En *Sistemas de información, balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro : Actas [de las] V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*, Cáceres, 17,18, y 19 de octubre de 1996, [organizadas por] FESABID. Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones, Cáceres, 1996, vol. I, pp.213-220

# EVALUACIÓN DE SOLICITUDES NO SATISFECHAS Y POLÍTICA DE DUPLICADOS EN LAS SALAS DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

José María Torres Pérez
José Félix Villanueva Baquedano
Jacinta Luna Goñi
María José Guembe Mañeru
*Universidad de Navarra. Biblioteca Universitaria*

## INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes retos que las bibliotecas universitarias se plantean cada día es mejorar la calidad de los servicios que demandan sus clientes. En el año 1991 la Universidad de Navarra aplicó la técnica del sistema Proyecto Presupuesto Base Cero (PPBC) para mejorar la cantidad, calidad y coste de sus servicios. Más tarde desarrolló un Plan Estratégico para hacer un seguimiento de control de calidad.

El resultado inmediato fue una nueva organización del trabajo de la Biblioteca que ha permitido incrementar notablemente la producción en todos los Departamentos. Como consecuencia, el servicio de libros y de préstamo en las Salas presenta un aumento global del 68,14 %. El préstamo de libros en cifras absolutas pasa de 34.832 (1991) a 58.327 (1995); los libros servidos para lectura en la Sala pasan de 44.211 (1991) a 74.582 (1995), lógicamente no se contabilizan las lecturas del fondo de acceso directo. El índice de solicitudes no satisfechas fue de 4,44 % (curso 1991-92) y de 2,26 en el 94-95. El fondo bibliográfico de la Biblioteca de la Universidad de Navarra cuenta con 402.880 volúmenes en acceso directo en las Salas de Consulta de la Biblioteca de Humanidades, 86.425 en las Salas de Consulta de la Biblioteca de Ciencias y 7.973 y 1.375 en las Salas de Lectura de las Bibliotecas de Humanidades y de Ciencias. Los títulos de publicaciones periódicas ascienden a 9.744 en la Biblioteca de Humanidades y a 3.922 en la Biblioteca de Ciencias.

El nivel de satisfacción de los clientes en el acceso a la información es uno de los parámetros que indican la calidad.

Para mejorar el acceso a la información por parte de los alumnos nos planteamos dos tipos de actuaciones: uno, la optimización del proceso de servicio de libros; otro, el desarrollo coherente de la colección en acceso directo.

## OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE LIBROS: CONSULTA Y PRÉSTAMO

Hasta enero de 1991 los alumnos de primer y segundo ciclo tenían que solicitar los libros y revistas, mediante un impreso. La ampliación de la Sala de Lectura de la Biblioteca de Humanidades en el curso 1990-91, permitió disponer en acceso directo, previa incorporación al catálogo automatizado, casi 5.000 volúmenes. Desde entonces se observa un progresivo descenso en las solicitudes para consulta, que pasan del 89,2 % en el curso 1988-89 al 75 % en el curso 1990-91, pero los resultados no eran todavía satisfactorios: nos planteamos reducir esas cifras y el tiempo de servicio[1]. Solicitamos a los informáticos del Centro de Proceso de Datos el desarrollo de un programa que permitiese a nuestros clientes solicitar cualquier documento desde las pantallas de información completa de los OPACs[2]. Además ese programa debería proporcionar datos estadísticos para evaluar la colección, conocer con exactitud el fondo activo y determinar el grado de satisfacción de los usuarios. Desde el curso 1992, las solicitudes se imprimen en línea en las Salas de Consulta (acceso directo para profesores) o en el Depósito (acceso limitado). Los listados de obras solicitadas para consulta, préstamo y peticiones no satisfechas se imprimen con la frecuencia que se necesite: diaria, semanal y mensual para evitar retrasos; acumulativos trimestral y anual para revisión.

