

Dificultades para encontrar un libro en el estante : CDU en la Biblioteca Central de la UCA*

Cristian Nicolas Rucks

Universidad de Buenos Aires
Facultad de Filosofía y Letras
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información

Resumen:

Se investiga las dificultades que tienen los usuarios para encontrar los libros buscados en una biblioteca universitaria de estantería abierta ordenada con CDU. Se plantea como hipótesis que las dificultades que puedan tener los usuarios se encuentran afectadas por una conjunción de factores, y se trata de identificarlos. Se presume que la presencia de signos de puntuación en la signatura topográfica, así como el ordenamiento característico de la CDU (que ordena los números no por su valor numérico sino por su valor “alfabético”) pueden ser factores que dificultan encontrar el libro. Se tienen en cuenta también otros factores, como desorden en el estante, falta de formación de los usuarios, o tejuelos demasiado pequeños, entre otros. Mediante un cuestionario cerrado aplicado in situ, se le pregunta al lector si le resulta muy fácil, fácil, difícil o muy difícil encontrar el libro y se le ofrece una abanico de posibles factores por los cuales le resulta difícil encontrarlo, para que identifiquen la que considera es la principal dificultad. Casi la mitad de la población encuestada declara que generalmente le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante. La hipótesis de investigación es corroborada solo parcialmente. Aunque no se destaca ningún factor de dificultad de manera contundente, son más frecuentemente invocados: el desorden en el estante, el ordenamiento “alfabético” de los números propio de la CDU, y el desconocimiento del orden de los libros en el estante, no así la presencia de signos de puntuación.

* Trabajo de Campo presentado ante el Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires para optar al título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencia de la Información con orientación en Procesamiento de la Información, bajo el título “Dificultades de los usuarios para encontrar libros específicos en los estantes de una biblioteca universitaria de estantería abierta ordenada con CDU”. Tutor pedagógico: Ms. Elsa E. Barber

TABLA DE CONTENIDOS

Agradecimientos	3
Introducción	4
Marco Teórico	5
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Hipótesis	9
Hipótesis General	9
Hipótesis de Trabajo	9
Metodología	10
Método	10
Población y Muestra	10
Instrumentos	10
Procedimientos	11
Cronograma	12
Presupuesto	13
Transferencia	13
Resultados de la Encuesta y Comentarios Parciales	14
0) Datos Contextuales de la Encuesta.....	15
1) Población Encuestada.....	16
2) Grado de Dificultad Percibido en la Población General.....	20
3) Dificultad Percibida según Datos de Población : A Quiénes les Cuesta.....	22
4) Distribución de la Subpoblación con Dificultades	28
5) Dificultad Principal.....	31
6) Dificultades en Detalle : Qué le cuesta a los que les cuesta.....	38
7) Relaciones Entre Dificultad de Comprensión del Orden, Signos de Puntuación y Ordenamiento Alfabético.....	40
Conclusiones Generales	42
Comentarios Finales	43
Bibliografía	45
Anexo: Cuestionario	46

AGRADECIMIENTOS

- A los lectores y lectoras de la Biblioteca Central de la UCA que fueron tan amables en contestar la encuesta, en particular al estudiante de Ingeniería que me convidó con un mate en la sala de lectura silenciosa.
- A todo el personal de la Biblioteca Central de la UCA que me apoyó en esta investigación, en particular a Nadia Larralde y a Mariana Motyka quienes colaboraron en relevar encuestas, a Hugo Agüero, Jefe de Préstamos, y a Soledad Lago, Directora del Sistema de Bibliotecas de la UCA por permitirme llevar adelante esta investigación en la Biblioteca “San Benito Abad”.
- A los docentes de la cátedra de Elaboración de Proyectos de Investigación del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información, María Inés Bringiotti y Silvia Lassi; en especial a Silvia Lassi, por sus consejos prácticos y su paciencia. “Que la inspiración nos encuentre trabajando”.
- A Silvia Pisano, por sus pequeños pero valiosos consejos, tanto prácticos como generales.
- A Elsa Barber, mi tutora pedagógica en este trabajo de campo, por sus consejos e indicaciones, y por su apoyo.
- A Beatriz Raul, por las lecturas y revisiones.
- Y sobre todo a Tamara Karateew, mi novia, por ayudarme a progresar, tanto en este trabajo de campo como en todos los campos de la vida, y por el tiempo que me dedicó y me dedica.

PD: Y Al Cuarteto de Nos, por acompañarme musicalmente frente a la compu.

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Central “San Benito Abad” de la Universidad Católica Argentina es de estantería abierta, o sea que los lectores tienen libre acceso a los estantes donde se encuentran los libros, ordenados por tema, siguiendo las pautas de ordenamiento de la Clasificación Decimal Universal (CDU). Esto supone, entre otras cosas, que el lector debería poder ubicar por sí mismo los materiales. Sin embargo, se detectan repetidamente inconvenientes por parte de los usuarios, en su mayoría estudiantes universitarios, para encontrar los libros en las estanterías. Más aún, con relativa frecuencia muchos de esos lectores acuden al personal de la biblioteca en busca de orientación para poder encontrar el libro, cuando la estantería abierta, de acceso libre, supone que el usuario debería poder encontrarlo sin ayuda. Inclusive, se han recibido algunas quejas de lectores que plantean esos inconvenientes.

Considerando que la finalidad del sistema de estantería libre es brindar a los lectores mayor facilidad de acceso al material, pero que sin embargo se detecta una cantidad significativa de usuarios que tienen problemas para ubicar los libros, se propone realizar una investigación formal acerca de cuáles son las dificultades que encuentran los lectores para encontrar el material en los estantes.

El propósito de esta investigación es identificar esas dificultades, distinguiendo la principal, para luego poder sortearlas, y así lograr que el servicio sea más accesible a todos, o por lo menos a una cantidad considerablemente mayor de usuarios, prestando un mejor servicio y haciendo, en definitiva, que la estantería abierta sea mejor aprovechada.

Dado que la estantería abierta está ordenada basándose en la CDU, se sospecha que la presencia de caracteres no alfanuméricos, propios de este sistema, en las signaturas topográficas, puede ser un factor importante de dificultad. Aparentemente, el tratamiento “alfabético” de los números en las signaturas también puede serlo. Se entiende por esto el tratar los números no por el valor numérico del conjunto de cifras, sino por la posición de cada cifra por separado, tal como se ordenan las palabras en el orden alfabético.

Sin embargo, existen otros factores a tener en cuenta, empezando por el desorden de los libros en el estante, fenómeno propio e inevitable de las estanterías de acceso libre. Por ejemplo, hay que tener en cuenta la señalización insuficiente de los estantes, así como la formación con la que cuentan los usuarios sobre el uso de la biblioteca en general y de las estanterías abiertas en particular. Además, no se descarta que puedan existir otros factores no previstos que también originen inconvenientes.

Es relevante aclarar que esta investigación no cubre la temática relacionada con el “ojeo/hojeo” directo en el estante, es decir, la situación en que el lector está buscando ítems de signatura topográfica desconocida hasta ese momento, actividad más bien relacionada con la búsqueda temática directa en el estante, que aprovecha la característica de que en las estanterías de acceso libre, los libros de temáticas similares están físicamente agrupados. En cambio, cubre la actividad de búsqueda en el estante de un ítem específico, sea de signatura topográfica ya conocida previamente, o no. Tampoco es objeto de la presente investigación averiguar cómo el usuario obtiene la signatura topográfica, sea por consulta en el catálogo, por indicación de la cátedra o compañero de estudio, por indicación del personal de la biblioteca o cualquier otro medio.

Por otro lado, en tanto estudio descriptivo, de primer abordaje de la problemática, no es objetivo de esta investigación determinar las causas de las dificultades más allá de las que perciben los propios usuarios concurrentes, tal como las refieren, pues esto requeriría de

experimentación adecuada, sino que se limita al sondeo de los usuarios por medio de la encuesta. Posteriores estudios podrán establecer metodologías y técnicas de investigación complementarias que permitan profundizar e identificar más precisamente las causas o razones de las dificultades que enfrentan los usuarios. Asimismo, no siendo éste un estudio experimental, no pretende establecer las causas de las dificultades de los usuarios en el sentido científico de la palabra, sino simplemente identificarlas, especialmente las de mayor impacto.

MARCO TEÓRICO

Existen distintos tipos de bibliotecas, que se pueden caracterizar tanto por el público al que sirven como por sus colecciones, así como por otras características. Entre estos tipos se puede nombrar las bibliotecas nacionales, las bibliotecas públicas, las bibliotecas de investigación, las bibliotecas escolares, las bibliotecas especializadas, y por supuesto las bibliotecas universitarias. Como dice Guinchat [Guinchat p.340], “Las bibliotecas universitarias dependen de las universidades y otras instituciones de enseñanza superior. Al igual que las bibliotecas públicas, disponen de fondos importantes, pero sus colecciones son más especializadas y muchas veces muy completas en las diversas disciplinas científicas y técnicas que se enseñan. Están en prioridad al servicio de los profesores y los estudiantes [de la universidad], pero a veces están abiertas a un público más amplio (por lo menos para la búsqueda de referencias y la consulta in situ).”

Las bibliotecas universitarias (y públicas) anglosajonas cuentan tradicionalmente con estanterías “abiertas”, también llamadas “de acceso directo” o “de acceso libre” para los usuarios. Esto quiere decir que el usuario tiene libre acceso a los estantes, o sea a los libros, y puede tomarlos directamente sin intervención del bibliotecario o de otra persona. Como lo explica García Rodríguez [García Rodríguez p. 247], “El libre acceso supone la posibilidad por parte del lector de elegir y consultar los libros directamente, sin la mediación del bibliotecario y el asiento bibliográfico [...]”. Si bien las colecciones de estanterías abiertas no son tan comunes en la Argentina como lo son en los países anglosajones, existe la tendencia, entre las bibliotecas universitarias argentinas, de ir cambiando hacia la modalidad de estanterías abiertas. Es el caso de la Biblioteca Central “San Benito Abad” de la Universidad Católica Argentina, que abrió al público, con estanterías de acceso libre, en el año 1999.

La estantería abierta tiene una serie de ventajas, entre las que se puede mencionar [García Rodríguez p. 247-248]:

- Simplifica la estructura de la biblioteca y potencia la relación documento-bibliotecario-usuario, que dejan de ser tres mundos independientes para relacionarse entre sí.
- El personal de la biblioteca, libre de la rutina de suministrar libros a los usuarios, dispone de más tiempo para dedicarse a tareas más gratificantes.
- Permite al lector consultar y hojear los libros directamente, lo que le ayuda a encontrar obras inicialmente no buscadas.
- El usuario puede tener una visión global de la colección sin necesidad de acudir a los catálogos.”

Claro que como también lo aclara García Rodríguez [García Rodríguez p. 247-248], la estantería abierta también requiere ciertas condiciones, entre ellas “exige una ordenación sistemática de los fondos”. Nótese que según García Rodríguez, “exige igualmente un sistema de señalización y orientación que permita al usuario localizar fácilmente los documentos”. La falta de esta señalización es considerada como un posible factor de dificultad en esta investigación.

Un ordenamiento sistemático posible es el ordenamiento por CDU, Clasificación Decimal Universal. Es el que se utiliza en la Biblioteca Central “San Benito Abad”.

López Yepes describe la CDU de esta forma en su diccionario, a pesar de algunos errores de tipeo [López Yepes p. 323-325]: “la Clasificación Decimal Universal (CDU) [es un] Sistema de clasificación universal muy utilizado para la indización sistemática de documentos en buena parte del mundo y en las bibliotecas y centros de documentación de nuestro país [España]. [...] fue creada a partir de la Clasificación Decimal de Melvil Dewey por los fundadores de la Instituto Internacional de Bibliografía, Paul Otlet y Henry La Fontaine, como instrumento para la ordenación sistemática de su Repertorio Bibliográfico Universal. [...] Actualmente, la CDU consta de unas 60.000 clases [...]. La CDU se encuentra en continua revisión y actualización [...]. Estructura y utilización: al esquema inicial de Dewey [...] Otlet y La Fo[n]taine añadieron símbolos para la conexión de los números y varias tablas aux[i]liares. Estas herramientas se han ido desarrollando hasta convertir la CDU en una [sic] lenguaje de clasificación extraordinariamente potente y flexible, capaz de representar no sólo los temas, sino también las relaciones entre ellos. [...] Hay diez tablas auxiliares comunes, cuyas clases se distinguen con unos símbolos especiales para evitar que las distintas partes de un número compuesto se confundan entre sí.”.

La presencia de estos símbolos, caracteres no alfanuméricos, es de sumo interés para esta investigación en la medida en que al utilizar la CDU para el ordenamiento en el estante van a estar presentes en la signatura topográfica, ya que se presume que esta presencia puede ser otro importante factor de dificultad.

La signatura topográfica es el código que recibe un libro específico dentro de un esquema de ordenamiento, asignándole su lugar en el estante. Suele componerse, cuando las estanterías son de acceso libre, de “signatura de clase” y “signatura libristica”. La signatura de clase es determinada por el esquema de clasificación, es decir el ordenamiento sistemático elegido y refleja la temática del libro con la denominación utilizada dentro de ese esquema, generalmente alguna combinación de números y letras, o en el caso de la CDU, una combinación de números y de los símbolos mencionados. La signatura libristica consiste en alguna codificación relacionada con el autor y/o el título de la obra, y complementa la signatura de clase para darle una ubicación unívoca a cada libro: la signatura topográfica.

Así, al usar la CDU como esquema de clasificación, sus símbolos, alfanuméricos y no alfanuméricos, se ven impresos en los tejuelos (las etiquetas que los libros llevan en el lomo) determinando así su ubicación en el estante.

Como se dijo, una de las características de la CDU es que además de contar con la presencia de símbolos alfanuméricos (letras de la A a la Z y números del 0 al 9), también incluye símbolos no alfanuméricos, como por ejemplo

el punto	.
los dos puntos	:
los paréntesis	()
las comillas	" "
el signo más	+
el signo menos	-
la barra	/
el signo igual	=

Aquí se debe recordar que tanto el orden numérico como el orden alfabético son conceptos básicos, propios de la educación primaria, que más allá de algunas variantes o casos complejos, son aprendidos por todos los usuarios alfabetizados, máxime los estudiantes universitarios que componen la inmensa mayoría de la población de usuarios de las bibliotecas universitarias. En cambio, no existe un orden preestablecido, socialmente

aceptado, de los símbolos de los que hace (abundante) uso la CDU y que están presentes en gran parte de las signaturas topográficas utilizadas.

Se piensa que la presencia de símbolos no alfanuméricos en las signaturas topográficas podría ser un factor tan importante en las dificultades de los usuarios, que de modificarse sólo esa condición, y manteniendo los demás factores presentes, tal vez los usuarios podrían sortear airosamente todos los demás inconvenientes, encontrando el libro en el estante.

Se sospecha que el tratamiento “alfabético” de los números en las signaturas de clase también puede ser un importante motivo de contratiempo. Esto sucede al tratar los números no por el valor numérico del conjunto de cifras, sino por la posición de cada cifra por separado, tal como se ordenan las palabras en el orden alfabético.

Por ejemplo, la siguiente secuencia está ordenada numéricamente:

1; 2; 3; 4; 11; 12; 21; 31; 32; 33; 41; 123; 345; 405

Tratada alfabéticamente, se ordena como sigue:

1; 11; 12; 123; 2; 21; 3; 31; 32; 33; 345; 4; 405; 41

Nótese que el orden de los números resulta diferente en cada caso solamente cuando éstos tienen diferente cantidad de cifras. En cambio, si los números tuvieran una cantidad de ceros a la izquierda tal que todos tuvieran la misma cantidad de cifras, el orden de los elementos resultaría el mismo en ambos sistemas. Siguiendo la secuencia del ejemplo:

001; 002; 003; 004; 011; 012; 021; 031; 032; 033; 041; 123; 345; 405

Pues bien, el ordenamiento de las clases de CDU es de este tipo, alfabético, y éstas contienen números con distintas cantidades de cifras.

Los usuarios son la razón de ser de las bibliotecas. Si éstas almacenan información, no solo es para organizarla, sino sobre todo para difundirla entre sus usuarios. Según López Yepes [López Yepes p. 535], el usuario es la “Persona que utiliza una unidad de información para obtener los datos, información y/o documentación que necesita”. Si bien la definición es correcta, es un tanto escueta. Guinchat lo describe mejor, de esta forma [Guinchat p.485]: “El usuario es un elemento fundamental de todos los sistemas de información, cuyas actividades no tienen otra justificación que la de permitir la transferencia de informaciones entre dos o más interlocutores más o menos alejados en el espacio y en el tiempo.” En el caso de las bibliotecas universitarias, los usuarios son esencialmente (a veces exclusivamente) los provenientes de la comunidad académica a la que sirven, docentes, investigadores, y los más abundantes, los estudiantes universitarios. En el caso de la Biblioteca Central “San Benito Abad” en tanto biblioteca de estantería abierta, los usuarios cuentan con acceso libre a los estantes y pueden pues acceder directamente a los libros y encontrar juntos temas relacionados.

Sin embargo, en la Biblioteca Central “San Benito Abad”, en muchos casos se detectan inconvenientes por parte de los usuarios para encontrar por sí mismos libros determinados en el estante, sea que cuenten o no con la respectiva signatura topográfica. Como se dijo, no se plantea en esta investigación el hojear temático, sino la tarea de ubicar un libro determinado en el estante, cuente el lector con la signatura topográfica o no.

Existen abundantes estudios de usuario de todo tipo, que cubren en mayor o menor medida, desde una perspectiva o desde otra, las dificultades que enfrentan los usuarios estudiados ante la problemática de encontrar información; sin embargo, una búsqueda en las bases de datos bibliográficas del área de bibliotecología revela que la problemática de “dificultad del usuario para encontrar información en el estante abierto” no parece ser un tema tratado. En la bibliografía especializada hay, por un lado, todo tipo y cantidad de estudios de usuarios, y por otro, algunos artículos relacionados más o menos específicamente con la temática de la estantería abierta. Sin embargo, no se han encontrado artículos ni bibliografía pertinente sobre la temática de esta investigación en las bases de datos especializadas en bibliotecología.

