

LA NUEVA CDU: ¿CLASIFICACIÓN DEL USUARIO?

Soledad Domínguez Hernández

Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca). Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Resumen

Una reflexión sobre los sistemas tradicionales de clasificación y ordenación de las colecciones en las bibliotecas y la posibilidad de utilizar otros métodos, menos técnicos pero más acordes con las necesidades reales de los usuarios, de forma que se consiga mayor accesibilidad a los fondos que las componen.

Una anécdota

Es curioso observar a los niños en la sala infantil de nuestra biblioteca y ver cómo uno de sus juegos favoritos es el de los bibliotecarios. Tanto es así que periódicamente para ese público se organizan cursos de mini-bibliotecarios, una actividad en la que juegan a ser bibliotecarios de verdad. Llámese juego, llámese formación de usuarios, la verdad es que los niños actúan como verdaderos profesionales de la biblioteca, para ellos no tiene mayor complicación conocer cómo están colocados los libros en las estanterías. Utilizando una adaptación resumida de la CDU y un código de colores, encuentran lo que buscan y son capaces de guiar a otros niños en sus búsquedas documentales. Les llama poderosamente la atención que el sistema que utilizamos en nuestras salas sea el mismo que encontrarán en otras bibliotecas: *¡Qué guay!*

Sin embargo, cuando los mismos chavales pasan de los juegos infantiles y llegan a la edad del pavo y, por fin, se convierten en usuarios de la sala de adultos la universalidad de la biblioteca les desborda. Sus búsquedas son más concretas y, con frecuencia, necesitan ampliar la información, con lo que la autonomía que han demostrado en la sección infantil se convierte en una dependencia absoluta del bibliotecario.

En una ocasión, un jovencito (de esos que están en el estadio de los cambios de voz y de búsqueda de la propia identidad) se acercó a la biblioteca solicitando un libro de *sehtas*. Para no incomodar al muchacho, que bastante había hecho atreviéndose a pedir lo que necesitaba, la bibliotecaria optó por no entrar en detalles y no preguntarle si lo que quería era cultivar setas, o simplemente salir al campo a recogerlas, o si además pretendía preparar un suculento guiso con las mismas, ya que supuso que no era muy comprensible que, dependiendo del fin de la consulta, tuviera que buscar en tres secciones distintas. Así que basándose en su dilatada experiencia, nuestra compañera eligió el manual que ella consideraba más conveniente: *Hongos*, y para su sorpresa el solicitante y su acompañante se arrancaron con una carcajada. Ante esta escena, la bibliotecaria contestó que no era para tales risas y aclaró que las setas son hongos. La respuesta del chico fue que de acuerdo, pero que lo que a él realmente le interesaban eran las *sehtas* las *sectas* religiosas.

Me sirve esta anécdota para reflexionar sobre los sistemas de clasificación y ordenación que los usuarios encuentran en las salas de adultos de nuestras bibliotecas.

Así como para los pequeños existe multitud de adaptaciones, con identificadores que a primera vista muestran de qué trata un libro e indican dónde se colocan todos los que tratan de lo mismo, en las *bibliotecas serias*, quizás por una cuestión de prestigio profesional o por tradición, el sistema más utilizado es el de la Clasificación Decimal Universal. Un sistema que, si en principio representa una opción ideal, que por el hecho de ser decimal permite ir de lo más general a lo particular, introduciendo un orden que tendría su reflejo en la ordenación de las obras en las estanterías, también es cierto que, sobre todo, para el usuario no es el más efectivo.

El usuario es lo que cuenta

Cada vez que se introduce un documento nuevo en el catálogo, se procura asignarle la CDU más correcta, intentando que con un lenguaje controlado sea posible su recuperación y, además, se decide dónde va a estar colocado para quien lo quiera utilizar. Sólo falla una cosa y es que el destinatario de esa información ni conoce los métodos ni habla la misma jerga que el profesional de la biblioteca.

