

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN PARA**  
**EL ORDENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN**  
**BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y ESPECIALIZADAS:**

Una mirada desde el usuario

POR

VERÓNICA INÉS FLAMENCO

Tesina presentada a la Facultad de Humanidades de la  
Universidad Nacional de Mar del Plata para optar al grado de  
Licenciada en Bibliotecología y Documentación

Directora de la tesina: Lic. Irene Olga del Valle Bazán

Codirectora de la tesina: Mg. María Graciela Chueque

2014

A mis abuelos Juana, Elvira y Fernando

## AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por brindarme aliento durante tantos años.

A Mónica, por todas sus correcciones.

A Geny, por sus mails de apoyo.

A mis compañeros de trabajo.

A Graciela Perrone y a todo el personal de la Biblioteca Nacional de Maestros

A Christophe Thomet y a todo el personal de la Mediateca de la Alianza Francesa.

## ÍNDICE

### MARCO DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN

#### CAPITULO I

<u>1 – Introducción .....</u>	<u>7</u>
<u>1.1 - Identificación del tema .....</u>	<u>7</u>
<u>1.1.1 - Resumen .....</u>	<u>7</u>
<u>1.1.2 - Palabras claves .....</u>	<u>7</u>
<u>1.2 - Introducción .....</u>	<u>7</u>
<u>1.3 - Elección del tema .....</u>	<u>9</u>
<u>1.3.1 - Fundamentación del tema .....</u>	<u>9</u>
<u>1.3.2 – Definición del problema y estado de la cuestión .....</u>	<u>10</u>
<u>1.4 - Objetivos .....</u>	<u>12</u>
<u>1.4.1 - Generales .....</u>	<u>12</u>
<u>1.4.2 - Particulares .....</u>	<u>12</u>
<u>1.5 - Hipótesis .....</u>	<u>12</u>
<u>1.5.1 - Hipótesis general .....</u>	<u>12</u>
<u>1.5.2 - Hipótesis de apoyo .....</u>	<u>12</u>
<u>1.6 – Identificación de la tesina .....</u>	<u>13</u>

### MARCO DESCRIPTIVO DE LA TESINA

#### CAPITULO II

<u>2 - Marco teórico .....</u>	<u>15</u>
<u>2.1 - Antecedentes .....</u>	<u>15</u>
<u>2.1.1 - Definición .....</u>	<u>15</u>
<u>2.1.2 - Evolución Histórica de la clasificación .....</u>	<u>18</u>
<u>2.1.2.1 - Antigüedad .....</u>	<u>18</u>
<u>2.1.2.2 - Siglo XI .....</u>	<u>18</u>
<u>2.1.2.3 - Siglo XIV .....</u>	<u>18</u>
<u>2.1.2.4 - Renacimiento .....</u>	<u>19</u>
<u>2.1.2.5 - Siglo XVII .....</u>	<u>19</u>
<u>2.1.2.6 - Siglo XVIII .....</u>	<u>20</u>
<u>2.1.2.7 - Siglo XIX .....</u>	<u>20</u>
<u>2.1.2.8 - Melvil Dewey .....</u>	<u>21</u>
<u>2.1.2.9 - Siglo XX .....</u>	<u>22</u>
<u>2.2 - Tipología de los Sistemas de Clasificación .....</u>	<u>23</u>
<u>2.3 - Principales sistemas de clasificación .....</u>	<u>24</u>

<u>2.3.1 - Clasificación Decimal Dewey (CDD)</u>	<u>24</u>
<u>2.3.2 - Clasificación Colonada (CC)</u>	<u>25</u>
<u>2.3.3 - Clasificación de la Library of Congress (LC)</u>	<u>28</u>
<u>2.3.4 - La Clasificación Decimal Universal (CDU)</u>	<u>29</u>
<u>2.3.5 - Comparación entre CDD y CDU</u>	<u>31</u>
<u>2.4 - Ordenación de la Colección en los Estantes</u>	<u>31</u>
<u>2.5 - Experiencias</u>	<u>35</u>
<u>2.5.1 - Europa</u>	<u>35</u>
<u>2.5.2 - América</u>	<u>37</u>
<u>2.5.3 - Argentina</u>	<u>39</u>
<u>2.6 - La Biblioteca y el Bibliotecario</u>	<u>39</u>
<u>2.6.1 - Bibliotecas</u>	<u>39</u>
<u>2.6.1.1 - La biblioteca universitaria</u>	<u>39</u>
<u>2.6.1.2 - La biblioteca especializada</u>	<u>42</u>
<u>2.6.2 - Bibliotecario – El profesional de la información</u>	<u>44</u>
<u>2.6.3 - Formación de usuarios</u>	<u>47</u>
<u>2.7 - Gestión en las Bibliotecas</u>	<u>49</u>
<u>2.7.1 - Definición</u>	<u>49</u>
<u>2.8 - Paradigmas</u>	<u>52</u>
<u>2.9 - Cambio y nuevas ideas para la clasificación documental</u>	<u>55</u>