La ausencia de investigaciones en la misma dirección que la presente puede ser significativa, aunque difícil de interpretar. Podría ser que las dificultades detectadas en la Biblioteca Central “San Benito Abad” sean muy específicas de la propia biblioteca, o que sean específicas del uso de CDU para la estantería abierta, en cuyo caso habría que investigar estas dificultades en otras bibliotecas comparables en términos de ordenamiento en el estante. También podría tratarse simplemente de un área de vacancia, es decir, que existiendo esta problemática más allá de la Biblioteca Central “San Benito Abad”, nunca haya sido investigada formalmente.

Tal vez sea relevante notar que en las bibliotecas anglosajonas el sistema de clasificación que suele utilizarse para el ordenamiento del estante abierto es CDD, Clasificación Decimal de Dewey. A diferencia de CDU, las clases de CDD consisten solamente en caracteres numéricos (y un punto): 3 cifras, seguidas eventualmente por un punto decimal y una serie de cifras, con ordenamiento estrictamente numérico. Así, cuando se usa CDD desaparecen dos de los principales inconvenientes que sí se presentan cuando los estantes están ordenados con CDU: presencia de caracteres no alfanuméricos y tratamiento “alfabético de los números”.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Identificar las principales dificultades que enfrentan los usuarios ante la problemática de ubicar un libro determinado en el estante de acceso libre ordenado con CDU.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer si las dificultades para encontrar un libro determinado en la colección de estantería abierta por parte de los usuarios concurrentes a la Biblioteca Central “San Benito Abad”, tal como éstos las refieren, están relacionadas con algunos de los siguientes factores:
 - desconocimiento o no comprensión del sistema de ordenamiento de los libros en el estante
 - insuficiente formación del usuario en el uso del sistema utilizado para ordenar los libros;
 - insuficiente información en los estantes acerca del sistema utilizado para ordenar los libros;
 - insuficiente señalización de los estantes;
 - desorden en los estantes;
 - tejuelos (etiquetas) demasiado pequeños o poco visibles;
 - presencia de caracteres no alfanuméricos en el sistema de ordenamiento;
 - ordenamiento alfabético de los números en el sistema de ordenamiento;
 - experiencia de uso de la biblioteca (en particular falta de experiencia);
 - proveniencia de una carrera determinada;
 - frecuencia de uso de la biblioteca;
- Conocer cuál de los factores referidos por los usuarios como causa de dificultad, consideran éstos como principal.
- Conocer si la presencia de caracteres no alfanuméricos en el sistema de ordenamiento está relacionada con la dificultad para comprender este sistema.
- Conocer si la forma “alfabética” de ordenar los números de las ubicaciones en el estante está relacionada con la dificultad para comprender este sistema.

HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL:

La dificultad del usuario para encontrar un libro específico, de signatura topográfica conocida o no, en el estante se encuentra afectada por una conjunción de factores: desorden en el estante, señalización insuficiente, falta de conocimiento del sistema de ordenamiento, falta de formación adecuada, y principalmente un sistema de ordenamiento demasiado complejo, probablemente por la presencia de caracteres no alfanuméricos.

HIPÓTESIS DE TRABAJO:

Los principales factores por los cuales los usuarios reales de la Biblioteca Central “San Benito Abad” de la Universidad Católica Argentina refieren tener dificultades para encontrar un libro en la estantería ordenada según el sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU) son,

- estanterías desordenadas
- señalización insuficiente en los estantes
- desconocimiento del orden de la CDU, debido a la complejidad que acarrea la presencia de símbolos no alfanuméricos, siendo este desconocimiento el principal factor referido.

METODOLOGÍA

MÉTODO

La presente investigación es un estudio descriptivo.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población real de esta investigación se define por todos los sujetos que hayan buscado alguna vez algún libro específico en las estanterías de la Biblioteca. Se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Si bien la Biblioteca sirve esencialmente a la población de estudiantes, docentes e investigadores de la Universidad Católica Argentina, está abierta al público en general (aunque probablemente pueda considerarse despreciable la cantidad de usuarios externos a la Facultad).
- Las estanterías son justamente abiertas, de acceso libre, con lo cual no se registran estadísticas acerca de los sujetos que se acercan a los estantes, sino de quienes sacan efectivamente material en consulta.
- Existen datos numéricos, de tipo censal, que dan cuenta tanto de la cantidad de estudiantes como de profesores e investigadores inscriptos en la Facultad, así como de usuarios registrados en la Biblioteca (portadores de carnet de lector); sin embargo, nada impide a un usuario no registrado en la Biblioteca acceder a los estantes.
- Existen también estadísticas de uso del catálogo, pero no pueden dar una relación de que el usuario se haya o no acercado a la estantería en busca de un libro.
- Existen también estadísticas de préstamo, sea a domicilio o para la lectura en sala.

Es por lo tanto bastante difícil determinar la población real de esta investigación. Solo es posible definir una población estimada en relación a los datos estadísticos disponibles mencionados. Dadas estas condiciones, se establecerá una muestra de la población que concurre a la Biblioteca en función de los datos censales disponibles, y de una cantidad viable de personas a encuestar en los tiempos que se establezcan de acuerdo con las autoridades de la biblioteca y el presupuesto disponible. Se puede estimar una muestra de población a encuestar de unas 180 a 240 personas, en un período de tiempo de 1 semana(*).

INSTRUMENTOS

A efectos de llevar a cabo esta investigación, se diseña un cuestionario a realizar (adjunto en anexo), de manera tal de recabar la información requerida.

La encuesta es administrada por los investigadores.

Establecidos períodos de tiempo y bandas horarias en los cuales los encuestadores acuden a la Biblioteca, se procede a la encuesta de usuarios. Se divide el período total de 1 semana de relevamiento en 2 bandas horarias, mañana (10:30 a 12:30), y tarde (13:00 a 15:00).

El encuestador debe ser previamente instruido sobre los contenidos del cuestionario.

El encuestador se ubica a la entrada de la Biblioteca.

El encuestador entrevista usuarios de la Biblioteca escogidos aleatoriamente; de cada 3 personas, aborda a una, hasta completar la banda horaria o la cuota de entrevistados establecida, y realiza las preguntas del cuestionario completando la planilla.

(*) Un cálculo aproximado de entre 9 y 12 encuestados por hora (entre 1 cada 7,5 minutos y 1 cada 5 minutos), durante 4 horas por día, en 5 días por semana, durante 1 semana da un total estimado de entre 180 y 240 encuestas.

PROCEDIMIENTOS

1. Actualizar el marco teórico.
2. Contactarse con las autoridades de la Biblioteca Central “San Benito Abad” de la Universidad Católica Argentina.
 - 2.1. Explicarles la finalidad y utilidad del presente proyecto de investigación.
 - 2.2. Solicitarles autorización para llevar a cabo la correspondiente encuesta entre sus usuarios.
 - 2.3. Solicitarles datos estadísticos acerca de lectores registrados, estadísticas de préstamo y de uso de catálogo.
 - 2.4. Averiguar cuáles son los períodos de mayor afluencia de público a la Biblioteca: (Cuatrimestre del año, Semana del cuatrimestre, Día de la semana, Hora del día).
3. Solicitar datos estadísticos acerca de la población de Alumnos regulares y Docentes en actividad a las autoridades de la Universidad Católica Argentina.
4. Definir y concertar con las autoridades de la Biblioteca un período de tiempo y bandas horarias en las que acudir a la Biblioteca.
5. Definir y concertar con las autoridades de la Biblioteca bandas horarias para la aplicación del cuestionario a los usuarios.
 - 5.1. Confeccionar el cuestionario.
 - 5.2. Administrar la encuesta.
 - 5.3. Realizar prueba piloto de la encuesta.
 - 5.4. Corregir el cuestionario.
 - 5.5. Realizar la encuesta.
 - 5.6. Definir la cantidad de encuestadores necesarios.
6. Asignar bandas horarias de encuesta a los encuestadores, teniendo en cuenta los períodos de mayor o menor afluencia de público a la Biblioteca.
7. Definir el universo de la población a ser encuestada. Tener en cuenta que la población real del universo es prácticamente imposible de definir.
8. Definir la muestra de población a encuestar, en función de los datos de población de la Facultad y de la Biblioteca.
9. Asignar cuotas de cantidad de individuos a encuestar para cada encuestador en cada banda horaria, en función de las estimación de concurrentes y la definición de muestra general.
10. Reclutar encuestadores.
11. Instruir a los encuestadores acerca del cuestionario.
12. Concurrir los encuestadores a la Biblioteca en los días y horarios concertados.
13. Realizar la encuesta a lectores que salen de la Biblioteca.
14. Crear una base de datos en un software estadístico adecuado.
15. Ir volcando día a día los datos recabados en el software estadístico.
16. Producir las salidas deseadas a partir del software estadístico, en función de los objetivos específicos planteados (qué factores son los más frecuentes, buscar correlación con datos de las “preguntas generales”).
17. Analizar los datos obtenidos del software estadístico.
18. Obtener los resultados.
19. Identificar, si los hubiere, otros datos de interés, no esperados.
20. Redactar los resultados obtenidos, sacar conclusiones.
21. Comunicar resultados a las autoridades de la Biblioteca.
22. Eventualmente publicar en revistas científicas del área.

CRONOGRAMA

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Actualización del marco teórico	■	■														
Contacto con autoridades de Biblioteca Central y Departamento de Alumnos			■													
Recolección y análisis de datos censales y estadísticos			■	■												
Definición de muestra de población a encuestar					■											
Definición periodo de tiempo y bandas horarias en la Biblioteca						■										
Confección del cuestionario						■										
Reclutamiento e Instrucción de encuestadores							■	■								
Realización de la encuesta (piloto y definitiva)									■	■	■					
Vuelco de datos recabados en software estadístico										■	■	■				
Análisis de los datos obtenidos del software estadístico											■	■	■			
Redacción de resultados obtenidos, y conclusiones													■	■		
Comunicación de resultados a autoridades de la Biblioteca																■
Publicación en revistas científicas del área																■

PRESUPUESTO

- Resmas papel	\$52,20
- Duplicación	\$100,00
- Bolígrafos	\$8,50
- Viáticos	\$464,00
 Total	 \$624,70
- (Se asume tener acceso a PC y licencia de software estadístico; de no ser así, adicionar \$1200,00).	

TRANSFERENCIA

La presente investigación puede ser útil a la Biblioteca Central “San Benito Abad” para conocer la profundidad de la problemática; a partir de los resultados obtenidos podrá evaluar el grado de importancia de los inconvenientes que pueden tener los lectores para encontrar libros en las estanterías y en el caso de justificarse, encarar la transformación del sistema de ordenamiento en el estante de su colección. Asimismo, de publicarse en alguna revista científica del área, podría ser de ayuda para otras bibliotecas en condiciones similares, especialmente tratándose de un área de vacancia.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA Y COMENTARIOS PARCIALES

A continuación se presentan los resultados estadísticos de la encuesta, en gráficos y tablas, junto con los comentarios correspondientes y algunas conclusiones parciales.

La encuesta fue realizada en las instalaciones de la Biblioteca Central “San Benito Abad” de la Universidad Católica Argentina, en la Ciudad de Buenos Aires, entre los días lunes 2 de junio de 2008 y martes 10 de junio de 2008 inclusive. Tanto en horas de la mañana como del mediodía/tarde, por quien suscribe y personal de la Biblioteca, asignado a la tarea. Se obtuvo un total de 186 encuestas válidas.

El orden de presentación se plantea como sigue: en primera instancia se presentan los datos contextuales de la encuesta, luego los de la población encuestada; a continuación se trata de ilustrar quiénes son los usuarios que tienen dificultades para encontrar los libros en el estante y cuáles son sus dificultades; y finalmente la incidencia de los signos de puntuación y del ordenamiento alfabético de los números en la comprensión del sistema de ordenamiento.

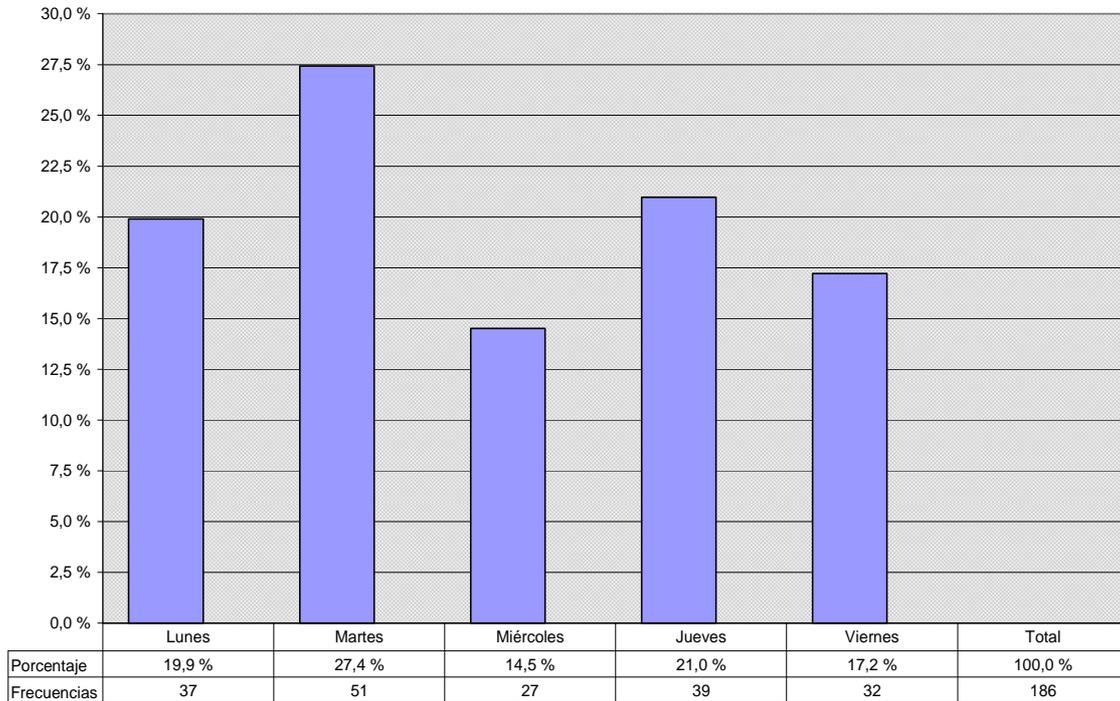
(Al lado del título de cada gráfico, se indica entre paréntesis la o las preguntas del cuestionario involucradas en el gráfico.)

- 0) Datos Contextuales de la Encuesta
- 1) Población Encuestada
- 2) Grado de Dificultad Percibido en la Población General
- 3) Dificultad Percibida según Datos de Población : A Quiénes les Cuesta
- 4) Distribución de la Subpoblación con Dificultades
- 5) Dificultad Principal
- 6) Dificultades en Detalle : Qué le cuesta a los que les cuesta
- 7) Relaciones Entre Dificultad de Comprensión del Orden, Signos de Puntuación y Ordenamiento Alfabético

0) DATOS CONTEXTUALES DE LA ENCUESTA

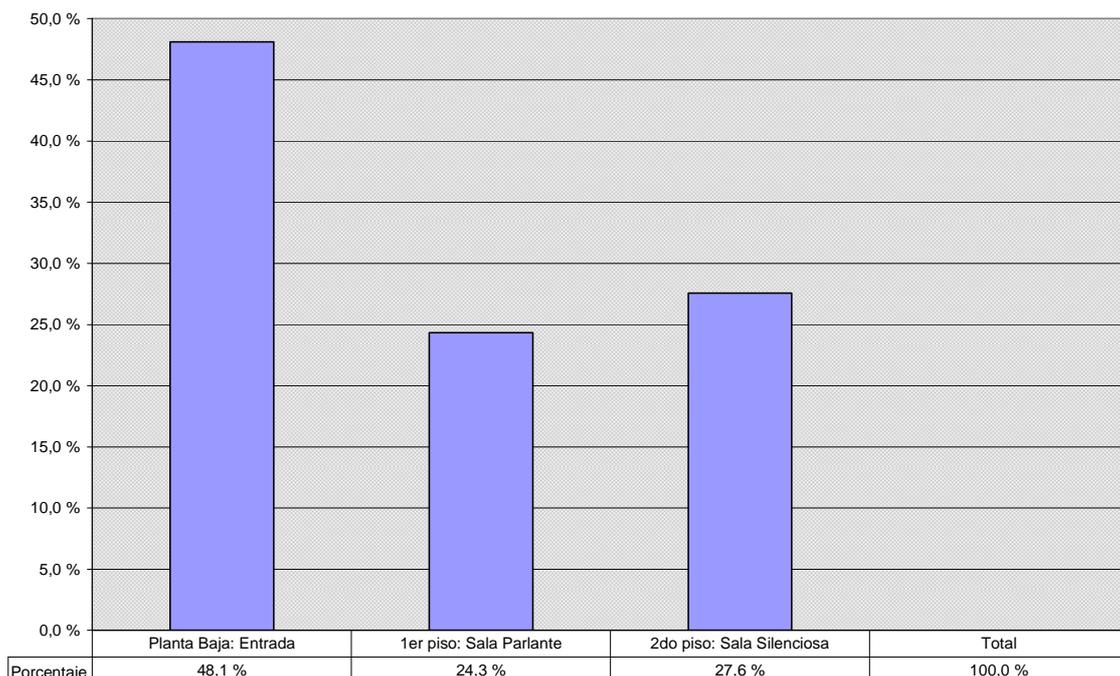
La población encuestada está distribuida de manera relativamente equilibrada entre los días de la semana en que se realizó la encuesta (Gráfico 0.1).