En la gestión de bibliotecas es imprescindible evaluar y dimensionar todas las tareas y servicios para rentabilizar mejor los esfuerzos y recursos humanos, producción, productividad, también mejorar la calidad de servicio y lograr la cobertura documental que satisfaga las necesidades de docentes, investigadores y alumnos. En nuestra biblioteca esa información la recabamos por varios conductos: 1.° Directamente del cliente por medio de entrevista, pero generalmente por los mensajes que envían desde el buzón de opiniones electrónico disponible en los OPACs. 2.° Por la información de las personas que atienden el servicio de libros y de préstamo. 3.° Por medio de encuestas específicas. 4.° Por la estadística que genera el sistema informático.

De la aplicación para atender las solicitudes que nuestros clientes hacen directamente desde el OPAC nos hemos ocupado en un breve artículo[3]. En síntesis su funcionamiento es como sigue:

[1] Tratamos con mayor extensión de la lectura de la Sala de la Biblioteca de Humanidades en un artículo titulado: «Sala de Lectura de la Biblioteca de Humanidades de la Universidad de Navarra: estudio bibliométrico y adquisición selectiva del fondo» del que son autores José María TORRES PÉREZ, José Félix VILLANUEVA y Jacinta LUNA, en *Anabab*, 45, 1995, 3, pp. 107-117.

[2] La Biblioteca de la Universidad de Navarra comenzó el proceso de automatización en 1983 con el sistema DOBIS/LIBIS. Desde 1989 se dispone de la versión 2.1. (DOS/VSE), soportada por un ordenador IBM 9121 mod. 210.

[3] Con mayor detenimiento nos ocupamos de este asunto en el siguiente artículo «La solicitud de documentos desde el OPAC en la Biblioteca de la Universidad de Navarra» por José María TORRES PÉREZ y Jesús María URTEAGA ODRIOZOLA, en *Revista Española de Documentación Científica*, enviado y aceptado para su publicación en diciembre de 1995.

el programa DBSCI92 comprueba todas las copias que hay de ese documento en cuanto a estado y localización y selecciona la que esté disponible en esa biblioteca. Si existe alguna imposibilidad para servir el ejemplar solicitado, el programa selecciona entre 38 mensajes el adecuado a la causa por la que no puede ser satisfecha la solicitud. Si el ejemplar que se solicita está en préstamo el OPAC presenta el siguiente mensaje: «ATENCIÓN: No hay ejemplar disponible por encontrarse en préstamo. Como su solicitud no puede ser satisfecha. Se envía un mensaje a Dirección de Biblioteca, sugiriendo la adquisición de otro ejemplar. La «petición de compra» se imprime en línea, por duplicado en un papel trepado, cada tira lleva por encabezamiento «PETICIÓN NO SATISFECHA» y los siguientes datos: autor, título, título de serie, número del volumen, signatura, apellidos del solicitante, identificación de la Sala, fecha y hora en que se tramita cada solicitud. Esta ficha permite detectar cada día las solicitudes no satisfechas de los libros de mayor relevancia y ordenar, si procede, la compra de uno o varios ejemplares. Con la periodicidad que se desee se imprime el listado de solicitudes no satisfechas:

TABLA 1. LISTADO DE SOLICITUDES NO SATISFECHAS.
SERVICIO DE BIBLIOTECAS SOLICITUDES NO SATISFECHAS (DEL 01/OCT/95 AL 31/JUL/95) LISSOLI5

| *Título* | *Autor* | *Fecha ed.* | *Signatura* | *N.º sol.* | *Otras ed.* |
|---|---|---|---|---|---|
| Karl Jaspers ..... | Salamun, Kurt | 1987 | B.077.185 | 4 | 1 |
| El País Vasco: pluralismo ..... | Fusi Aizpurua, Juan Pablo | 1990 | DD.198.293 | 5 | 0 |
| Orfebrería de Canarias ..... | Hernández Perera, Jesús | 1955 | D.026.117 | 9 | 0 |
| Probabilidad y estadística ..... | Canavos, George C. | 1995 | OO.289.939 | 13 | 1 |

El interés primordial de este listado está en el número de veces que no se pudo satisfacer la demanda de un ejemplar. La comparación de los listados de semanas consecutivas permite averiguar la permanencia de las solicitudes no satisfechas. Además, es necesario cotejarlo con otros dos: «Listado de obras más solicitadas desde Salas para consulta» y «Listado de obras servidas en préstamo», puesto que de la comparación se extraen conclusiones para establecer prioridades y tomar la decisión sobre la compra de uno o varios ejemplares.