El libre acceso a las colecciones ha hecho posible un cambio en el comportamiento de los usuarios que pueden actuar con total autonomía a la hora de buscar lo que necesitan, sin tener que recurrir al bibliotecario. Pero, además, estamos asistiendo a un cambio en las herramientas que tradicionalmente estaban a su disposición, lo que le permite controlar los documentos ubicados en la biblioteca y hasta obtener información que físicamente se encuentra fuera de ella.

Con los medios que las nuevas tecnologías ponen a nuestra disposición, la posibilidad de hacer consultas a los catálogos vía web y la opción de buscar información en la red, mantener una clasificación sistemática exhaustiva y un lenguaje totalmente técnico parece más un empeño retrógrado por aferrarse a la tradición que un esfuerzo por hacer accesibles nuestras colecciones a todos nuestros usuarios.

En foros profesionales se está planteando cómo clasificar determinadas materias, de acuerdo a la nueva edición de la CDU, se está preguntando cuál es el orden lógico de ordenación de determinadas notaciones; cuando en realidad el mayor esfuerzo debería emplearse en adecuar las bibliotecas a las necesidades de las personas que las utilizan o las pudieran utilizar.

Si en definitiva lo que se pretende es que nuestras colecciones sean accesibles para los usuarios, una ordenación de fondos derivada de la CDU no parece ser el mejor sistema para un profano en la materia. No hay que olvidar que un usuario de la biblioteca no es un profesional de la biblioteca (¡Dios le libre!) ni que el bibliotecario desempeña un papel decisivo en la relación entre el usuario y la información, es el intermediario. De ahí que, por mucho apego que se tenga a los sistemas de jerarquización, clasificación y normalización, el profesional de la biblioteca no debe perder el norte y ante todo debe hacer accesible la información que cualquier persona puede encontrar en la biblioteca.

Transgredir la norma

La realidad nos demuestra que las bibliotecas, aun cuando clasifican y ordenan sus fondos siguiendo la CDU, no se ajustan estrictamente a ella y optan por distribuir sus colecciones atendiendo a criterios más operativos, racionales y comprensibles para el usuario. Así, separan el fondo de adultos de la sección infantil, que en algunos casos se clasifica atendiendo a una recomendación por edades. Por otra parte, lo normal es que físicamente estén separadas las secciones de consulta, préstamo y depósito, incluso esta última no suele tener libre acceso. Del mismo modo, los fondos que componen la colección local suelen estar desgajados del resto. La literatura se coloca en las estanterías, separada por géneros literarios y ordenada por autores o títulos. Además, no se atiende tanto al contenido de la obra como al soporte en sí, por lo que en la mayoría de las bibliotecas encontramos videotecas, fonotecas, microtecas, hemerotecas... y es frecuente que las obras que responden a los intereses de algún tipo de usuario, o que se quieren destacar por algún motivo, se presentan en expositores o secciones separadas del resto de la colección.

Hace unos años en Peñaranda se nos planteó esta cuestión, sobre todo a la hora de hacer una reclasificación acorde con la nueva edición de la CDU. En aquel momento decidimos que en nuestra biblioteca no servía más que, para de forma abreviada, establecer el orden de las obras en las estanterías. Sin embargo por costumbre, y sobre todo para posibles consultas e intercambios con otras bibliotecas, seguiríamos manteniendo la clasificación tradicional, eso sí, sin adaptarnos a las nuevas ediciones. Esta decisión la tomamos después de que la práctica nos demostrara que el sistema que estábamos utilizando no se ajustaba a las

necesidades reales de nuestros usuarios, que intentar mantener ordenados y juntos los libros de temática idéntica era muy complicado, porque suponía hacer una clasificación exhaustiva que se traducía en unos tejuelos físicamente insostenibles donde no había espacio para la ristra interminable de signos que, si ya para el bibliotecario suponía un verdadero esfuerzo interpretar y organizar, para el usuario era como leer chino.