• **Gráfico 0.1 (P1)**
Porcentaje de encuestas realizadas, según el día de la semana



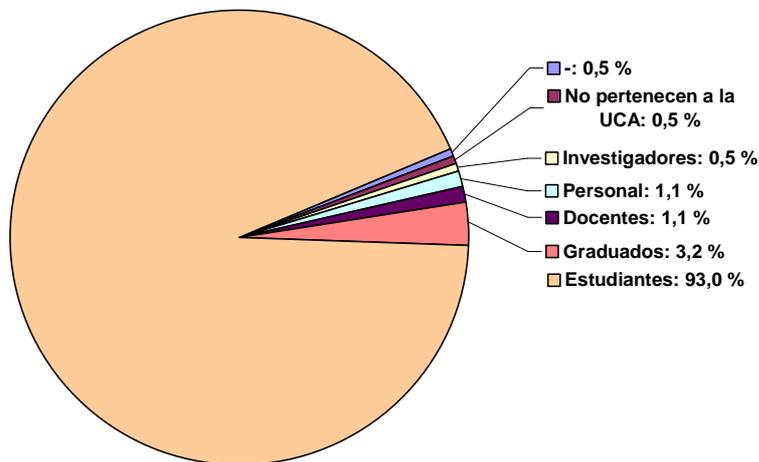
Prácticamente la mitad de la población ha sido encuestada en la planta baja de la Biblioteca, es decir en el vestíbulo; un cuarto en el primer piso, sala parlante, y el último cuarto en el segundo piso, sala silenciosa. Podría suponerse que el lugar de la encuesta no tiene mayor incidencia sobre las respuestas de los encuestados (Gráfico 0.2).

• **Gráfico 0.2 (P2)**
Porcentaje de encuestas realizadas, según lugar físico



Cabe destacar que la inmensa mayoría de los lectores encuestados son estudiantes de la UCA (93,0%), con lo cual la incidencia de las respuestas del resto de los lectores, graduados, docentes, externos, etc., es prácticamente nula (Gráfico 0.3).

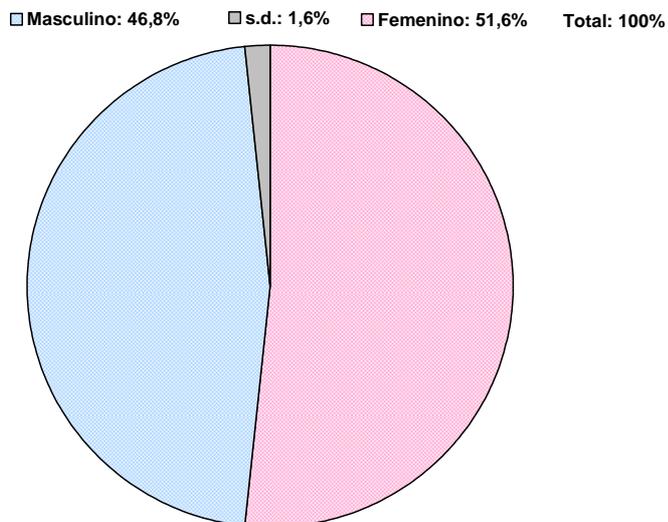
• **Gráfico 0.3 (P5)**
Porcentaje de la población encuestada,
según categorías de lectores



1) POBLACIÓN ENCUESTADA

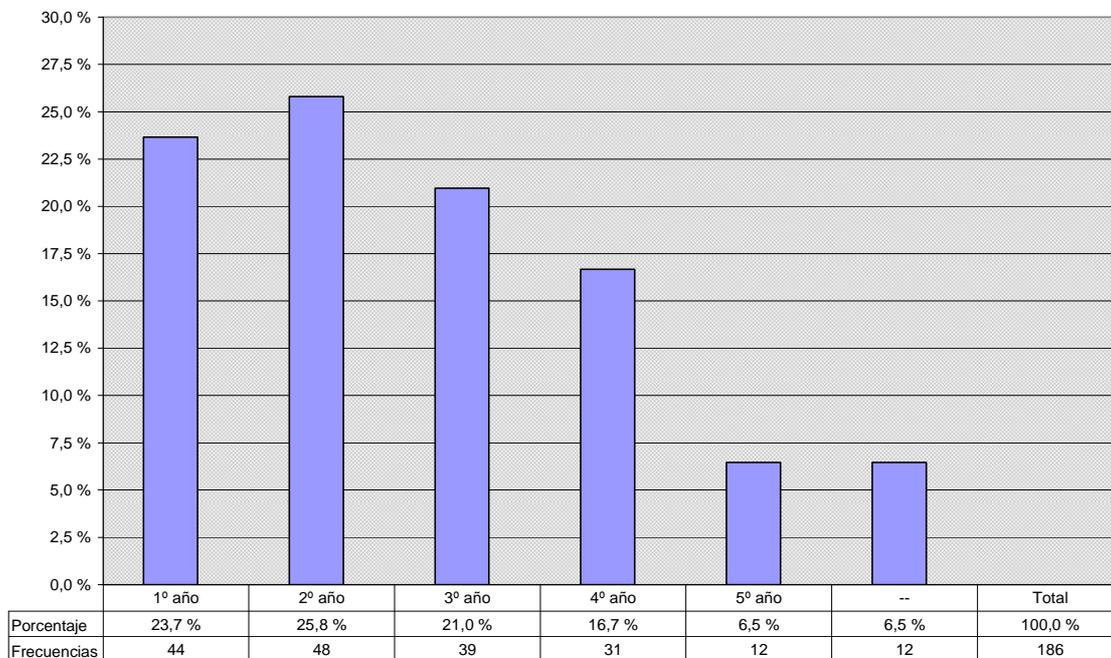
La población encuestada está muy equilibrada en cuanto al sexo de los encuestados, con una muy ligera mayoría de lectores encuestados mujeres (51,6%). En algunos casos se olvidó registrar el sexo del encuestado/a (1,6%) (Gráfico 1.1).

• **Gráfico 1.1 (P3)**
Porcentaje de la población encuestada,
según sexo



Como ya se dijo, la mayoría de la población encuestada es estudiante. La distribución de la población en cuanto a la etapa de su carrera, es decir, su año de estudio, está distribuida de manera bastante equilibrada, aunque con mayor población entre 1er y 3er año (70,3% entre los 3 años), un poco menos de 4to año (16,7%), y minoritario el 5to año (6,5%) y los lectores externos (también 6,5%) (Gráfico 1.2).

• **Gráfico 1.2 (P7)**
Porcentaje de la población encuestada,
según año de estudio

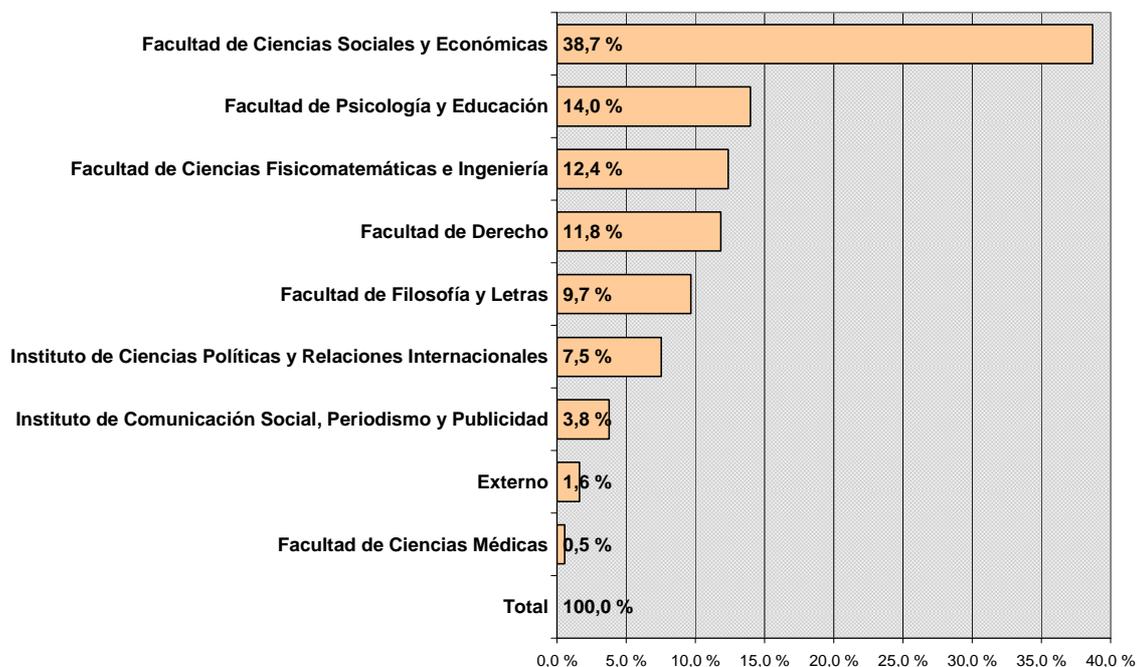


La mayor parte de la población (38,7%) es estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, seguida de lejos por los estudiantes de la Facultad de Psicología y Educación (14,0%), y de la Facultad de Ciencias Fisicomatemáticas e Ingeniería (12,4%). Las demás Facultades/Institutos representan entre todas el 33,3% de la población encuestada, y los externos 1,6%.

Esto hace que tomada como un todo, la población está desbalanceada hacia la más representada de las Facultades, la de Ciencias Sociales y Económicas, y por lo tanto que a efectos de la identificación de las dificultades sea conveniente analizarlas Facultad por Facultad, lo cual es presentado más adelante.

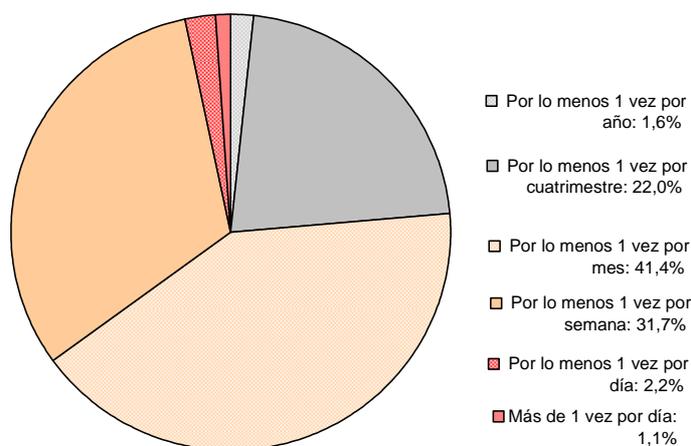
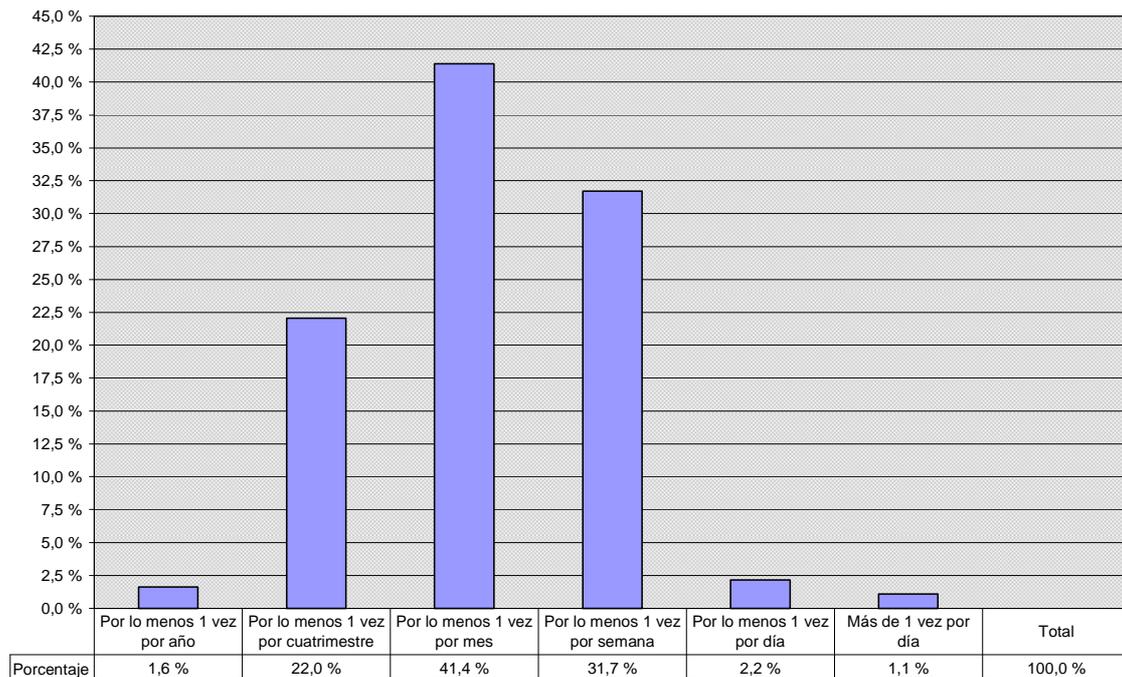
Nótese que las siguientes Facultades/Institutos de la Universidad Católica Argentina no están representadas (0,0% de la población encuestada), probablemente porque su población es proporcionalmente menor y/o porque concurren a otras bibliotecas que la Biblioteca Central: Facultad de Artes y Ciencias Musicales, Facultad de Ciencias Agrarias, Facultad de Derecho Canónico, Facultad de Teología, Instituto de Bioética, Instituto de Cultura y Extensión Universitaria, Instituto de Espiritualidad y Acción Pastoral, Instituto para el Matrimonio y la Familia, Instituto para la Integración del Saber (Gráfico 1.3).

• **Gráfico 1.3 (P6)**
Porcentaje de la población encuestada,
según Facultad/Instituto con población representada



En cuanto a la frecuencia de uso de la Biblioteca, el 41,4% de la población encuestada declara acudir por lo menos una vez por mes a buscar algún libro, a lo que sumando 31,7% que acude por lo menos una vez por semana, 2,2% que acude por lo menos una vez por día, e incluso 1,1% que acude más de una vez por día (siempre a buscar algún libro), se puede decir que 3 de cada 4 encuestados (76,3%) acude una vez por mes o más frecuentemente aún a la Biblioteca a buscar algún libro. Hay que tener en cuenta, respecto de esta pregunta, que se realizó en instalaciones de la Biblioteca Central, con lo cual la muestra no es propia del universo de usuarios potenciales, sino del de los usuarios reales (Gráfico 1.4).

• **Gráfico 1.4 (P10)**
Porcentaje de la población encuestada,
según frecuencia de uso de la Biblioteca



Casi 3 de cada 4 encuestados (74,2%) han hecho uso de la biblioteca buscando libros desde hace más de un año; un cuarto (25,8%) desde hace un año o menos (Gráfico 1.5).

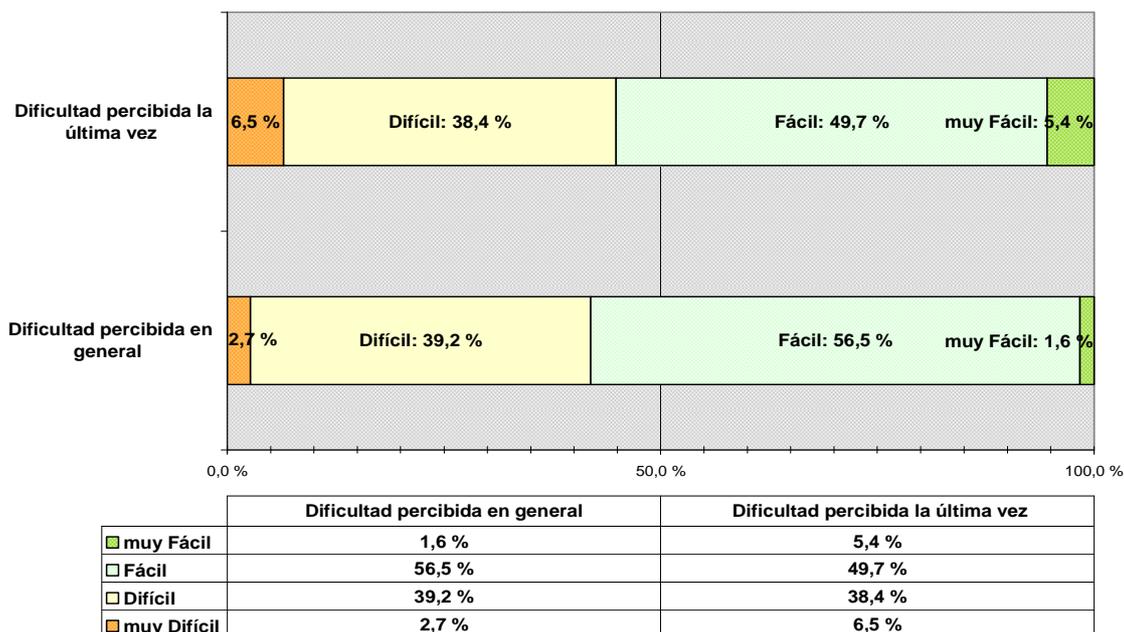
• **Gráfico 1.5 (P11)**
Porcentaje de la población encuestada,
según su experiencia de uso de la Biblioteca



2) GRADO DE DIFICULTAD PERCIBIDO EN LA POBLACIÓN GENERAL

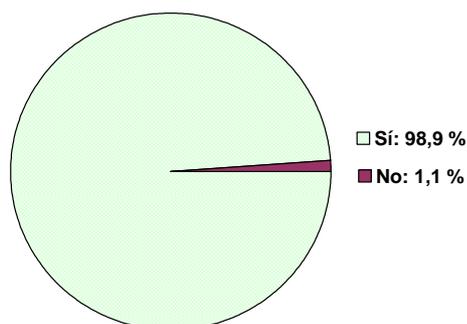
Si bien a la mayoría de la población encuestada le resulta fácil o muy fácil encontrar el libro buscando en el estante, tanto en general (58,1%) como la última vez que buscó (55,1%), estas mayorías no son aplastantes. Pues en contrapartida, el 41,9% de la población declara que generalmente le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante (39,2% y 2,7% respectivamente). Más aún, la última vez que buscó un libro en el estante, al 44,9% de la población le resultó difícil o muy difícil encontrarlo (38,4% y 6,5% respectivamente). Es decir, un poco menos de la mitad de la población encuestada percibe que le resulta difícil (o muy difícil) encontrar un libro en el estante. Más adelante se expone cuáles son las dificultades encontradas (Gráfico 2.1).

• **Gráfico 2.1 (P15, P12)**
Porcentajes de la población encuestada,
según el grado de dificultad percibida en general para encontrar un libro, y
según el grado de dificultad percibida la última vez para encontrar un libro

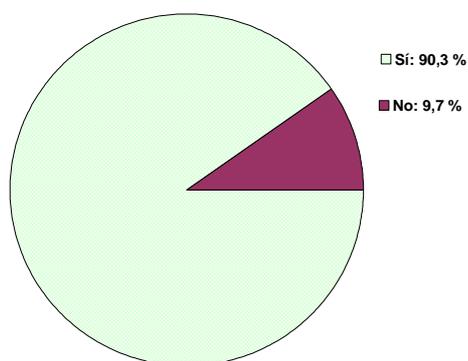


Cabe sin embargo aclarar que el 98,9% de la población declara que generalmente termina encontrando el libro buscado (el 90,3% para la última vez que buscó un libro), vale decir que existen inconvenientes para encontrar libros en el estante pero que suelen ser salvadas en la gran mayoría de los casos (Gráfico 2.2).