TABLA 2. LISTADO DE OBRAS SOLICITADAS MÁS DE 3 VECES DESDE SALAS PARA CONSULTA.
SERVICIO DE BIBLIOTECAS OBRAS SOLICITADAS DESDE SALAS (DEL 01/FEB/95 AL 28/FEB/95) ISSOLI3

| *Título* | *Autor* | *N.º cons.* | *Signatura* |
|---|---|---|---|
| Poeta en Nueva York ..... | García Lorca, Federico | 22 | G.043.372 |
| La poética de la generacion de ..... | Geist, Antony Leo | 8 | G.131.580/Ej.2 |
| Modelos para el estudio de la ..... | MacQuail, Denis | 6 | L.002.252 |
| Crítica de las utopías política ..... | Spaemann, Robert | 4 | B.003.400/Ej.2 |

TABLA 3. LISTADO DE OBRAS SERVIDAS EN PRÉSTAMO.
SERVICIO DE BIBLIOTECAS INFORME SOBRE PRÉSTAMO (DEL 01/MAR/95 AL 31/MAR/95) LISEST27

| *Títulos* | *N.º copia* | *Signatura* | *N.º prest.* |
|---|---|---|---|
| Alfonso XIII y la crisis de la restauración ..... | 83731 | D.173748 | 16 |
| La censura de prensa durante el franquismo ..... | 494650 | D.174.369/Ej.2 | 11 |
| La lengua vasca ..... | 92615 | G.436135 | 15 |
| Los medios de comunicación y la violencia política . | 48499 | L.016.143 | 14 |

En el proceso de evaluación se consideran también las solicitudes de documentos que en la base de datos no constan en préstamo, pero que no se pueden localizar en las estanterías. Para efectuar el seguimiento y la evaluación de estas solicitudes «no encontradas», se introducen en una hoja de cálculo los siguientes datos: fecha, signatura, número de veces que no se pudo satisfacer la solicitud y apellido del solicitante. La ordenación por signaturas nos permite contabilizar el número de veces que el ejemplar no se pudo servir y la ordenación por el apellido del solicitante el número de veces que el cliente/usuario no recibió una o distintas obras.

## ANÁLISIS DEL LISTADO DE SOLICITUDES NO SATISFECHAS EN EL CURSO 1994-95

El resultado global del servicio de libros para lectura y préstamo en el curso 1994-95 presenta los siguientes datos: el número de solicitudes para lectura sumó la cifra de 74.582, el mayor número corresponde a la Sala de Lectura de Humanidades con 48.780, seguida de la Sala de la Escuela de Arquitectura con 23.104 y de la Sala de Lectura de Ciencias con 2.698. El número de préstamos registró un total de 58.327 transacciones: 42.784 en la Sala de Lectura de Humanidades, 9.348 en la Sala de la Escuela de Arquitectura, 5.202 en la Sala de Lectura de Ciencias y 993 en la Sala de Lectura de las Facultades Eclesiásticas.

En la Biblioteca de Humanidades, las solicitudes no satisfechas sumaron 1.664 solicitudes correspondientes a 747 títulos. En una situación favorable se podrían haber satisfecho 531 solicitudes correspondientes a 239 títulos de los que se dispone de más ejemplares correspondientes a otras ediciones. La Biblioteca de Ciencias registra cifras más bajas, tan sólo 87 solicitudes no satisfechas que corresponden a 39 títulos. Los 13 títulos de los que se disponía ejemplares de otras ediciones podían haber satisfecho 43 solicitudes. Para resolver este problema se ha mejorado la aplicación de solicitud de libros: cuando se solicita un libro que está en préstamo el programa DBSCI92 comprueba todas las «copias» que hay de ese documento en cuanto a estado y localización, además, busca otros registros en los que coincidan los campos de autor y de título, selecciona la «copia» que está disponible en esa biblioteca y presenta la signatura.