Desde entonces han pasado unos cuantos años y cada vez estamos más convencidos de que la CDU no nos sirve o al menos, tal como la entendimos en un principio, nos queda grande. Hemos llegado al convencimiento de que nuestra biblioteca no precisa grandes especificidades y que si su mayor utilidad estaba en facilitar determinadas tareas como el inventario o la edición de catálogos, mejor nos serviría una clasificación más general que tuviera su reflejo directo en la ordenación de fondos.

De ahí hemos pasado a acotar las notaciones, a ordenar algunas secciones con criterios más funcionales para el bibliotecario y sobre todo más comprensibles para el usuario. Nuestros tejuelos se han simplificado y no siempre coinciden con la notación sistemática. El mayor esfuerzo lo hemos puesto en seis secciones que, en realidad, son las más consultadas y las que más préstamo registran:

- Literatura: donde ni siquiera hemos adaptado la clasificación por nacionalidades a la edición de 1995 y hemos optado por ordenar las obras por autor en las secciones de *Poesía, Teatro, Narrativa* y *Otros géneros*.
- Informática: en la que los tejuelos prescinden de cualquier número a favor de una ordenación por programas o sistemas, identificados por las tres primeras letras del nombre, que si es necesario, se complementan con la versión.
- Viajes: en la clase 908 de la CDU se han incluido todas las guías de viajes, obras descriptivas, mapas de carreteras, guías de hoteles, campings, albergues... y se han organizado por criterios geográficos (prescindiendo de los auxiliares de lugar típicos) y sin tener en cuenta ni el autor ni el título.
- Colección local: en la que se organizan las obras en tres secciones, *CL* para las obras sobre Castilla y León, *SA* para las de temática salmantina y *TP* para los estudios de la comarca de Tierra de Peñaranda, y dentro de cada sección se sigue de forma muy sucinta la clasificación tradicional.
- Biblioteca digital¹: donde el mayor esfuerzo se ha puesto no tanto en la descripción de las obras, sino en que desde el catálogo sea posible localizarlas y tener acceso al documento completo con un golpe de ratón.
- Los temarios de oposiciones, colecciones de test y pruebas de selectividad, independientemente de la clasificación que les haya correspondido, se han ubicado en un espacio concreto de la biblioteca, al lado de las obras de consulta rápida.

El cliente tiene la razón

La experiencia nos demuestra que la labor del bibliotecario es prever cómo y dónde espera el usuario encontrar lo que necesita. De manera que tanto la clasificación como la asignación de materias ha de hacerse con los mismos criterios con los que lo buscaría un usuario normal (no un bibliotecario), de forma que la localización se realice de forma rápida y sencilla.

Pero además el bibliotecario debería tener en cuenta la tipología de usuario de biblioteca:

- Por una parte, está el usuario autónomo que con un simple vistazo desea ubicarse en la biblioteca.
- Por otro lado, hay que tener en cuenta al que consultando el catálogo, sin que el bibliotecario inter-

¹ Biblioteca digital. Disponible en <http://www.fundaciongsr.es/documentos/frames.htm>

- venga, desea obtener respuesta a sus necesidades, con garantías de privacidad².
- Otro tipo es el que detesta, o no sabe, tratar con un ordenador (o en su caso con un catálogo manual) y prefiere delegar sus consultas en el bibliotecario.
 - Por último, hay que considerar al que simplemente mira, revuelve y hojea hasta que encuentra algo de su gusto.

Para unos y para otros la biblioteca debe tener respuesta con una *CDU*, una *Clasificación Del Usuario*, que responda a sus necesidades y que consiga la accesibilidad total, aunque desde el punto de vista estrictamente técnico no se adapte a la norma establecida. ¡Cuántas veces lo bibliotecariamente correcto está reñido con la accesibilidad!

¿Qué pensaríamos si al acudir a un supermercado y tras echar un primer vistazo a la superficie encontráramos que todos los productos están ordenados por el número clave del código de barras? Más aún ¿y si para saber si allí podemos encontrar las galletas de una marca determinada tuviéramos que hacer una consulta en un ordenador? Sería de locos, ¿no?