• Gráfico 2.2 (P17, P14)
Porcentaje de la población encuestada,
según suele encontrar, o no, el libro buscado (en general)



según haya encontrado, o no, el libro buscado (la última vez)

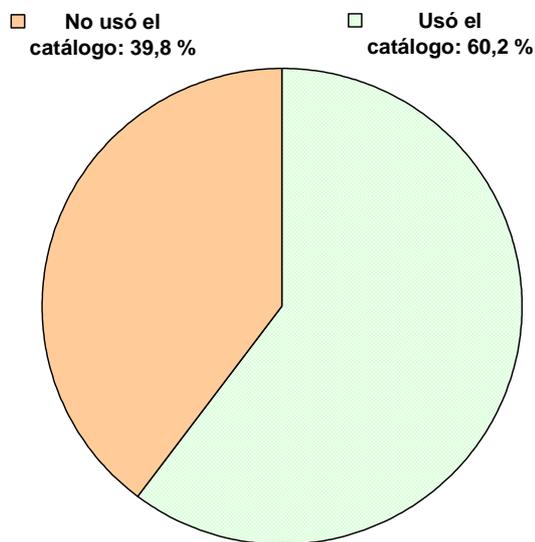


Como se establece inicialmente, la Biblioteca San Benito Abad es de estantería abierta, de acceso libre, por lo que los lectores pueden, y deben, buscar ellos mismos los libros en el estante. En estas condiciones el lector puede inclusive acudir al estante sin siquiera haber pasado previamente por el catálogo, aún para buscar libros específicos cuyas signaturas topográficas son desconocidas de los lectores. Esta práctica había sido detectada informalmente por el personal de la biblioteca, aunque no estimada su incidencia real.

Resulta interesante que ante la pregunta “La última vez que buscó un libro en el estante, ¿acudió al catálogo (las computadoras) para anotar la signatura?”, casi dos de cada cinco encuestados (39,8%) respondió que no; el resto, 60,2% respondió que sí.

Esto significa que una parte muy importante de la población acude al estante directamente, sin pasar por el catálogo, haciendo uso de la estantería abierta, probablemente desconociendo la signatura topográfica del libro buscado (Gráfico 2.3).

• **Gráfico 2.3 (P8)**
Porcentaje de la población encuestada,
según haya usado o no el catálogo antes de ir al estante a buscar un libro



3) DIFICULTAD PERCIBIDA SEGÚN DATOS DE POBLACIÓN : A QUIÉNES LES CUESTA

Las distintas Facultades e Institutos de la UCA tienen una representación desigual en la población encuestada, reflejando probablemente las proporciones en que las poblaciones de las distintas Facultades acuden a la Biblioteca. Como se establece más arriba, en el Gráfico 1.3, la más representada es la de Ciencias Sociales y Económicas con 38,7%. Por ese motivo se ilustra la distribución porcentual de los “Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante”, para la población de cada Facultad o Instituto, por separado.

Así, se había visto en el Gráfico 2.1 que en general a la mayoría de la población encuestada (58,1%) le resultaba fácil o muy fácil encontrar un libro en el estante.

Sin embargo, al discriminar por Facultad o Instituto, se puede ver que a la mayoría de la población de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas (59,8%) le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante (54,2% y 5,6% respectivamente).

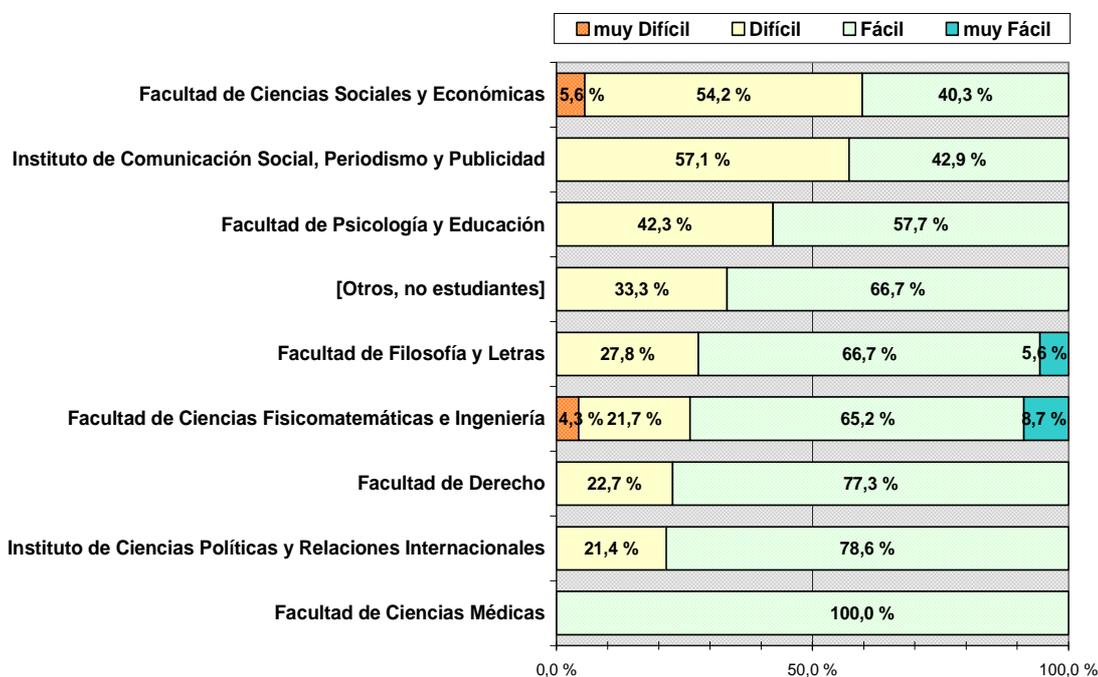
Podría ser interesante pues, en una etapa posterior, analizar más en profundidad los inconvenientes de los estudiantes de esta Facultad, o investigar si hay alguna correlación entre los libros que buscan estos estudiantes y los problemas que tienen para encontrarlos. También puede ser conveniente analizar cuál es la dificultad principal que siente esta subpoblación, que por otro lado representa la primera minoría de lectores de la Biblioteca.

Entre los estudiantes del Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad, un grupo menos representado en la población, también hay una mayoría (57,1%) de lectores

a quienes les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante (en este caso 0,0% muy difícil). En las demás Facultades, son minoría los estudiantes a los que les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante. Sin embargo, llega al 42,3% entre los estudiantes de la Facultad de Psicología y Educación. En cambio no alcanza el tercio de la población en las demás Facultades: 27,8% en la Facultad de Filosofía y Letras y 21,4% en el Instituto de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Nótese que dentro de la población no estudiantil de lectores, a un tercio de la población (33,3%) le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante (Gráfico 3.1).

Cabe tener en cuenta que en estas subpoblaciones, si bien es minoría la gente a la que le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante, no deja de ser una proporción importante: por lo menos 1 de cada 5 lectores. Dependiendo de los criterios que se manejen, parece suficiente para tratar de identificar las dificultades de estas minorías.

• **Gráfico 3.1 (P15 P6)**
Distribución de los Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante, según la Facultad/Instituto al que pertenecen los encuestados



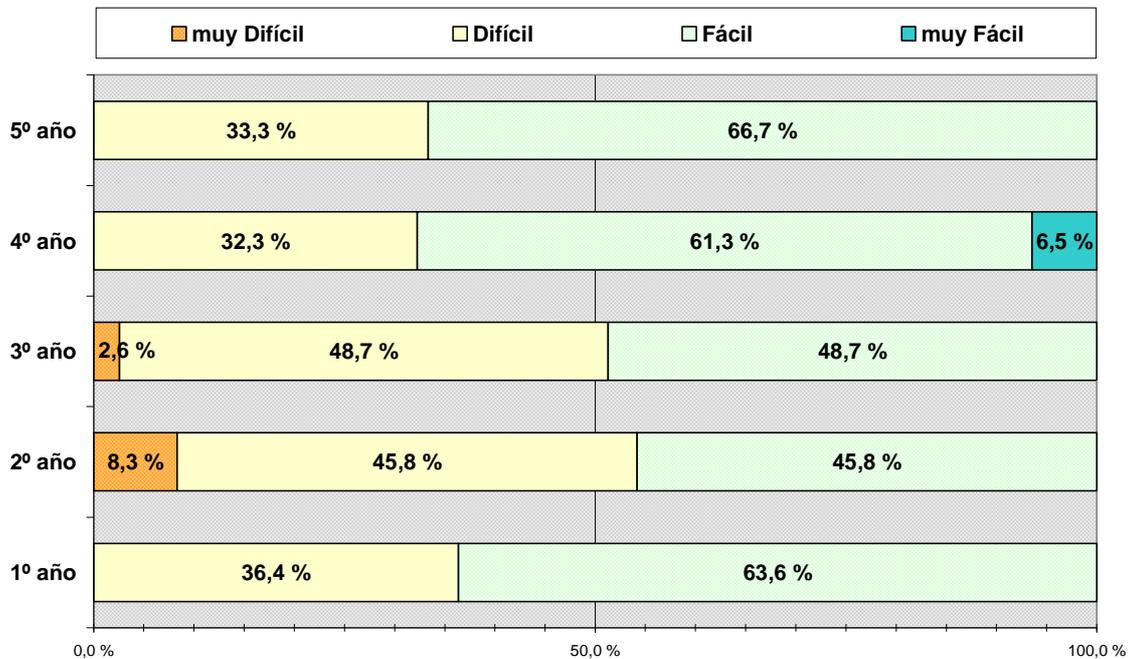
Considerando que la inmensa mayoría de los lectores son estudiantes (el 93,0%), se analiza los grados de dificultad que perciben en general para encontrar un libro en el estante, según cada año de estudio; esto por supuesto únicamente entre la subpoblación de lectores estudiantes. Se recuerda del Gráfico 2.1 que el 41,9% de la población general declara que generalmente le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante. Solo llega aproximadamente al tercio de las poblaciones de 1ro , 4to y 5to años (36,4%, 32,3% y 33,3% respectivamente), pero alcanza más de la mitad dentro de las poblaciones de 2do y 3er año (54,1% y 51,3% respectivamente). Esto indica que no son tanto los alumnos de 1er año los que reconocen tener inconvenientes para encontrar un libro en el estante, como los de segundo y tercer año.

Resulta llamativo que, en proporción, haya menos alumnos de 1er año que perciben tener dificultades para encontrar un libro en el estante, que en 2do o 3er año. Podría inferirse que en 1er año el piso de lo que deja de considerarse “fácil” y pasa a considerarse “difícil” está más elevado que en años posteriores. Quizás esto esté relacionado con que en primer año la mayoría de los alumnos perciben que los problemas que tienen se deben a su falta de experiencia de uso de la Biblioteca, como se puede ver más adelante en el Gráfico 5.3.

En cuanto a los alumnos de 4to y 5to año, surge naturalmente suponer que una proporción considerable ya ha adquirido experiencia suficiente para no percibir dificultad al buscar un libro en el estante. Aún así, podría suponerse que un tercio de la población con sensación de dificultad en 4to y 5to año es más alto de lo que debería ser, dicho esto sin datos contextuales que pudieran darle algún marco empírico (Gráfico 3.2).

• **Gráfico 3.2 (P15 P7)**

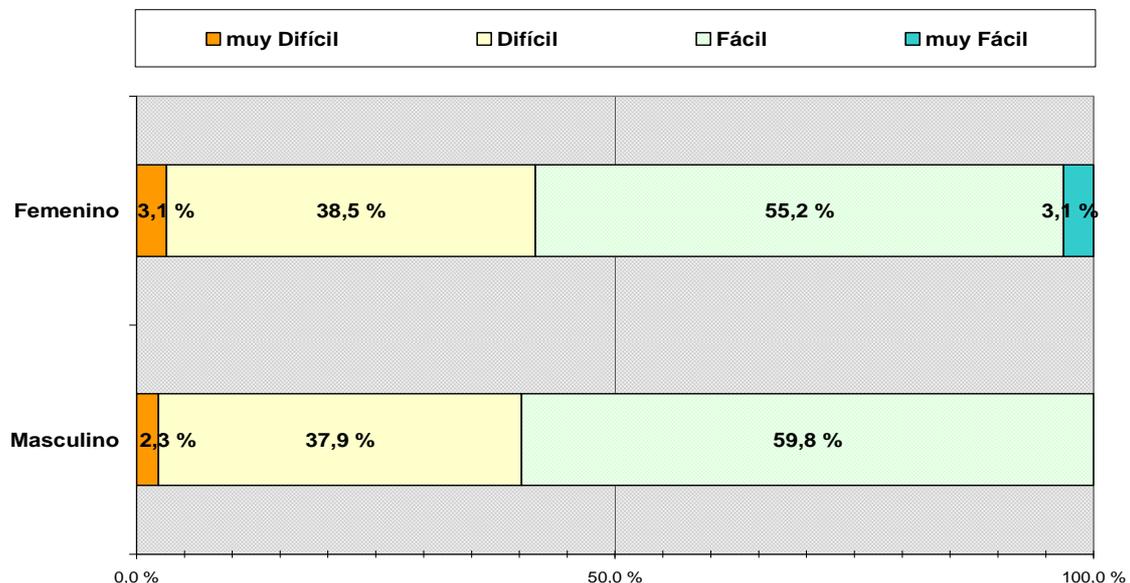
Distribución de los Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante, según el año de estudio de los encuestados (solo subpoblación de estudiantes)



Al distinguir la población por su sexo, no surgen mayores diferencias, tanto la proporción de mujeres que declaran que generalmente les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante (41,6%), como la de varones (40,2%), es muy similar a la de la población general (41,9%) (Gráfico 3.3).

• **Gráfico 3.3 (P15 P3)**

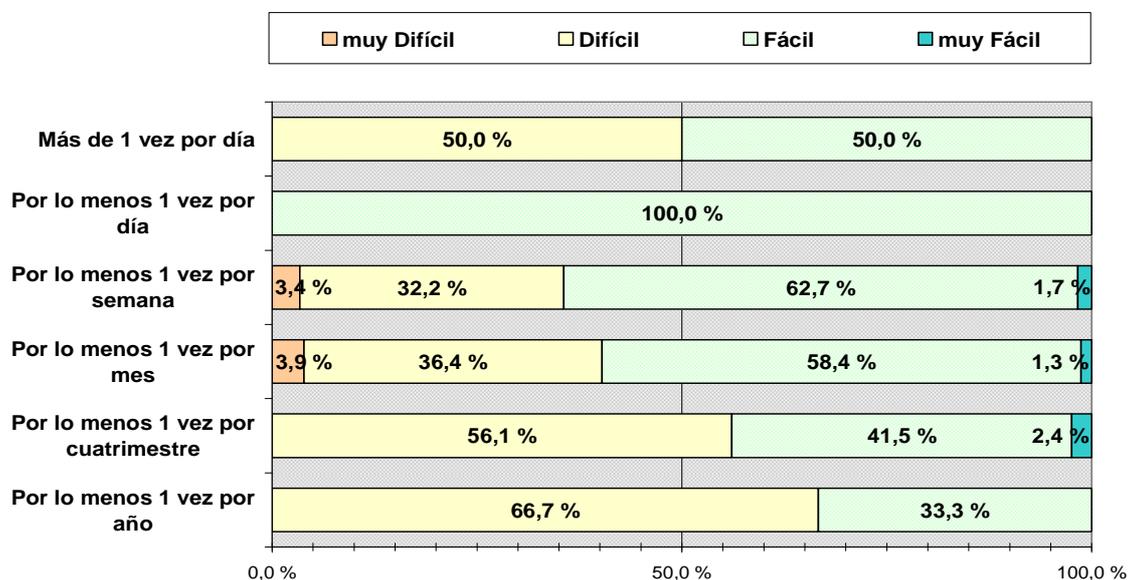
Distribución de los Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante, según el Sexo de los encuestados



Respecto de la frecuencia de uso de la biblioteca (Gráfico 3.4), resulta conveniente dejar de lado los lectores que acuden “Por lo menos 1 vez por día” y “Más de 1 vez por día” a la Biblioteca a buscar algún libro, pues tienen unos efectivos muy subrepresentados (tan solo 6 personas encuestadas). Para las demás categorías, se da una situación que podría calificarse de previsible: cuanto menor la frecuencia de uso de la Biblioteca, mayor la proporción de lectores que declaran que generalmente les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante. Es de 35,6% entre quienes acuden “Por lo menos 1 vez por semana”, de 40,3% entre quienes acuden “Por lo menos 1 vez por mes”, y salta a más de la mitad 56,1 % entre quienes acuden “Por lo menos 1 vez por cuatrimestre”, y a 66,7% entre quienes acuden “Por lo menos 1 vez por año”. A partir de ésta y de las estadísticas anteriores, quizás pueda comenzar a inferirse o a esbozar como hipótesis que las dificultades para encontrar un libro en los estantes se pueden ir superando con la práctica. En ese caso, ¿se tratará de la práctica y el aprendizaje que requiere la CDU?