La dispersión del número de solicitudes no satisfechas se recoge en los cuadros 1 y 2. En la Biblioteca de Humanidades las 1.664 solicitudes que no se pudieron atender se reparten en 17 grupos: en un extremo tenemos el constituido por 434 solicitudes no satisfechas una sola vez y en el otro un solo título solicitado 21 veces. En la Biblioteca de Ciencias tenemos 24 títulos solicitados una sola vez y un título solicitado 14 veces.

El número de solicitudes que denominamos «no encontradas» es más bajo que el de las «no disponibles», concretamente, 496 frente a 1.664 en la Biblioteca de Humanidades. Descendiendo a la casuística, entre los meses de septiembre a diciembre de 1994 se registraron 146 solicitudes del tipo «no encontradas», que responden a diversas causas: 106 sin testigo, 2 extraviados, 31 en encuadernación, 11 mal colocados. Para mejorar la calidad del servicio hemos creado una nueva categoría de prestatario que denominamos «mesa». Así mediante un escáner portátil se registran en préstamo todos los libros desplazados. Este trabajo beneficia al cliente ya que cuando hace una consulta recibe información de que el libro no está disponible, evita que el ordenanza tenga que desplazarse a las estanterías y además facilita la estadística del fondo activo, tomado directamente de las estanterías de libre acceso.

Al agrupar las solicitudes no satisfechas por fecha de edición (Cuadro 3) y considerar el número de consultas por grupos de años, se observa cierto paralelismo con la estadística de vida media de un libro dada a conocer por Lancaster[4]. El máximo de solicitudes no satisfechas se produce en libros publicados dos años antes. A partir de éste máximo comienza un descenso rápido hasta los diez años. Después un descenso paulatino durante otros diez años para terminar con una línea casi paralela al eje de abscisas. En esta evolución se registran algunos picos causados principalmente por bibliografía especializada para cursos monográficos. En la Biblioteca de Ciencias (Cuadro 4) las solicitudes no satisfechas corresponden a publicaciones de menor antigüedad.

En ambas bibliotecas podemos duplicar los libros atendiendo a la demanda no satisfecha ya que el mayor número de estas solicitudes están todavía disponibles en el mercado.

## GESTIÓN DE LA COLECCIÓN BÁSICA DE DOCENCIA Y ADQUISICIÓN DE EJEMPLARES MÚLTIPLES

El Servicio de Bibliotecas cuenta con un presupuesto propio para el desarrollo y mantenimiento de la colección básica y complementaria de docencia.

Es evidente que las bibliotecas en función de sus peculiaridades, como se recoge en las Normas para Bibliotecas Universitarias (ALA, 1989)[5], deben determinar sus propios criterios de actividad y evaluación.

Las normas generales para bibliotecas universitarias ACRL, ALA, proporcionan estándares para el total del fondo documental, pero no recomiendan ninguna cifra relativa al número de ejemplares duplicados que sería recomendable tener en función del número de alumnos.

Algunos autores sugieren criterios generales e incluso fórmulas para la adquisición de materiales bibliográficos. Así Lancaster[6] propone una fórmula para calcular el tamaño mínimo de la colección que deben tener las bibliotecas universitarias; también presenta tablas y gráficos que permiten calcular el efecto de la disponibilidad, aumentando el número de ejemplares o reduciendo el período de préstamo. McGrath[7] sugiere unos criterios basados en función de la demanda y uso de la Biblioteca. Welwood[8] basa su fórmula en unas cuantas variables como son inscripción de alumnos, circulación y cursos ofertados por los departamentos. El programa Conspectus[9] siguiendo el esquema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos propone cuantificar los volúmenes correspondientes a una determinada materia en una

---

[4] LANCASTER, F. W.: *If you want to evaluate your library...*, London: Library Association, 1988, *Cfr.*, pp. 72-75.

[5] *Normas para bibliotecas universitarias: evaluación de la eficacia.* Traducidas del inglés por Ramón ABAD HIRALDO con la autorización de la Asociación Americana de Bibliotecarios, del original editado en *College and Research Libray News*, septiembre, 1989. En *Anabad*, XLIV, 1994, 3, *Cfr.*, p. 194.