Desde luego, no le auguraríamos mucho porvenir al establecimiento, aunque lógicamente en ese caso el criterio comercial se impondría y las técnicas de marketing diseñarían un buen plan con el único objetivo de incrementar las ventas, aunque ello supusiera dar la vuelta por completo a la tienda.

Siguiendo con el ejemplo comercial, merece la pena resaltar el empeño publicitario que se pone para vender productos que en muchos casos son de primera necesidad para el consumidor y que por sí solos se venderían. Sin embargo, la biblioteca no se considera de primera necesidad, de ahí que, si se quiere vender, las campañas publicitarias tienen que llegar a todos los usuarios, reales y potenciales.

Uno de los métodos más utilizados por los centros comerciales son los catálogos (en papel, en línea) y resulta que también el catálogo es uno de los principales instrumentos para llegar a los *clientes* de la biblioteca, y, sin embargo, no se está rentabilizando porque se presta más atención a las normas, a una jerga bibliotecaria que está lejos de los intereses del usuario.

Por ejemplo, ¿qué haría un usuario amante de la velocidad, de los coches, de las carreras, que intenta localizar, a través del catálogo, obras sobre esa materia? Lo más seguro es que lo primero que se le ocurra sea rellenar el formulario de consulta con la materia *coches* y el resultado será que a través de ese término no recupera ninguna obra, cosa que no ocurriría si hubiera utilizado la palabra *automóviles*.

En el reciente estudio *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*³ se apunta que un 23% de los encuestados no va a la biblioteca por una experiencia anterior negativa, y una de las razones es el no haber encontrado lo que quería. Sin embargo, no tenemos forma de constatar si lo que buscaba realmente no estaba en la biblioteca o si el usuario no ha sido capaz de encontrarlo.

Criterios comerciales en la biblioteca

Entonces, si hay que poner el *supermercado* patas arriba, para conseguir que los *clientes* encuentren lo que buscan y lo hagan de forma autónoma y rápida, qué cambios se deberán introducir. Siguiendo la tendencia tradicional, conviene prestar atención a 10 apartados:

² En la Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual se *invita a las bibliotecas y al personal bibliotecario a adherirse a los principios de la libertad intelectual, al acceso sin restricciones a la información y a la libertad de expresión y a reconocer la privacidad del usuario de la biblioteca*. Disponible en <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/difla-es.htm>.

³ *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. p. 106.