• **Gráfico 3.4 (P15 P10)**

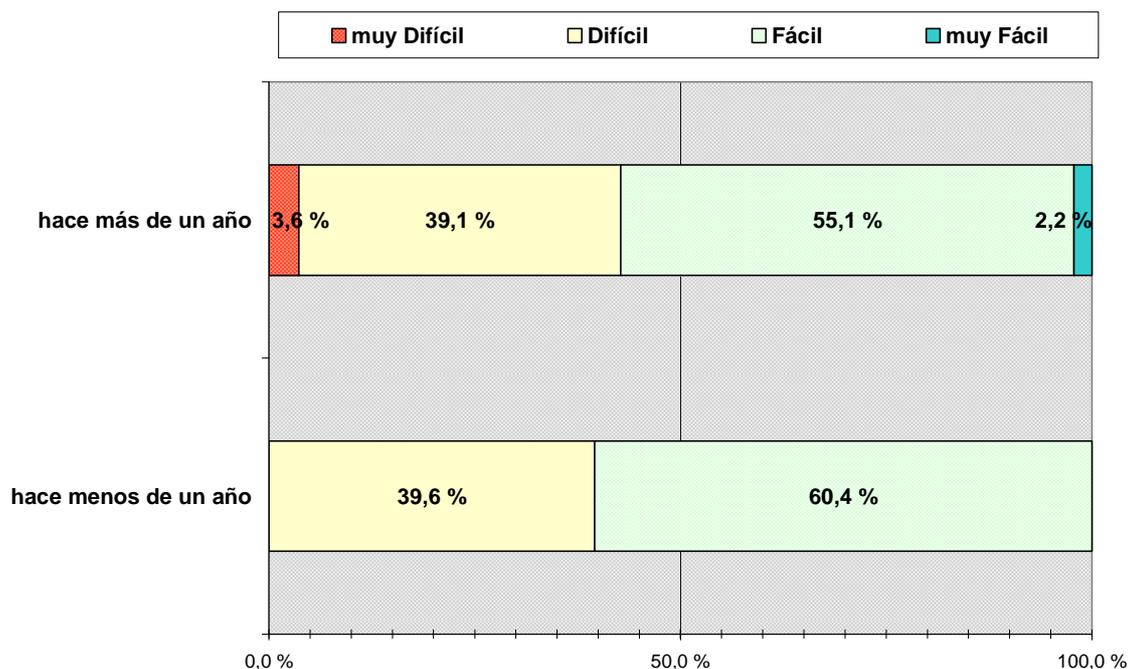
Distribución de los Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante, según la Frecuencia de uso de la Biblioteca de los encuestados



En el caso de la experiencia de uso de los encuestados, solo se diferencia entre quienes acuden a la Biblioteca a buscar algún libro “hace menos de un año” (25,8% de la población encuestada), y “hace más de un año” (74,2% de la población encuestada). Entre quienes hace menos de un año acuden a la Biblioteca a buscar algún libro, el 39,6% declara que generalmente les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante; el 42,7% entre quienes hace más de un año.

Contrariamente a lo que se podría esperar a priori, no hay grandes diferencias con la población general, en la que el 41,9% declara que generalmente les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante (Gráfico 3.5).

• **Gráfico 3.5 (P15 s P11)**
Distribución de los Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante, según la experiencia de uso de los encuestados

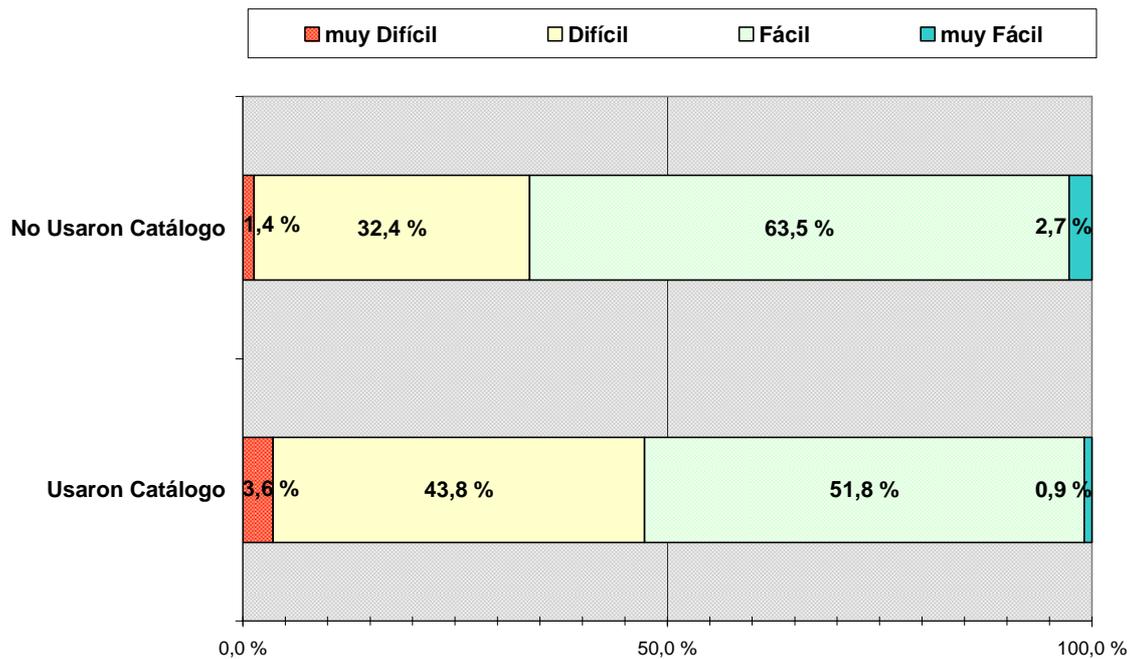


Al distinguir entre las subpoblaciones de los que usaron el catálogo antes de ir al estante a buscar un libro, y de los que no, tenemos una mayor proporción de usuarios que declaran que generalmente les resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante, entre los que usaron el catálogo(47,4%), que entre los que no usaron el catálogo (33,8%) (Gráfico 3.6).

Es una diferencia significativa (13,6 puntos), que tal vez se explique porque es más probable que el usuario que pasa por el catálogo esté buscando un libro que no sabe dónde se encuentra, y que ubicará a través de la signatura topográfica; e inversamente, es probable que el usuario que va directamente al estante lo haga porque busca un libro que ya sabe dónde se encuentra.

• **Gráfico 3.6 (P15 P8)**

Distribución de los Grados de dificultad para encontrar un libro en el estante, según si los encuestados usaron el catálogo o no para buscar el libro



4) DISTRIBUCIÓN DE LA SUBPOBLACIÓN CON DIFICULTADES

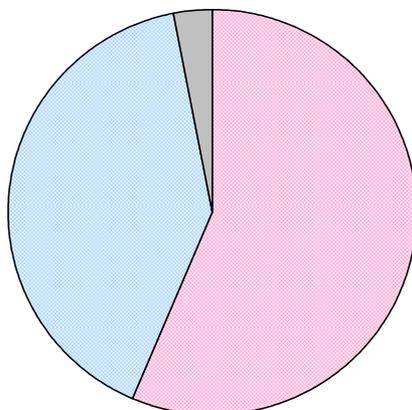
A continuación sigue un análisis de la distribución de la subpoblación que declara que le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante, sea la última vez que buscó un libro en el estante, o en general.

Este subuniverso, de 101 encuestados, representa el 54,3% de la población encuestada. Como se establece más arriba, en el Gráfico 2.1, el 41,9% de la población declara que generalmente le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante, y el 44,9% que le resultó difícil o muy difícil encontrarlo la última vez que buscó. La unión de estos dos grupos es la que se analiza a continuación. Para una lectura más sencilla, de aquí en adelante se la denomina “subpoblación con dificultades”. En los gráficos siguientes, se la analiza en su distribución según sexo, año de estudio, facultad, frecuencia de uso de la Biblioteca, experiencia de uso de la Biblioteca, y uso o no del catálogo.

La leve mayoría de mujeres existente entre la población general encuestada, de 51,6%, se refleja sin diferencia significativa entre la subpoblación con dificultades, con 56,4% (Gráfico 4.1).

• **Gráfico 4.1 (DP3)**
Distribución de la Subpoblación con dificultades para encontrar un libro en el estante (en general o la última vez), según el sexo de los encuestados

■ Masculino: 40,6 % ■ [s.d.]: 3,0 % ■ Femenino: 56,4 %

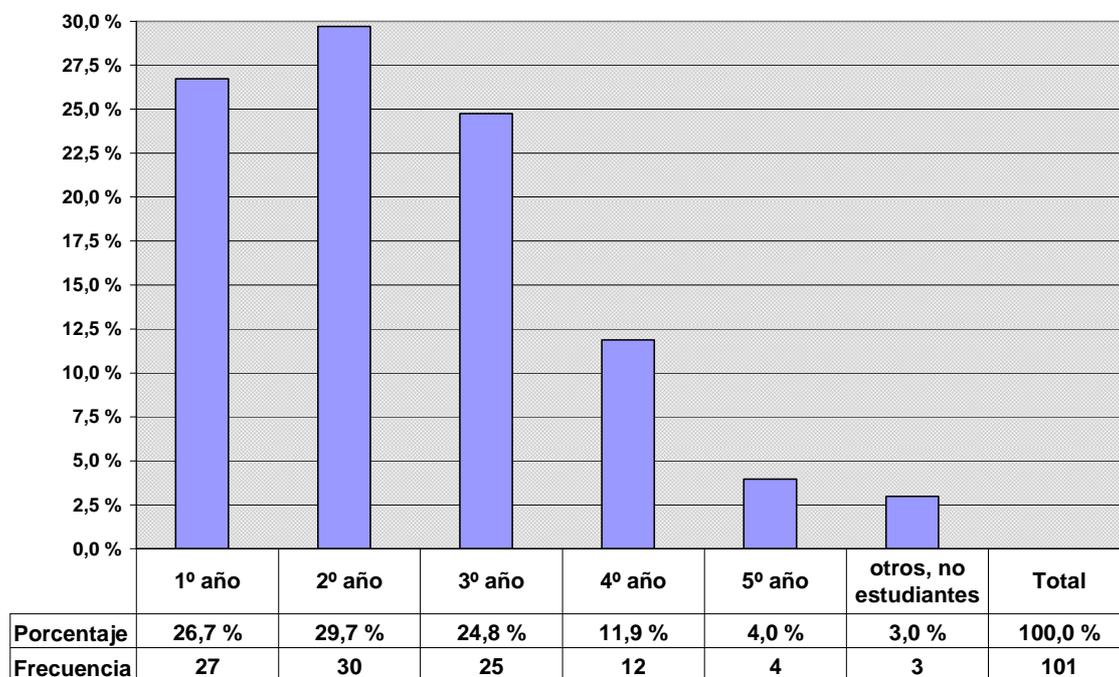


Al circunscribirse a esta subpoblación, la distribución según el año de estudio de los encuestados no difiere de manera muy significativa con la distribución entre la población general. El orden relativo es el mismo: la mayoría es de 2do año, seguido por 1er año, 3ro, 4to y 5to (y no estudiantes).

Sin embargo vale remarcar algunas diferencias que si bien son menores involucran justamente aquella población que declara que, sea generalmente o la última vez que acudió al estante, le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante. El 29,7% es de 2do año (3,9 puntos más que entre la población general), el 26,7% de primer año (3 puntos más que entre la población general) y el 24,8% de 3er año (3,8 puntos más) (Gráfico 4.2).

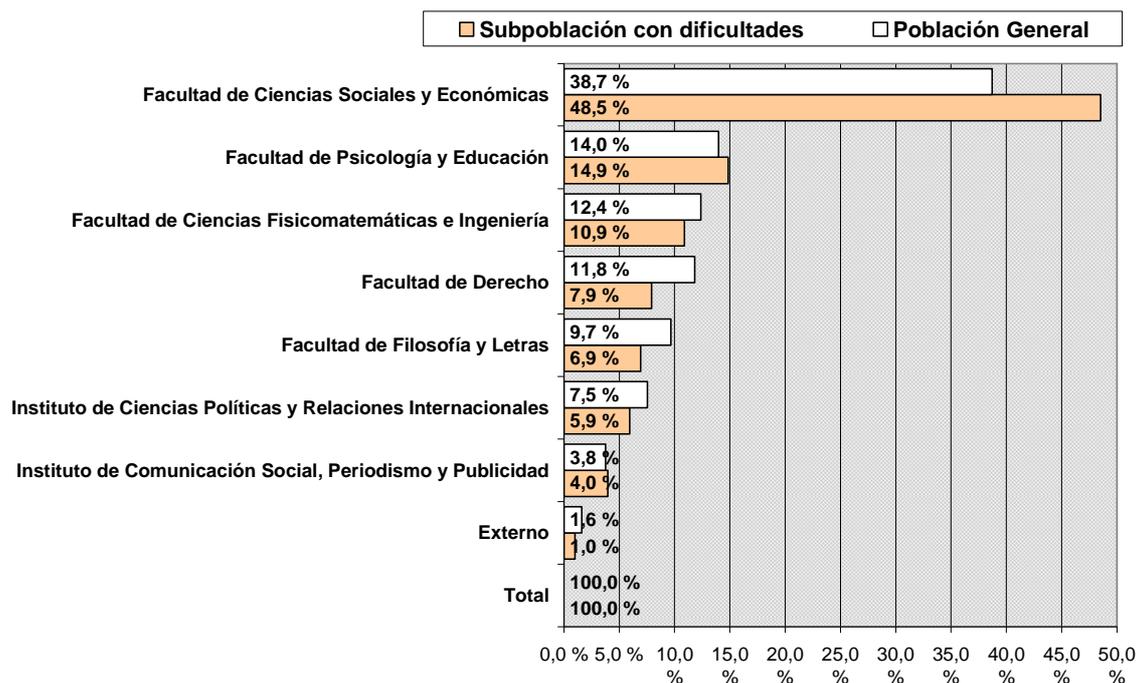
Esto quiere decir que más de la mitad es de 1er o 2do año. Se debe tener en cuenta, a la par, como se ve más arriba en el Gráfico 3.2, que las poblaciones de 2do y 3er año tienen mayoría de encuestados que declara que le resulta difícil o muy difícil encontrar un libro en el estante.

• **Gráfico 4.2 (DP7)**
Distribución de la Subpoblación con dificultades para encontrar un libro en el estante
(en general o la última vez),
según año de estudio



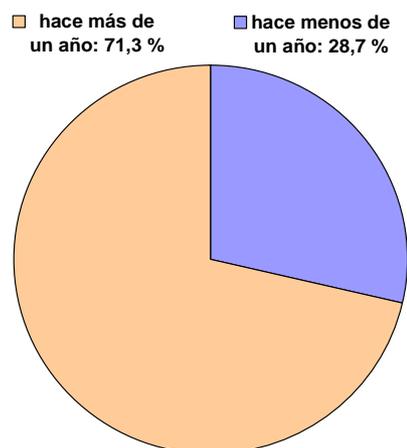
El “ranking” de representación de Facultades dentro de la población general se mantiene dentro de la subpoblación con dificultades, generalmente con poco cambio en las proporciones. Excepto en el caso de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, cuyo porcentaje pasa a ser casi de la mitad, 48,5%, contra 38,7% dentro de la población general. Esto refuerza la idea de que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas son una población particularmente sujeta a tener dificultades para encontrar los libros en el estante (Gráfico 4.3).

• **Gráfico 4.3 (DP6 P6)**
Distribución de la Población general y de la Subpoblación con dificultades para encontrar un libro en el estante (en general o la última vez), según la Facultad/Instituto al que pertenecen los encuestados



Si bien las proporciones son similares a las de la población general, no deja de ser notorio que los encuestados con una experiencia de uso de menos de un año pasa a ser, en esta subpoblación, de 28,7% es decir, de 2,9 puntos más que entre la población general (Gráfico 4.4).

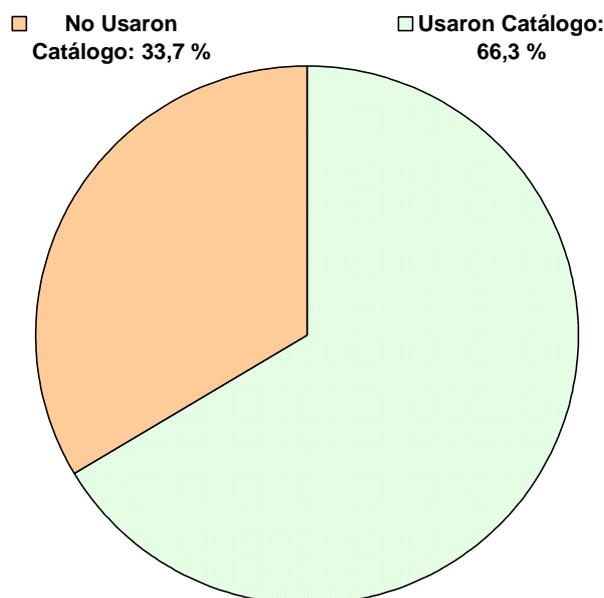
• **Gráfico 4.4 (DP11)**
Distribución de la Subpoblación con dificultades para encontrar un libro en el estante (en general o la última vez), según su experiencia en el uso de la Biblioteca



Dentro de esta subpoblación, 2 de cada 3 usuarios encuestados han pasado previamente por el catálogo, más precisamente 66,3%, es decir 6,1 puntos más que entre la población general (Gráfico 4.5).

Que la proporción de quienes han usado el catálogo sea aún mayor entre quienes tienen problemas tal vez tenga que ver con lo ya mencionado bajo el Gráfico 3.6: que es más probable que el usuario que pasa por el catálogo esté buscando un libro que no sabe dónde se encuentra, y que ubicará a través de la signatura topográfica; e inversamente, es probable que el usuario que va directamente al estante lo haga porque busca un libro que ya sabe dónde se encuentra.

• **Gráfico 4.5 (DP8)**
Distribución de la Subpoblación con dificultades para encontrar un libro en el estante (en general o la última vez), según si usaron el catálogo la última vez o no



5) DIFICULTAD PRINCIPAL

Hasta aquí se ha establecido quiénes y cuántos son los que tienen dificultades para encontrar libros en el estante. En esta sección se establece cuáles invocan.

El cuestionario le presenta al encuestado un abanico de 9 factores de dificultad a ponderar en un escala de 0 al 3, según la siguiente tabla:

0	No representó dificultad:	no se encontró con esa dificultad
1	Dificultad menor:	no le impidió encontrar el libro
2	Dificultad importante:	le complicó encontrar el libro
3	Dificultad mayor :	le resultó imposible encontrar el libro por sí solo

Los factores, tal como se establecieron en el cuestionario, son los siguientes:

- 1 Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros:**
- 2 Insuficiente formación (explicación) sobre el sistema utilizado:**
- 3 Insuficiente información, en los estantes, acerca de cómo están ordenados los libros:**
- 4 Insuficiente señalización de los estantes:**
- 5 Desorden en los estantes:**
- 6 Etiquetas demasiado pequeñas o poco legibles:**
- 7 Presencia de signos de puntuación . : () " + - / = en las signaturas:**
- 8 Ordenamiento "alfabético" de los números de las signaturas:**
- 9 Falta de experiencia en el uso de la biblioteca:**

Además, en una pregunta posterior, se le pide al encuestado que identifique un único factor como el principal.