[6] LANCASTER, F. W.: *Cfr. op. cit.*, pp. 18 y 102.

[7] MACGRATH, William E. «A pragmatic book allocation formula for Academic and Public Libraries with a test for its effectiviness», en *Library Resources and Technical Services*, 19, 1975, 4, pp. 356-368.

[8] WELWOOD, R. J. «Book budget allocations: and objetive formula for the small academic library», en *Canadian Library Journal*, 34, 1977, 3, pp. 213-219.

[9] ABAD HIRALDO, Ramón. «Evaluar colecciones, compartir recursos: el programa Conspectus», en *Anabad*, 39, 1989, 1, pp. 47-55 y LÓPEZ HURTADO, Milagros. «Los planes de adquisición: la evaluación de las colecciones en las bibliotecas universitarias», en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 6,1990,19, pp. 51-56.

biblioteca para facilitar la política de adquisiciones de una forma efectiva y con fines de cooperación.

Concha Varela[10] respecto a la política de duplicación sugiere aceptar como norma la necesidad de un manual para cada 25 alumnos, también la posibilidad de adquirir en función de la demanda. En Francia, según refiere Marie Françoise Bisbrouck[11], algunas bibliotecas no dudan en adquirir entre 6 y 10 ejemplares de la misma obra para satisfacer la demanda y también en algunos casos parece preceptiva la compra de dos ejemplares para la consulta y el préstamo.

## CONCLUSIÓN

La aplicación desarrollada para solicitar ejemplares en los tres años de funcionamiento ha resultado plenamente satisfactoria para los usuarios, haciendo más eficiente la gestión de la Biblioteca. Se ha reducido el tiempo de servicio de los libros y han aumentado las solicitudes para lectura en sala y el préstamo. Pero los mejores logros están en los datos estadísticos, que nos han permitido conocer con toda exactitud el fondo activo, a través de los títulos de ejemplares solicitados o el número de solicitudes no satisfechas.

Para el desarrollo inicial de la colección de apoyo a la docencia hemos definido los siguientes criterios: 1. Adquirir un ejemplar de todos los libros que se relacionan en las bibliografías de los programas de las asignaturas. 2. La bibliotecaria de sala se informará a través de profesores o de alumnos de las obras recomendadas con mayor prioridad, para adquirir un ejemplar por cada cincuenta alumnos, siempre que la antigüedad no supere 5 años en el área de ciencias y 10 años en la de humanidades.

A partir de la colección inicial, para la duplicación nos atenemos a la demanda no satisfecha:

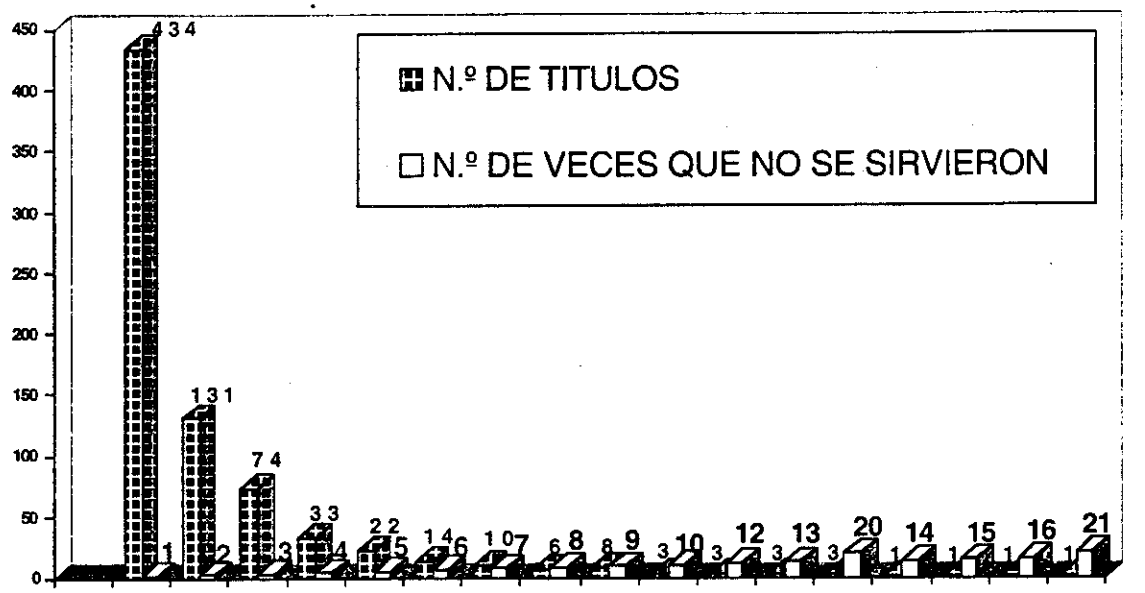
1. Detectar las obras demandadas masivamente por personas diferentes, a partir de las solicitudes diarias no satisfechas, para adquirirlas sin demora. 2. Comparar los listados de semanas consecutivas para determinar los títulos que se repiten 10 veces y ordenar su compra. 3. Detectar títulos no satisfechos muchas veces, que pasaron inadvertidos en las revisiones anteriores, a partir de los listados acumulativos. 4. Cuando el coste de una obra sea elevado (más de 25.000 ptas.) solamente se duplicará para lectura en sala.

