS) concede un capítulo muy especial al ACCESO PÚBLICO, proporcionando unas opciones de búsqueda fáciles de utilizar y accesibles a través de redes de área local o grandes redes de comunicaciones; posibilita además tres tipos de consultas:

\* *Consultas al catálogo por medio de palabras clave:* Preguntas standard; posibilidad de escoger puntos de acceso y búsqueda combinatoria.

\* *Consultas secuenciales al catálogo:* Por autor, título, clasificación, materias y utilización de thesaurus.

\* *Consultas sobre el uso de la Biblioteca:* Conocimiento por parte de los usuarios de los datos del préstamo y reserva.

B) *Acceso físico.* En nuestras Bibliotecas esta dimensión del acceso tiene una doble vertiente:

B.1. Acceso a las propias colecciones de la Biblioteca

a) *Centralización/descentralización:* En estas dos Bibliotecas elegidas están representados los dos modelos de organización: La Fac. de Veterinaria tiene su biblioteca descentralizada, lo que supone un acceso restringido a unos pocos usuarios (horarios, préstamos, etc. incontrolados) y una mala administración del presupuesto (compras duplicadas). Por el contrario, la Biblioteca de la Fac. de CC. de la Información está centralizada, aunque se están observando tendencias descentralizadoras, que pensamos se deben, fundamentalmente, a una infraestructura inadecuada (instalaciones precarias, poco personal técnico, presupuesto insuficiente, servicios lentos, etc.).

b) *Servicio de lectura en Sala y Préstamo:* Las dos Bibliotecas estudiadas tienen distintos sistemas de acceso a sus colecciones: Libre acceso en CC. de la Información y depósito cerrado en Veterinaria, resultando en la primera una mayor accesibilidad a sus fondos, pero un índice más elevado de deterioro y hurto a los mismos, en contraposición con la segunda biblioteca.

En cuanto al Préstamo, en ambas Bibliotecas los plazos de préstamos están en función de las categorías de usuarios y tipo de material.

B.2. Acceso a las colecciones externas

a) *Préstamo interbibliotecario*: Se canaliza a través de la Biblioteca Central y también por medio de las propias bibliotecas de Facultad. En nuestras dos Bibliotecas, el número de peticiones recibidas del exterior es sustancialmente mayor que las solicitadas por nuestros propios usuarios. La Biblioteca de Veterinaria, por ser de Ciencias y con catálogo de revistas editado tiene mayor demanda que la Biblioteca de CC. de la Información, de lo que se deduce que el acceso a este Servicio es mayor cuando existen catálogos difundidos de sus fondos. Esperamos que el acceso a las publicaciones periódicas de la Universidad Complutense se incrementará significativamente cuando se publique el catálogo colectivo que está en avanzado estado de realización.