En el Gráfico 5.1 se puede apreciar que no hay un único factor predominante que se destaque y que pueda calificarse como determinante. El factor más invocado es, tanto entre la población general como entre la subpoblación con dificultades, el “Desorden en los estantes”, invocado por “solamente” el 22,0% de la población general, y el 23,8% de esta subpoblación.

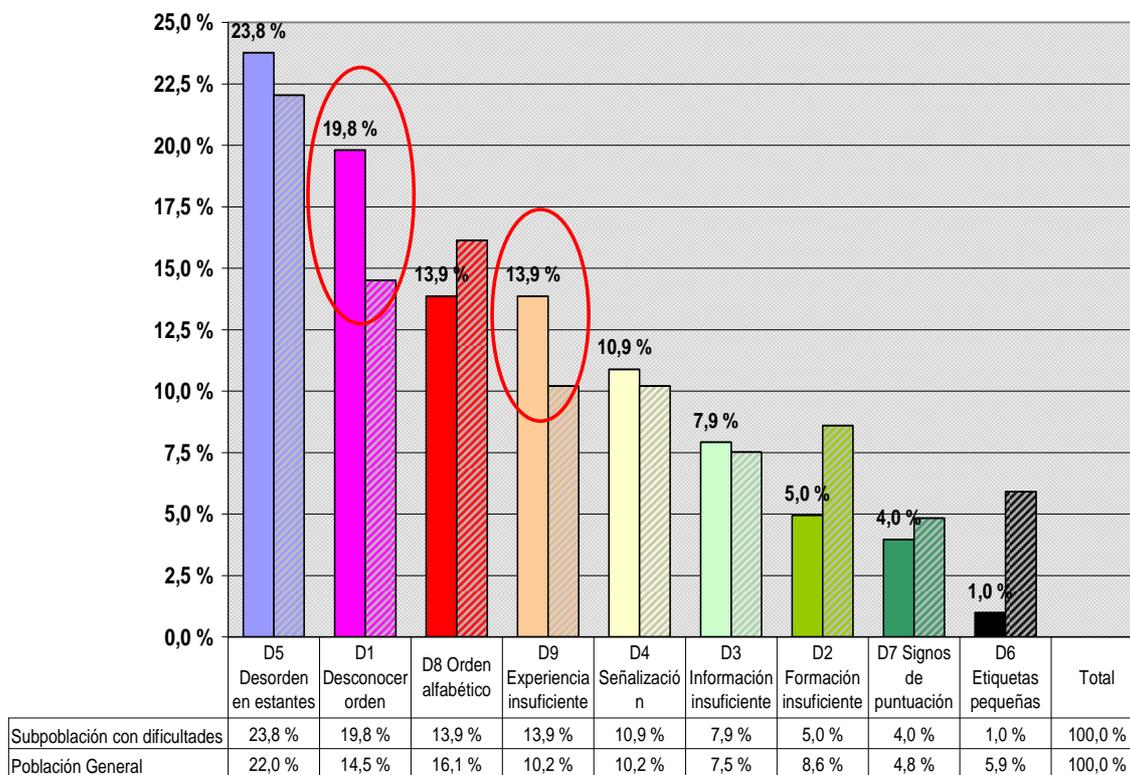
Le siguen “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros”, con 14,5% y 23,8% entre la subpoblación con dificultades; el “Ordenamiento “alfabético” de los números de las signaturas””, con 16,1% y 13,9% ; y la “Falta de experiencia en el uso de la biblioteca”, con 10,2% y 13,9%.

Al diferenciar entre la población general y esta subpoblación, se altera levemente el “ranking” de dificultades. El factor “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros”, tercer razón más invocada entre la población general, pasa a ser la segunda, con 9,3 puntos más. Obviamente este factor es mucho más importante cuando se trata de la subpoblación en cuestión.

En cuanto a la “Presencia de signos de puntuación en las signaturas”, resulta ser muy poco invocado: es la última en el ranking en la población general (4,8%) y la penúltima en la subpoblación con dificultades (4,0%). No deja de haber sido invocada por una minoría de la población, lo que significa que para algunos constituye el inconveniente más importante, pero solo para muy pocos. Más adelante se presenta una hipótesis ad hoc al respecto.

• **Gráfico 5.1 (P30 DP30)**

Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante; distribución entre la población general, comparada con la distribución entre la subpoblación con dificultades

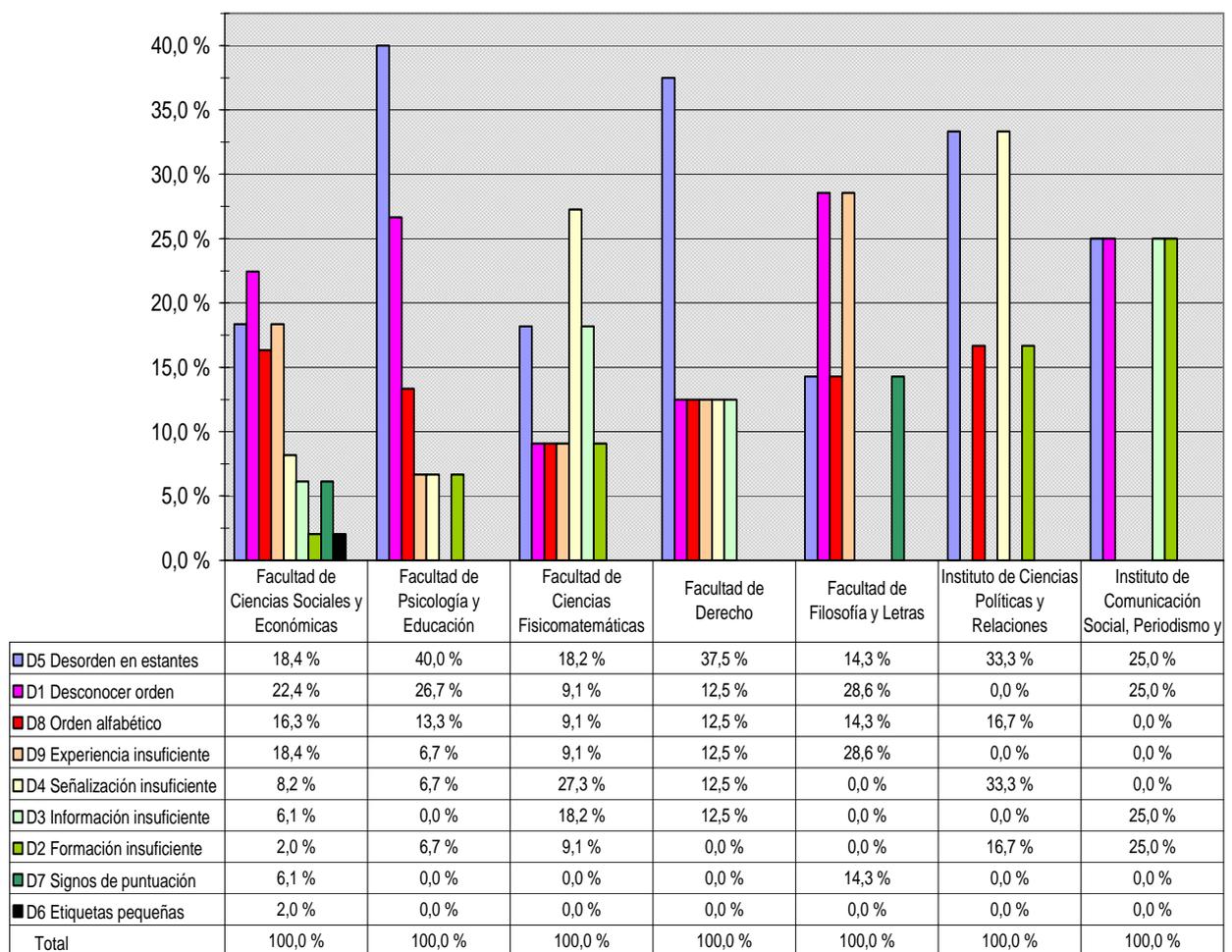


Al distinguir por facultad, el principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante en esta subpoblación aparecen diferencias tanto de ranking como de importancia relativa de los factores. Ninguno se destaca particularmente de los demás, excepto dentro de la Facultad de Psicología y Educación, y dentro de la Facultad de Derecho donde el “Desorden en los estantes” alcanza 40,0% y 37,5% respectivamente. Por otro lado, este factor siempre se mantiene con una presencia bastante alta a través de las facultades (Gráfico 5.2).

Por lo demás, el inconveniente más invocado como el principal varía mucho de facultad a facultad. Esto indicaría que las dificultades son variadas según de qué facultad se trate, sin embargo, ninguna se destaca particularmente. Esto confirmaría uno de los puntos de la hipótesis de esta investigación: que la dificultad del usuario para encontrar un libro específico en el estante se encuentra afectado por una conjunción de factores.

Cabe destacar que el factor “Presencia de signos de puntuación en las firmas”, unos de los planteados en la hipótesis inicial, no es invocado como el principal más que por el 6,1% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, y por el 14,1% de los de la Facultad de Filosofía y Letras, y por ninguna otra facultad. Esto refutaría uno de los puntos de la hipótesis de esta investigación.

• Gráfico 5.2 (DP30 P6)
Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante para la subpoblación con dificultades.
Distribución según Facultad



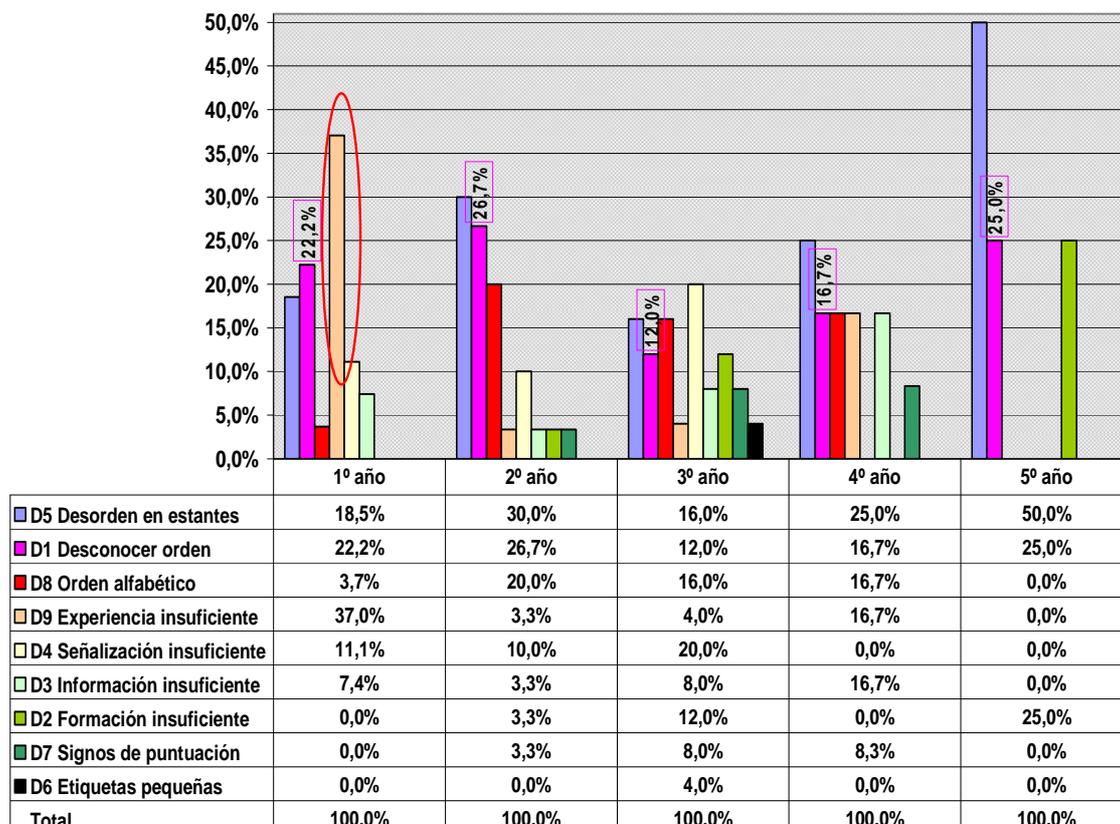
En general la distribución del principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante entre la subpoblación señalada no difiere en mayor medida de las distribuciones para cada año de estudio. Si bien las proporciones cambian bastante, el ranking suele mantenerse.

Una importante excepción se da entre la población de 1er año, donde la “Falta de experiencia en el uso de la biblioteca” es el factor más invocado como el principal, por el 37,0% de los estudiantes de 1er año. Evidentemente 1 de cada 3 de los lectores estudiantes de 1er año asume que los problemas que tiene para encontrar un libro en el estante se deben a que aún no adquirido experiencia suficiente. Es decir que piensan que cierta experiencia es necesaria.

En cambio, el “Desorden en los estantes” es siempre el primer o segundo factor invocado como principal a lo largo de todos los años de estudio.

Menos evidente a primera vista, pero llamativo al pensarlo con detenimiento, resulta la constante presencia de “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros” como principal inconveniente. Recordemos que entre la población general era invocado por el 14,5% de los encuestados, y entre la subpoblación con dificultades, por el 19,8% (casi 1 de cada 5 encuestados). A lo largo de los años de estudio de la subpoblación tenemos: 22,2%; 26,7%; 12,0%; 16,7%; y 25,0% de 1ro a 5to año respectivamente. Por más que pasen los años, siempre hay una notable proporción de la población que desconoce o no comprende cómo están ordenados los libros (Gráfico 5.3).

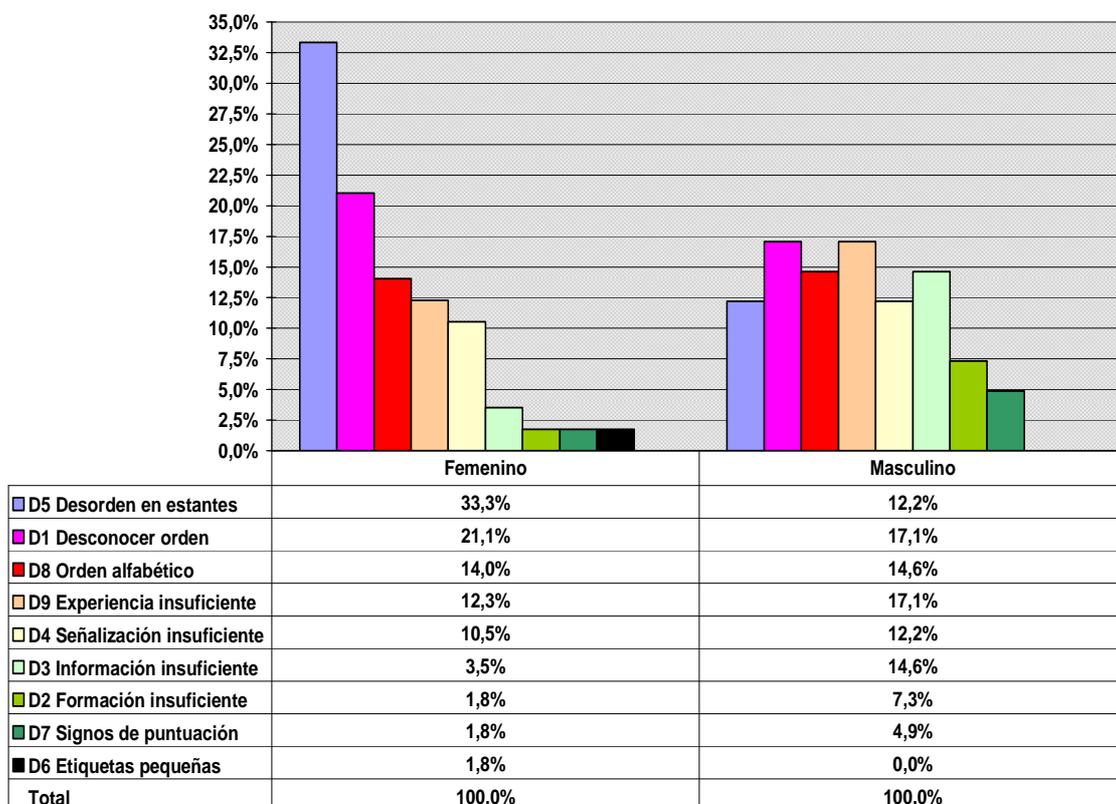
• Gráfico 5.3 (DP30 P7)
Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante para la subpoblación con dificultades. Distribución según año de estudio



Al distinguir por sexo, surgen diferencias llamativas. Por un lado, entre las mujeres se destaca de manera prominente el “Desorden en los estantes”, invocado como principal obstáculo por una de cada tres mujeres con problemas para encontrar un libro en el estante (33,3%). Los demás factores siguen el ranking de la subpoblación con dificultades. Sigue muy presente, invocado por una de cada cinco (21,1%) de las mujeres de la subpoblación, el “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros”.