[10] VARELA OROL, Concha. «El desarrollo de las colecciones en las bibliotecas universitarias», en *Anabad*, 38. 1988.4. p. 449.

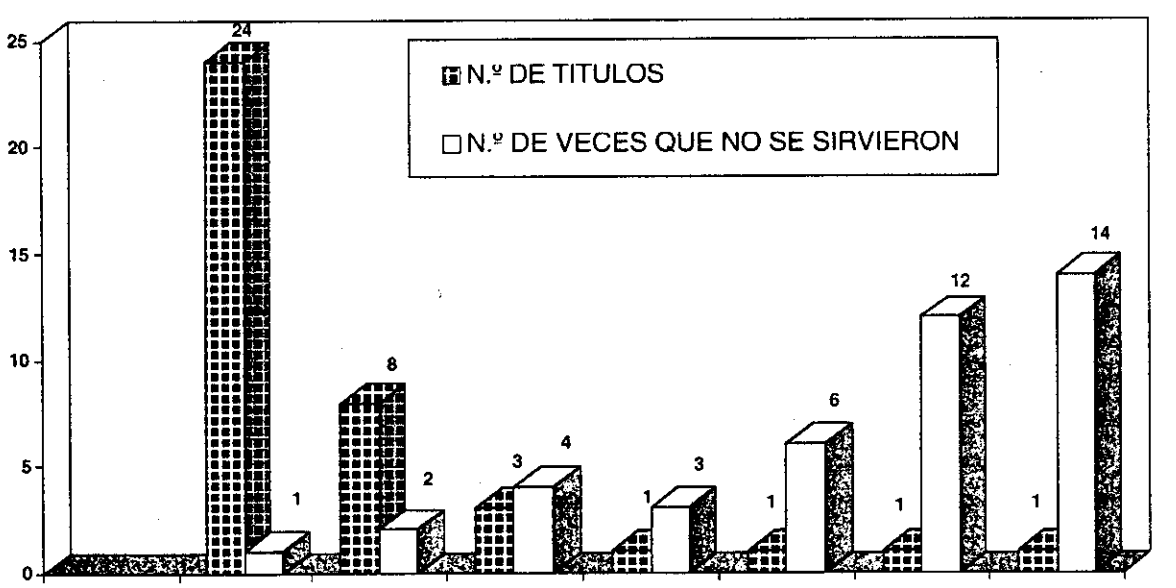
[11] BISBROUCK, Marie Françoise y RENOULT, Daniel: *Construire une bibliothèque universitaire: de la conception à la réalisation*. París: Cercle de la Librairie. 1993. p. 24