- **0:** Se señalarán bien todas las zonas de la biblioteca para que el usuario se oriente con una simple mirada y sepa dónde están las secciones y obras de su interés.
- **1:** Habrá que destacar las ofertas del día, la quincena especial, las rebajas de temporada, lo que está de moda... en las zonas más visibles y visitadas de la biblioteca, teniendo en cuenta que todo lo que no esté a la altura de los ojos, está fuera del alcance del usuario. Está constatado que las obras que menos se mueven en la biblioteca son las que están colocadas en las estanterías más elevadas y más bajas y que, por tanto, supone un esfuerzo llegar a ellas. Por esta razón, cuando se clasifique una obra se pensará en qué zonas de la biblioteca puede quedar colocada y el potencial número de lectores que va a tener en una o en otra, para decidir en cuál tiene más posibilidades de ser consultada.
- **2:** Decidida la sección en la que ubicar la obra, se procurará que cuando haya que buscarla no sea necesario tener que recurrir al OPAC para, por ejemplo, saber el número *currens* por el que está colocada.
- **3:** Se integrarán soportes, buscando ante todo la comodidad del usuario (aunque al bibliotecario le suponga mayor esfuerzo mantener ordenados en la estantería obras de distinto formato). Así se evitará que los usuarios tengan que ir de una sección a otra y el lógico despiste de no recordar que existen otros soportes, distintos al libro, que contienen la misma e incluso mejor información.
- **4:** Como nada es definitivo, habrá de dejar un apartado para que cada biblioteca se adapte a las necesidades reales de sus usuarios.
- **5:** Hay que considerar que la biblioteca forma parte del espacio de ocio del usuario que gusta de ojear, hojear y pasar el rato buscando algo de su interés. Sin embargo, no se puede olvidar que hay *clientes* que prefieren el hipermercado a las pequeñas tiendas especializadas por cuestión de tiempo, esa joya tan preciada en nuestra sociedad, y eso en la biblioteca se traduce en rapidez. ¿Por qué va a tener el usuario que dar vueltas sin parar, ir de una sección a otra para, por ejemplo, localizar obras en distinto soporte pero en la misma asignación de CDU, o sobre un mismo tema pero con CDU diferente?
- **6:** Otro aspecto que tiene que ver con el tiempo es el que transcurre desde que una obra sale al mercado o es demandada por el usuario hasta que está disponible en la biblioteca. En este caso se procurará que todos los procesos técnicos se agilicen, primero para que la obra esté en circulación cuanto antes y segundo porque hay publicaciones que, como los yogures, llegan con fecha de caducidad y hay que procurar que durante el breve espacio de tiempo que despiertan el interés del lector estén a su disposición. En este sentido, las bibliotecas que organizan sus fondos por centros de interés apuntan que las obras que los componen están sometidas a unos procesos técnicos más simples y ágiles, dado que en muchos casos su carácter marcadamente divulgativo y su actualidad los convierte rápidamente en material de expurgo. Pero aunque nuestro sistema organizativo no se base en estos centros, la filosofía debe ser la misma, en función de la ley de la oferta y la demanda que nos obliga a estar actualizados, porque si el usuario no encuentra en la biblioteca lo que quiere lo buscará en otros establecimientos (videoclub, librería...).
- **7:** De la atención personalizada y el trato directo con el *consumidor* se obtendrán las pautas que indicarán dónde espera encontrar lo que necesita y de ahí saldrán las claves para la clasificación, la recuperación y la ordenación, aunque la lógica del usuario choque de frente con la lógica del bibliotecario. Por eso es esencial el combinar los procesos técnicos con la atención al público o, al menos, en los casos en que estas tareas estén en manos de distintos profesionales, que haya un flujo de información entre unos y otros.
- **8:** Si, en la búsqueda y selección de la información, la biblioteca y el personal bibliotecario deben garantizar al usuario su derecho a la privacidad, habrá que procurar que a la hora de prestar una obra el bibliotecario no intervenga y que este trámite se gestione mediante el autopréstamo. Si en las grandes bibliotecas este proceso se justifica más por razones de agilidad, de liberación del bibliotecario, en las comunidades pequeñas, donde *todos nos conocemos* y la atención es más personalizada,

La biblioteca pública al servicio de la comunidad

La nueva CDU: ¿Clasificación Del Usuario?

tiene su razón de ser en que precisamente esa proximidad bibliotecario-usuario puede convertirse en un revulsivo a la hora de acceder al préstamo de determinadas obras.

- **9:** Se procurará que la biblioteca sea un espacio cambiante. ¿Por qué la nata en invierno está con los productos lácteos y en primavera se encuentra en la sección de frutería? Porque es la temporada de las fresas. Pues eso mismo es lo que hay que hacer en otoño con todas las obras sobre setas, se colocarán juntas, ya se trate de setas cultivadas, salvajes, guisos o *sehtas* religiosas...

Bibliografía

- Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. 319 p.
- Caravia, Santiago. La Biblioteca y su organización. Gijón: Trea, 1995. 198 p.
- Domínguez Sanjurjo, Ramona. Organización de los fondos por centros de interés. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2002. <http://travesia.mcu.es/centros.asp>
- Espinàs, Eulàlia. Centros de interés: una nueva manera de clasificar. En: *Educación y Biblioteca*, n. 39, septiembre, 1993, p. 45-48.
- IFLA. Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1999. <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/difla-es.htm>
- Lozano, Roser. Los centros de interés en la BPE en Tarragona. En: *Correo Bibliotecario*, n. 57, marzo, 2002. <http://www.bcl.jcyl.es/correo/Correo57/Particular57.html>
- Salaberría, Ramón. El libre acceso y los sistemas de clasificación. En: *Educación y Biblioteca*, n. 39, septiembre, 1993, p. 43-44.