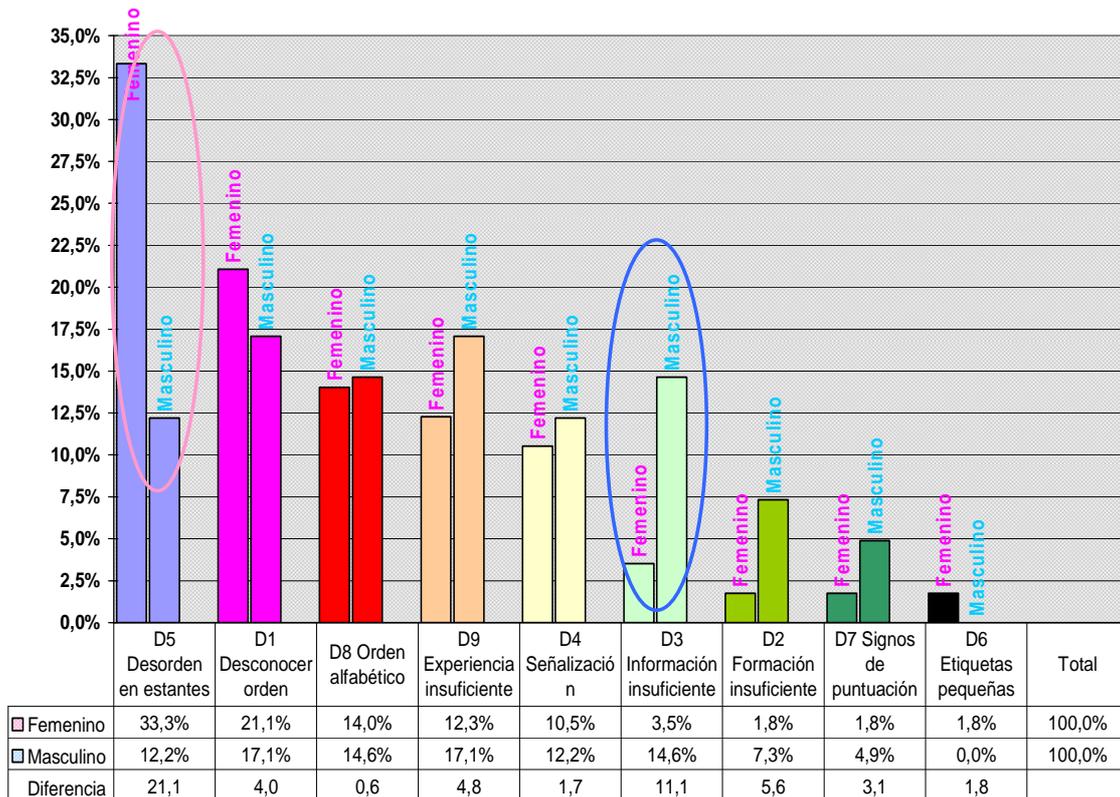
Por el otro lado, en cambio, entre los varones de la subpoblación, los factores de dificultad invocados como principal, están distribuidos de manera bastante uniforme, estando empatados en primer lugar “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros” y “Falta de experiencia en el uso de la biblioteca”, ambos con 17,1% (Gráfico 5.4).

• Gráfico 5.4 (DP30 P3)
Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante para la subpoblación con dificultades.
Distribución según sexo



Además, al intercalar los factores de dificultad invocados como principal surgen otras diferencias llamativas. El factor “Desorden en los estantes” invocado por 33,3% de las mujeres de la subpoblación, lo es solamente por 12,2% de los varones, una diferencia de 21,1 puntos. En contrapartida, el factor “Insuficiente información, en los estantes, acerca de cómo están ordenados los libros” invocado por 14,6% de los varones, lo es solamente por 3,5% de las mujeres, una diferencia de 11,1 puntos.

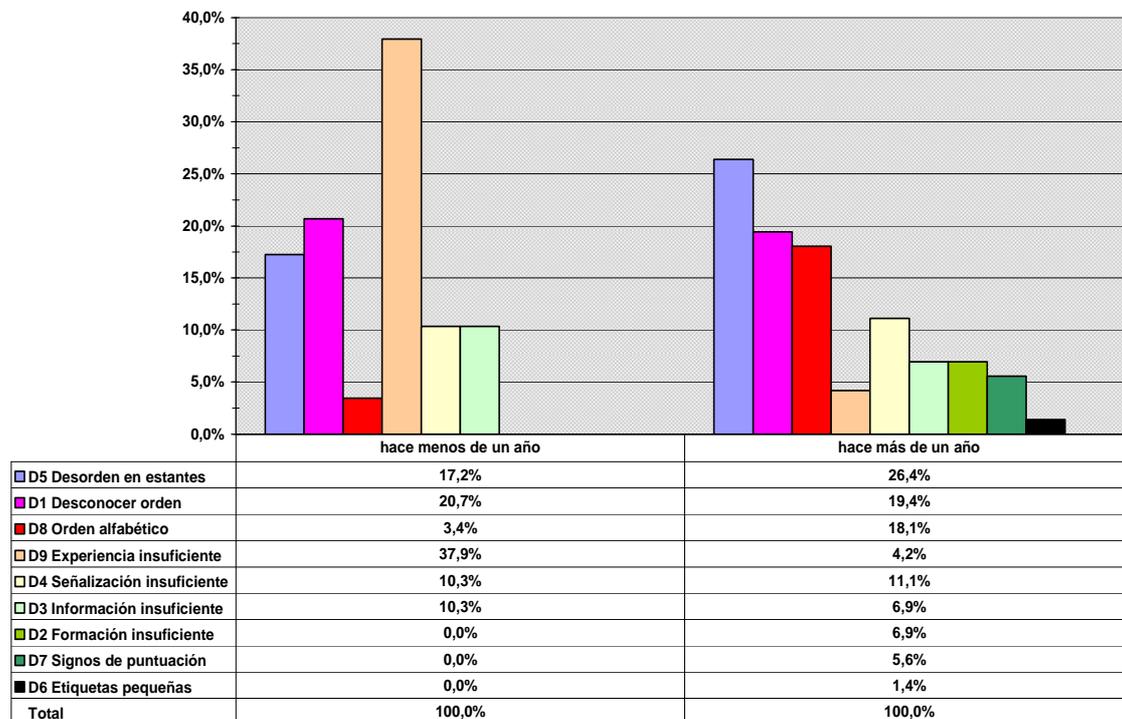
• **Gráfico 5.5 (DP30 P3)**
Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante para la subpoblación con dificultades.
Distribución según sexo (intercalado)



Al distinguir la distribución del principal factor de dificultad según la experiencia de uso de la Biblioteca, el único dato notable es que entre aquellos usuarios encuestados que usan la biblioteca desde hace menos de un año el factor más invocado como principal es “Falta de experiencia en el uso de la biblioteca”, por 37,9% de estos usuarios. Le siguen “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros”, invocado por 20,7% de estos usuarios, y “Desorden en los estantes”, por 17,2%. Estos son datos esperables de una población con poca experiencia de uso de la biblioteca, hasta cierto punto previsible. En cambio, entre la población con más de un año de experiencia de uso, resulta llamativo que 19,4% de la subpoblación invoque como principal factor de dificultad el “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros”.

Convergiendo en dirección de la hipótesis de esta investigación, 18,1% de subpoblación con dificultades con más de un año de experiencia invoca el “Ordenamiento “alfabético” de los números de las signaturas” como principal factor; cabe aclarar que el factor más invocado es el “Desorden en los estantes”, por 26,4% de esta subpoblación (Gráfico 5.6).

• **Gráfico 5.6 (DP30 P11)**
Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante para la subpoblación con dificultades.
Distribución según experiencia de uso de la Biblioteca

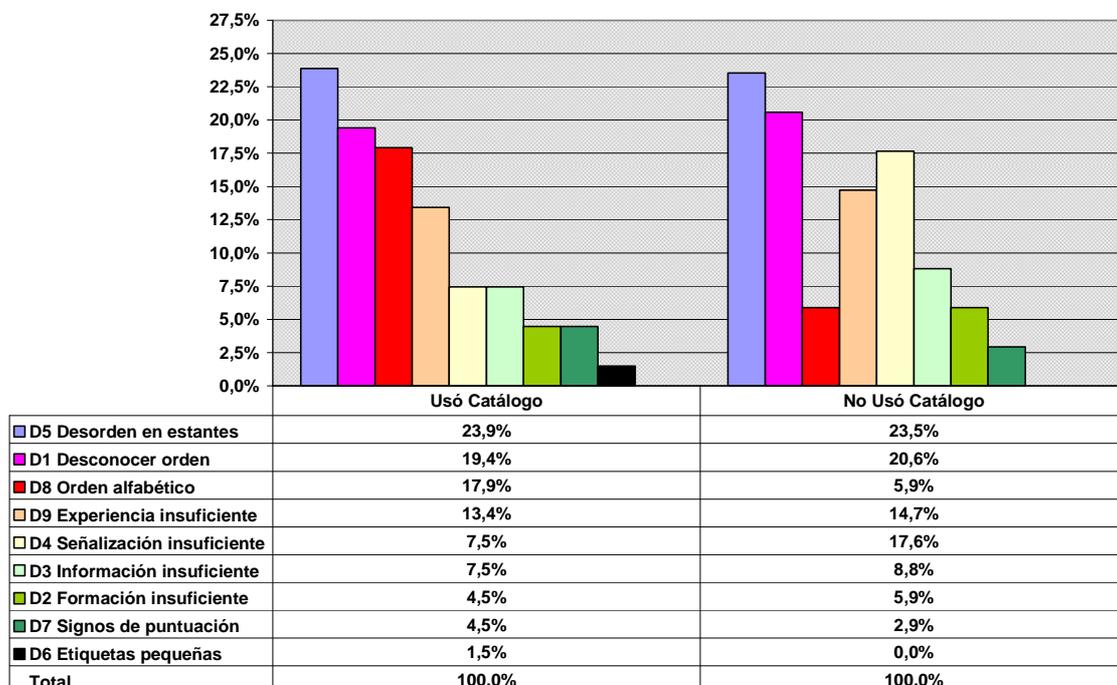


Entre quienes no usaron el catálogo hay mucho menos gente con problemas con el “Ordenamiento “alfabético” de los números de las signaturas” (5,9% contra 17,9%); en cambio hay mucha más gente con problemas con la “Insuficiente señalización de los estantes” (17,6% contra 7,5%).

• **Gráfico 5.7 (DP30 P8)**

Principal factor de dificultad para encontrar un libro en el estante para la subpoblación con dificultades.

Distribución según uso del catálogo



6) DIFICULTADES EN DETALLE : QUÉ LE CUESTA A LOS QUE LES CUESTA

En estas preguntas no se le solicitó a los encuestados que eligieran un único factor de dificultad de entre un abanico, sino que a cada uno de éstos lo evaluaran, en una escala de 0 a 3, donde 0 significa que no “No representó dificultad”, y 3 que representa una “Dificultad mayor”. Esto significa que todos los factores han sido ponderados por cada encuestado. Aquí se grafica cómo han resultado evaluadas cada una de las dificultades. Para cada factor se da qué porcentaje de la población lo ha calificado como 0, como 1, como 2 o como 3.

En el Gráfico 6.1, se los ha ordenado por orden decreciente de los porcentajes sumados de encuestados que calificaron el factor con 1, 2 o 3. Así, al factor D3 “Insuficiente información, en los estantes, acerca de cómo están ordenados los libros”, 23,0% de los encuestados lo calificaron con 3 “Dificultad mayor”, 40,0% con 2 “Dificultad importante” y 22,0% con 1 “Dificultad menor”. Sumados, se puede decir que el 85,0% de los encuestados calificaron este factor como inconveniente menor, importante o mayor. El 15,0% lo calificaron como que no representó dificultad.

En la otra punta del ranking, al factor D7 “Presencia de signos de puntuación en las signaturas”, 15,8% de los encuestados lo calificaron con 3 “Dificultad mayor”, 18,8% con 2 “Dificultad importante” y 24,8% con 1 “Dificultad menor”. Sumados, se puede decir que el 59,4% de los encuestados calificaron este factor como inconveniente menor, importante o mayor. En cambio el 40,6% lo calificaron como que no representó dificultad.

El hecho de que la presencia de los signos de puntuación resulte ser el factor que más gente consideró, como no generador de dificultad alguna, llevaría a concluir que se trata de la menor de las preocupaciones de los lectores a la hora de encontrar un libro en el estante. Todas las demás factores representan una complicación más importante para los encuestados de la subpoblación con dificultades.

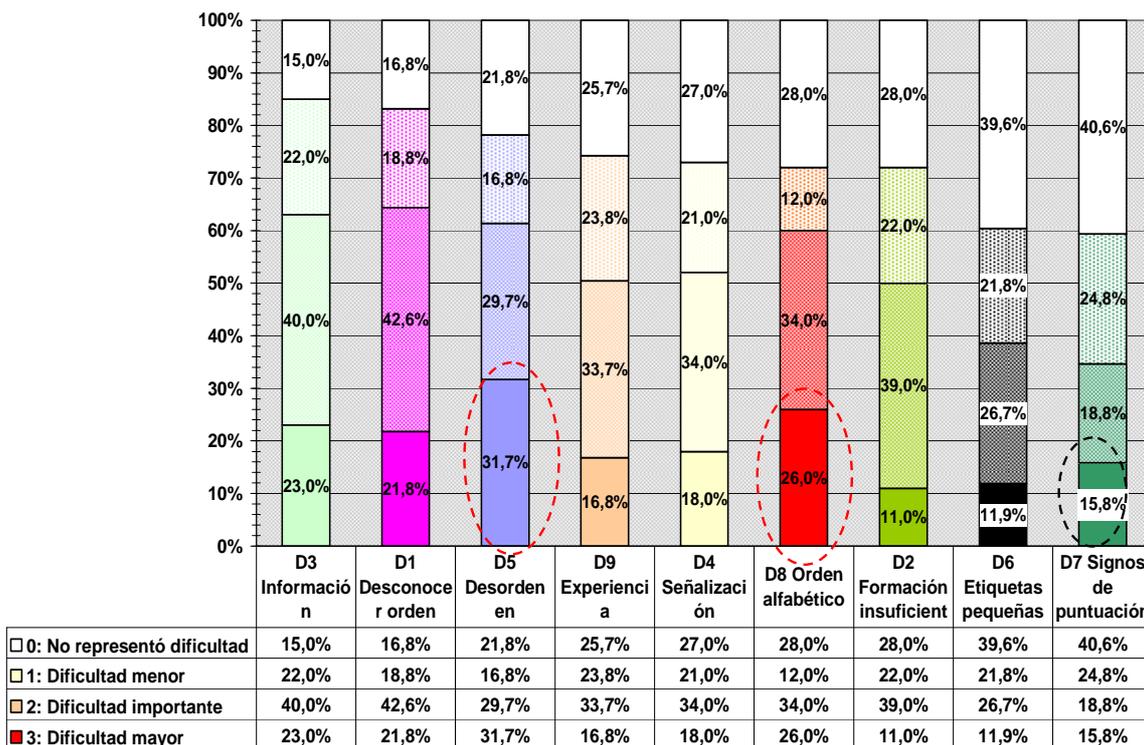
Dicho esto, vale tener en cuenta, en contrapartida, que hay un 15,8% de los encuestados (siempre dentro de esa subpoblación), que calificó este factor con 3, “Dificultad mayor”, con lo cual no deja de ser importante para una minoría significativa de la población. A esto podría sumarse el 18,8% que lo evaluó como 2, “Dificultad importante”.

El “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros” (D1) es el segundo factor en este ranking, con 21,8% de la subpoblación que lo califica con 3 “Dificultad mayor”, 42,6% como 2 “Dificultad importante” y 18,8% como 1 “Dificultad menor”. Esto lo ubica en segundo lugar con 83,2% de la subpoblación que lo considera un problema (sea mayor, importante o menor).

Por otro lado, los dos factores calificados por más gente como 3 “Dificultad mayor” son “Desorden en los estantes”, por 31,7% de la subpoblación con dificultades y “Ordenamiento “alfabético” de los números de las signaturas” por el 26,0%. Esto indica que hay una proporción considerable de la gente que tiene problemas con el orden de los libros en el estante. Sea porque le afecta el ordenamiento característico de la CDU que considera los números no por su valor numérico sino por su valor alfabético, o porque perciben mucho desorden en los estantes. En ese sentido resulta llamativo que tanta gente estime que el “Desorden en los estantes” sea una “Dificultad mayor”. Habría que tener en cuenta aquí que si bien es posible que los estantes estén efectivamente desordenados, también es posible que lo que el usuario percibe como desorden en el estante, sea en realidad desconocimiento del orden asignado.

• **Gráfico 6.1 (DP21-DP29)**

Distribución del puntaje adjudicado a cada factor de dificultad por la subpoblación con dificultades.



7) RELACIONES ENTRE DIFICULTAD DE COMPRENSIÓN DEL ORDEN, SIGNOS DE PUNTUACIÓN Y ORDENAMIENTO ALFABÉTICO

A través de esta pregunta (Gráfico 7.1), y la siguiente (Gráfico 7.2), se intenta averiguar si la potencial dificultad de comprensión del esquema de ordenamiento de los libros en los estantes está relacionada, específicamente, con los signos de puntuación propios de la CDU, como ser el punto, los paréntesis, la barra, etc.

Contrariamente a lo esperado, relativamente poca gente relaciona la dificultad de comprensión del orden, que por otro lado muchos declararon desconocer o no comprender, con la presencia de los signos de puntuación.

Hay, sí, usuarios para la cual esta presencia es la causa esencial de no comprensión, pero es solo el 5,0% de la subpoblación con dificultades; se le puede sumar el 23,8% que opina que es una causa principal de no comprensión del orden, y aún así supera apenas un cuarto de esta subpoblación (28,8%).

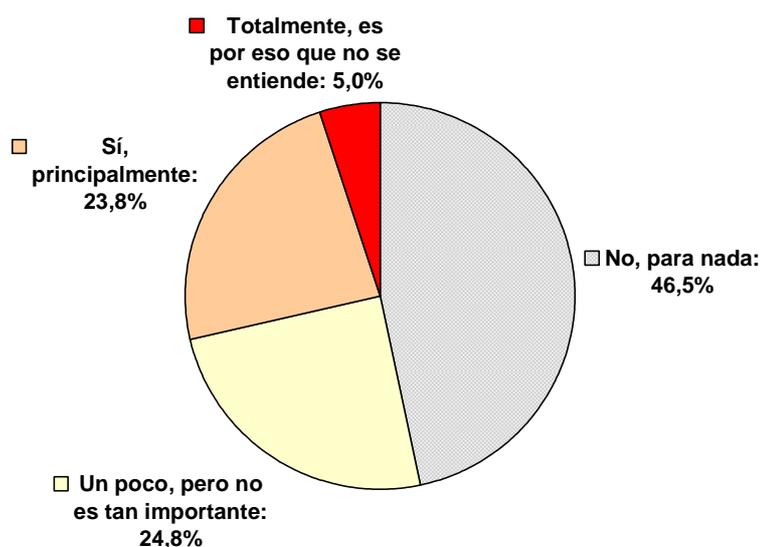
De hecho, para casi la mitad (46,5%), directamente no hay relación.