## ANEXO

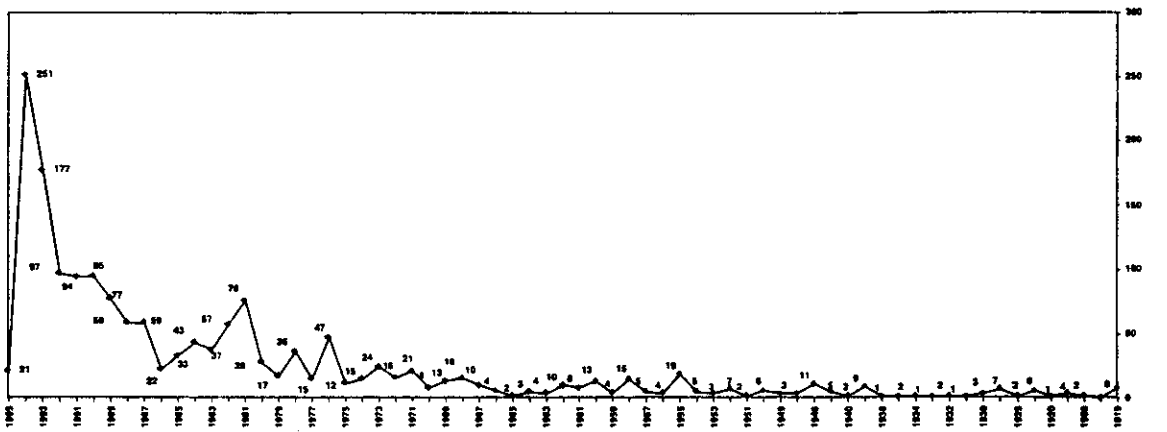
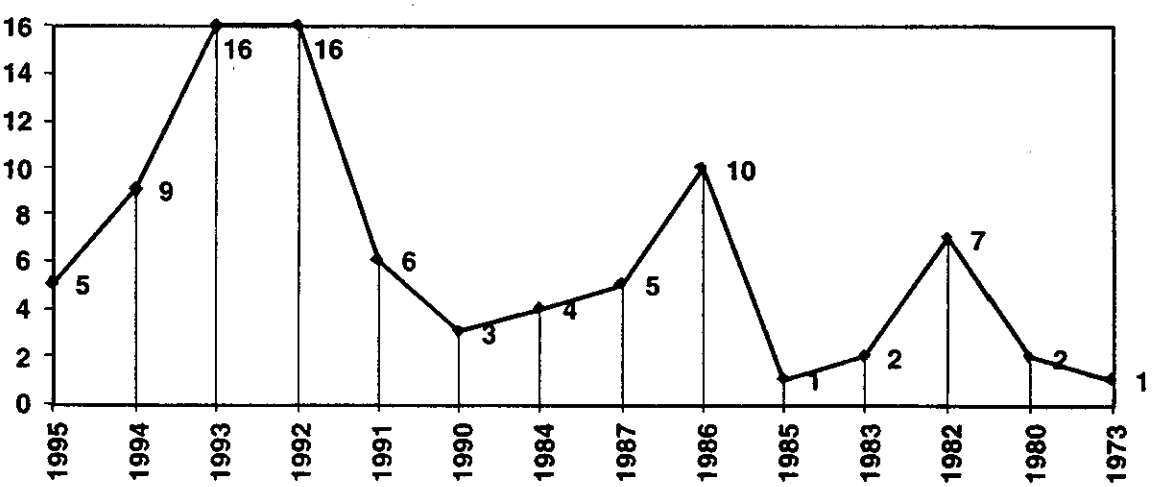
CUADRO 1. SALA DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES. SOLICITUDES NO SATISFECHAS (CURSO 1994-95)




CUADRO 2. SALA DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS. SOLICITUDES NO SATISFECHAS (CURSO 1994-95)



CUADRO 3. SALA DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA DE HUMANIDADES. SOLICITUDES NO SATISFECHAS ATENDIENDO AL AÑO DE EDICIÓN
(CURSO 1994-95)



CUADRO 4. SALA DE LECTURA DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS. SOLICITUDES NO SATISFECHAS ATENDIENDO AL AÑO DE EDICIÓN
(CURSO 1994-95)