• Gráfico 7.1 (DP31)

Distribución de respuestas a la pregunta

¿Piensa que la dificultad para comprender cómo están ordenados los libros en los estantes tiene que ver con la presencia de signos de puntuación en la signatura?

Entre la subpoblación con dificultades



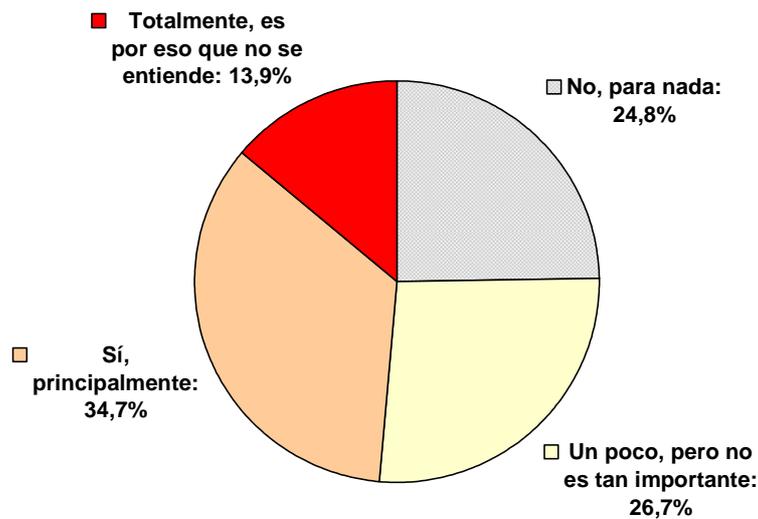
En cambio, el ordenamiento “alfabético” de los números está fuertemente relacionado con la dificultad de comprensión del sistema de ordenamiento para la subpoblación con dificultades; 13,9% opina que por eso no se entiende, y 34,7% que es principalmente por eso. Entre estas dos franjas cubren prácticamente la mitad de la subpoblación (48,6%). En cambio tan solo un cuarto de la subpoblación (24,8%) opina que no tiene nada que ver (Gráfico 7.2).

• **Gráfico 7.2 (DP32)**

Distribución de respuestas a la pregunta

¿Piensa que la dificultad para comprender cómo están ordenados los libros en los estantes tiene que ver con el ordenamiento alfabético de los números en la signatura?

Entre la subpoblación con dificultades



CONCLUSIONES GENERALES

A la luz de los resultados obtenidos una vez realizada la encuesta, se puede decir que la hipótesis inicial es corroborada en la mayoría de sus puntos aunque de manera incompleta. A continuación se la revisa, punto por punto, ilustrando en qué medida se corrobora.

Hay una importante franja de la población, el 41,9% , es decir poco menos de la mitad, que declara tener generalmente dificultades para encontrar los libros en el estante; 54,3% si tenemos en cuenta también a los que tuvieron dificultades la última vez que buscaron un libro en el estante.

La dificultad del usuario para encontrar un libro específico, de signatura topográfica conocida o no, en el estante se encuentra afectada por una conjunción de factores:

No hay un único factor predominante, pues el más invocado como principal, el “Desorden de los estantes”, lo es “solamente” por el 22,0% de la población encuestada, y por el 23,8% de la subpoblación con dificultades. Junto con los 3 factores siguientes, invocados como principal factor de dificultad por 19,8%, 13,9%, y 13,9%, suman 71,4% de la subpoblación. Asimismo, ningún factor alcanza a ser calificado de “Dificultad mayor” por un tercio de esta subpoblación.

desorden en el estante

Dentro de estos parámetros, el “Desorden de los estantes” es el factor más invocado como inconveniente principal, y calificado de “Dificultad mayor” por 31,7% de la subpoblación.

señalización insuficiente

La “Insuficiente señalización de los estantes” queda en cuarto lugar, con 10,9% de la subpoblación con dificultades.

falta de conocimiento del sistema de ordenamiento

Éste es invocado como principal dificultad por 19,8% de la subpoblación, el segundo en el ranking de factores (dentro de la subpoblación con dificultades).

falta de formación adecuada

Ésta solo es invocada como principal dificultad por 5,0% de la subpoblación.

y principalmente un sistema de ordenamiento demasiado complejo, probablemente por la presencia de caracteres no alfanuméricos.

Los principales factores por los cuales los usuarios reales de la Biblioteca Central “San Benito Abad” de la Universidad Católica Argentina refieren tener dificultades para encontrar un libro en la estantería ordenada según el sistema de Clasificación Decimal Universal (CDU) son,

- estanterías desordenadas

Sí, 23,8% de la subpoblación con dificultades invoca este factor como el principal.

- señalización insuficiente en los estantes

10,9% de la subpoblación con dificultades invoca este factor como el principal.

- desconocimiento del orden de la CDU,

Sí, 19,8% de la subpoblación con dificultades lo considera como el principal.

- debido a la complejidad que acarrea la presencia de símbolos no alfanuméricos, siendo este desconocimiento el principal factor referido.

No, solo 4,0% perciben la presencia de los signos de puntuación (caracteres no alfanuméricos) como el principal factor de dificultad. Además, solo 28,8% opina que la dificultad para comprender cómo están ordenados los libros en los estantes está total o principalmente relacionada con la presencia de signos de puntuación en la signatura.

En cambio, 48,6% opina que la dificultad para comprender cómo están ordenados los libros en los estantes está total o principalmente relacionada con el ordenamiento alfabético de los números en la signatura. De hecho, el “Ordenamiento

“alfabético” de los números de las firmas” representa el principal problema para 13,9% de la subpoblación con dificultades, ocupando el 3er lugar del ranking de factores.

COMENTARIOS FINALES:

Resulta significativo que poco menos de la mitad de la población encuestada declare tener dificultades para encontrar los libros en el estante. Aunque no sea la mayoría, 40% es una proporción importante de la población. Ahora, resulta difícil estimar si “la mitad de la población” es mucho o poco. No se han tenido noticias de estudios similares, en bibliotecas de estantería abierta, sean ordenadas por CDU o no. Sería interesante poder comparar con otras bibliotecas ordenadas con CDU, así como con CDD u otros sistemas, pues pondría estos valores en contexto.

A falta de un mejor contexto, se debe partir del hecho de que poco más de la mitad de la población encuestada declara que le resulta fácil (o muy fácil) encontrar el libro en el estante. Aún cuando parte de esta población puede llegar a identificar dificultades, menores o importantes, entre aquellas que se le propusieron.

En cualquier caso, no se debe perder de vista que al final prácticamente todo el mundo encuentra el material. Esto quiere decir que hay dificultades, sí, pero que son salvables y generalmente salvadas.

Surge entonces esta pregunta: ¿En qué medida los problemas identificados son propios de cualquier estantería abierta, o característicos de la CDU?. No teniendo disponibles otros estudios que brinden un contexto, resulta difícil saber hasta qué punto estas dificultades con las que se enfrentan los lectores son inevitables, parte de un aprendizaje necesario, y cuáles son dificultades intrínsecas a la CDU.

Teniendo en cuenta que “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros” es uno de los más importantes factores de dificultad, surge como pregunta en qué medida el proceso de aprendizaje que requiere la CDU, en tanto esquema de ordenamiento en el estante, es mayor que el que requeriría otro esquema de clasificación para el estante. Por de pronto, se puede decir que un factor intrínseco, propio de la CDU, y que requiere de un aprendizaje que otros sistemas probablemente no necesitan (como por ejemplo la CDD), es el tratamiento de los números por su valor alfabético. Esto está corroborado por ser uno de los factores de dificultad más invocados por la subpoblación con dificultades.

El hecho de que los 3 factores más invocados sean “D5 Desorden en estantes”, “D1 Desconocer orden”, y “D8 Orden alfabético” convergen de alguna manera en una cierta dificultad de comprensión o de aprender el orden en el que están los libros.

La importancia de “Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros”, la dificultad principal para el 19,8% de la subpoblación, calificado de Dificultad mayor por el 21,8% de esta subpoblación, y de Dificultad importante por el 42,6%, indica el reconocimiento explícito de desconocer este orden de la CDU por parte de una franja importante de la población. Admite, en segunda instancia, la necesidad de aprendizaje de ese orden. Esto está corroborado, en alguna medida, por la importancia del factor “Falta de experiencia en el uso de la biblioteca”, identificado como el principal factor de dificultad por 13,9% de la subpoblación, y por el 37,9% de los usuarios con problemas con menos de un año de experiencia de uso de la Biblioteca. Esto refuerza la idea de la necesidad de aprendizaje del orden.

Por otro lado, resulta legítimo preguntarse si una proporción significativa de la población no estará confundiendo el Desorden en el estante con desconocer ese orden. Esto podría llegar a descartarse con un adecuado control del orden de los libros en las estanterías, por ejemplo tras el horario de cierre de la Biblioteca.

En cuanto a los signos de puntuación, también característicos de la CDU, se suponía inicialmente que su presencia tendría una incidencia importante entre los factores de dificultad que perciben los usuarios, sin embargo resulta tener una incidencia mínima. Al respecto, se propone la siguiente hipótesis ad hoc.

Para que sea posible evaluar si la presencia de signos de puntuación representa o no un obstáculo para los usuarios, es necesario que estén en las signaturas de una cantidad significativa de los libros que buscan. Pero además, éstas deben ubicarse en un lugar físicamente alejado del de otras similares que solo se diferencien por esos signos de puntuación; esto es, si la presencia de la puntuación en la signatura no implica un alejamiento significativo de otra similar sin puntuación, el usuario que no le preste atención o que la ignore probablemente encuentre el libro en el estante por aproximación, como si la signatura no contuviese puntuación.

Es posible, entonces, que en la biblioteca se esté dando una situación en la que los usuarios buscan pocos libros cuyas signaturas contienen signos de puntuación, y por lo tanto no se enfrentan con esa problemática, o que, si están presentes, puedan ser ignorados sin que esto implique un error significativo. Sería útil pues contar con estadísticas de la biblioteca que indiquen qué porcentaje de signaturas topográficas contienen signos de puntuación.

Resumiendo y exagerando los trazos, la situación podría ilustrarse de esta manera:

“Los usuarios novatos que tienen dificultades para encontrar los libros en el estante lo atribuyen a su falta de experiencia, reconocen desconocer el orden de los libros, y la necesidad de aprender a conocerlo. Sin embargo, con el correr de los años, y habiendo adquirido experiencia, muchos siguen teniendo inconvenientes, (son más de la mitad en 2do y 3er años, un tercio en 4to y 5to años) y las atribuyen al desorden en el estante, o aún a seguir desconociendo ese orden. En ese sentido, el ordenamiento alfabético de los números es uno de los principales problemas para encontrar el libro. Pero al final el libro es encontrado.”

Un último comentario, acerca de una subpoblación específica. En un contexto en el que el 93,0% de la población es estudiante, el 38,7% de los encuestados lo es de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas; al 59,8% de estos últimos le resulta difícil o muy difícil encontrar el libro en el estante; por otro lado, el 48,5% de los lectores con dificultades es estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas; el 22,4% de éstos dice que su problema principal es “Desconocer el orden” de los libros en el estante, y el 18,4% el “Desorden en el estante”. Por lo tanto, los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Económicas conforman una población a estudiar en prioridad.

BIBLIOGRAFÍA

CDU : Clasificación decimal universal. Asociación Española de Normalización y Certificación. 6a ed. abreviada española, rev. y actualizada. Madrid : AENOR, 1991.

García Rodríguez, Araceli. Servicios de Lectura en sala y préstamo. En : Orera Orera, Luis. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996.

Guinchat, Claire ; Menou, Michel. Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation. Nvle. éd. rev. et augm. Paris: Unesco, 1990.

López-Yepes (editor). Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. Madrid : Síntesis, 2004.

Encuesta: Dificultades de los lectores para encontrar libros de signatura conocida (o no) en los estantes de la Biblioteca Central de la UCA.

Para cada pregunta, solo es posible una respuesta. Si el encuestado opina que corresponden varias, debe elegir solo la principal.

LUGAR DE ENTREVISTA (SOLO PARA EL ENCUESTADOR)

- PB: Vestíbulo 1º: Sala Parlante 2º: Sala Silenciosa

PREGUNTAS GENERALES

- **Sexo**
 - Femenino Masculino
- **Edad**
 - < 18 años 18 a 21 22 a 25 26 a 30
 - 31 a 40 > 40
- **¿A cuál de estas categorías de la Universidad pertenece?**
 - Estudiante Graduado Docente
 - Investigador Personal No pertenece a la Universidad
- **¿De qué Facultad es? (Para estudiantes y docentes)**
 - Facultad de Artes y Ciencias Musicales
 - Facultad de Ciencias Agrarias
 - Facultad de Ciencias Fisicomatemáticas e Ingeniería
 - Facultad de Ciencias Médicas
 - Facultad de Ciencias Sociales y Económicas
 - Facultad de Derecho
 - Facultad de Derecho Canónico
 - Facultad de Filosofía y Letras
 - Facultad de Psicología y Educación
 - Facultad de Teología
- **¿En qué año está? (Para estudiantes)**
 - 1º 2º 3º 4º 5º
- **La última vez que buscó un libro en el estante, ¿acudió al catálogo (las computadoras) para anotar la signatura?**
 - Sí No
- **En esa ocasión, ¿buscó un libro específico con una signatura específica?**
 - Sí No

- **¿Con qué frecuencia aproximada suele acudir a la Biblioteca y buscar libros en los estantes?**
 - por lo menos 1 vez por año
 - por lo menos 1 vez por trimestre
 - por lo menos 1 vez por mes
 - por lo menos 1 vez por semana
 - 1 vez por día
 - Más de 1 vez por día
- **Su “experiencia de uso” de la Biblioteca: ¿hace cuánto tiempo que acude a la Biblioteca y busca libros en los estantes?**
 - Esta es la 1ª vez
 - hace 1 semana
 - hace 1 mes
 - hace 1 trimestre
 - hace 1 año
 - hace más de 1 año

ÚLTIMA VEZ / EN GENERAL

- **La ÚLTIMA vez que buscó un libro en las estanterías de la Biblioteca, ¿qué grado de dificultad tuvo para encontrar el libro en el estante? Le resultó:**
 - muy fácil (pudo encontrar el libro solo/a y sin dificultades)
 - fácil (pudo encontrar el libro solo/a con alguna dificultad)
 - difícil (pudo encontrar el libro solo/a con mucha dificultad)
 - muy difícil (le resultó imposible encontrar el libro sin ayuda externa)
- **¿Solicitó ayuda por parte del personal o de algún otra lector para encontrar el libro en el estante?**
 - Sí No
- **¿Finalmente, pudo encontrar el libro?**
 - Sí No
- **Generalmente, cuando busca un libro en las estanterías de la Biblioteca, ¿qué grado de dificultad tiene para encontrar un libro en el estante? Le resulta:**
 - muy fácil (pudo encontrar el libro solo/a y sin dificultades)
 - fácil (pudo encontrar el libro solo/a con alguna dificultad)
 - difícil (pudo encontrar el libro solo/a con mucha dificultad)
 - muy difícil (le resultó imposible encontrar el libro sin ayuda externa)
- **¿Generalmente Suele solicitar ayuda por parte del personal o de algún otro lector para encontrar el libro en el estante?**
 - Sí No
- **Generalmente, ¿suele encontrar el libro?**
 - Sí No

RAZONES POR LAS CUALES LE RESULTA DIFÍCIL ENCONTRAR LIBROS EN EL ESTANTE

La última vez que buscó un libro en las estanterías de la Biblioteca, si tuvo alguna de las dificultades enumeradas a continuación, adjudíqueles un puntaje de 0 a 3, según esta escala:

- 0 No representó dificultad: no se encontró con esa dificultad
1 Dificultad menor: no le impidió encontrar el libro
2 Dificultad importante: le complicó encontrar el libro
3 Dificultad mayor: le resultó imposible encontrar el libro por sí solo

- **1 Desconocer o no comprender cómo están ordenados los libros:**
 0 1 2 3
- **2 Insuficiente formación (explicación) sobre el sistema utilizado:**
 0 1 2 3
- **3 Insuficiente información, en los estantes, acerca de cómo están ordenados los libros:**
 0 1 2 3
- **4 Insuficiente señalización de los estantes:**
 0 1 2 3
- **5 Desorden en los estantes:**
 0 1 2 3
- **6 Etiquetas demasiado pequeñas o poco legibles:**
 0 1 2 3
- **7 Presencia de signos de puntuación . : () " + - / = en las signaturas:**
 0 1 2 3
- **8 Ordenamiento "alfabético" de los números de las signaturas:**
 0 1 2 3
- **9 Falta de experiencia en el uso de la biblioteca:**
 0 1 2 3

OTRAS DIFICULTADES

- Si ha sentido otras dificultades que no se hayan mencionado hasta aquí, enumérelas, y asígneles el correspondiente puntaje de 0 a 3.

FACTOR PRINCIPAL

- De todo los mencionados, cuál estima usted que ha sido el PRINCIPAL factor de dificultad?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9
 10 11 12 13

RELACIÓN ORDEN / SIGNOS DE PUNTUACIÓN

- ¿Piensa que la dificultad para comprender cómo están ordenados los libros en los estantes tiene que ver con la presencia de signos de puntuación en la signatura?
 0 No, para nada
 1 Un poco, pero no es tan importante
 2 Sí, principalmente
 3 Totalmente, es por eso que no se comprende

RELACIÓN ORDEN / ORDENAMIENTO ALFABÉTICO

- ¿Piensa que la dificultad para comprender cómo están ordenados los libros en los estantes tiene que ver con el ordenamiento alfabético de los números en la signatura?
 0 No, para nada
 1 Un poco, pero no es tan importante
 2 Sí, principalmente
 3 Totalmente, es por eso que no se comprende

AYUDAS PARA EL ENCUESTADO

Lista de caracteres no alfanuméricos

el punto	.	los dos puntos	:
los paréntesis	()	las comillas	"
el signo más	+	el signo menos	-
la barra	/	el signo igual	=

Ordenamiento alfabético de los números

secuencia numérica ordenada numéricamente:
1; 2; 3; 4; 11; 12; 21; 31; 32; 33; 41; 100; 123; 345; 405
secuencia numérica ordenada alfabéticamente: (la misma)
1; 100; 11; 12; 123; 2; 21; 3; 31; 32; 33; 345; 4; 405; 41