## INVESTIGACIÓN APLICADA

### CAPITULO III

<u>3 - Comunidad estudiada</u>	<u>59</u>
<u>3.1 - Identificación</u>	<u>59</u>
<u>3.2 - Características</u>	<u>59</u>
<u>3.2.1 - Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina</u>	<u>59</u>
<u>3.2.2 - Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador</u>	<u>61</u>
<u>3.2.3 - Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa</u>	<u>62</u>
<u>3.2.4 - Biblioteca Nacional de Maestros</u>	<u>62</u>
<u>3.2.5 - Mediateca de la Alianza Francesa de Buenos Aires</u>	<u>63</u>
<u>3.3 - Estudio y análisis de las encuestas realizadas</u>	<u>64</u>
<u>3.4 - Análisis de los resultados</u>	<u>67</u>
<u>3.4.1 - Análisis - Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina</u>	<u>67</u>
<u>3.4.2 - Análisis - Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador...</u>	<u>74</u>
<u>3.4.3 - Análisis - Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa</u>	<u>81</u>

<u>3.4.4 - Análisis - Biblioteca Nacional de Maestros .....</u>	<u>87</u>
<u>3.4.5 - Análisis - Mediateca de la Alianza Francesa de Buenos Aires .....</u>	<u>94</u>
<u>3.4.6 - Análisis y Resultados totales .....</u>	<u>100</u>

## CONCLUSIONES

### CAPÍTULO IV

<u>4.1 – Conclusiones – Recomendaciones – Propuestas .....</u>	<u>109</u>
<u>4.1.1 - Conclusión final .....</u>	<u>109</u>
<u>4.1.2 – Recomendaciones .....</u>	<u>114</u>
<u>4.1.3 – Propuestas .....</u>	<u>115</u>

### CAPITULO V

<u>5.1 - Glosario .....</u>	<u>117</u>
<u>5.2 - Bibliografía .....</u>	<u>117</u>
<u>5.2.1 - Soporte papel .....</u>	<u>117</u>
<u>5.2.2 - En la Web .....</u>	<u>120</u>
<u>5.3 – Anexo. ....</u>	<u>125</u>

## **MARCO DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN**

### **CAPITULO I**

#### **1 - Introducción**

##### **1.1 - Identificación del tema**

Análisis de los sistemas de clasificación para el ordenamiento de los documentos en bibliotecas universitarias y especializadas: una mirada desde el usuario

###### **1.1.1 - Resumen**

La tesina realiza un análisis desde el usuario a fin de observar en la población investigada (consistente en los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina, de la Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa, de la Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador, de la Biblioteca Nacional de Maestros, y de la Mediateca de la Alianza Francesa), si la utilización de los sistemas de clasificación tradicionales para el ordenamiento de documentos en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta - como CDU o Dewey-, está formulada o no de acuerdo a las necesidades actuales de los usuarios y si favorece la formación de usuarios autónomos.

###### **1.1.2 - Palabras claves**

ORDENAMIENTO BIBLIOGRAFICO – SISTEMAS DE CLASIFICACION – SISTEMAS DE ESTANTERIA ABIERTA – USUARIOS – BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS – BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS – UNIDADES DE INFORMACIÓN – CLASIFICACIÓN DECIMAL UNIVERSAL – CLASIFICACIÓN DECIMAL DEWEY

#### **1.2 - Introducción**

La manera en que las bibliotecas ordenan sus colecciones es una parte fundamental en la organización de una unidad de información. Según las características particulares del tipo de biblioteca, del fondo bibliográfico y de las características de sus usuarios, la biblioteca decidirá si tiene una colección de acceso restringido, o libre, y qué tipo de sistema utilizará para llevar a cabo el ordenamiento de las obras.

En las bibliotecas de libre acceso, como se verá más adelante, la idea que prevalece es que el usuario pueda desenvolverse de manera autónoma al momento de buscar una obra, que pueda retirar los documentos que desee, y que pueda también ver las obras de la misma temática que se encuentran cercanas en los estantes.

En la actualidad la mayoría de las bibliotecas de estantería abierta de nuestro país, considera que los sistemas de clasificación (CDU o Dewey) son el mejor método para ordenar los documentos en los estantes. Se cree que son un elemento indefectible en las bibliotecas de estantería abierta, y se espera que los usuarios aprendan a leer e interpretar las notaciones de las signaturas topográficas si es que quieren ubicar ellos mismos los documentos. Estos números de clasificación, están formados por los números de las clases de cada sistema, y son signos arbitrarios, basados en una convención (adoptada en este caso por los bibliotecarios).

Algunas bibliotecas, conscientes de las dificultades que presentan esos sistemas para los usuarios, optan por realizar capacitaciones en donde se enseñan nociones de los sistemas de clasificación, a fin de lograr que el usuario pueda conducirse solo al momento de encontrar los libros en los estantes. Así se pretende que el usuario primero aprenda y después se adapte a las normas de la biblioteca, en lugar de pensar en que es la biblioteca la que podría cambiar en favor del usuario.

La utilización de los sistemas de clasificación para el ordenamiento en los estantes no parece responder a estudios de conveniencia derivados de encuestas, análisis, o entrevistas a los usuarios, sino que sería un sistema que se supone -tácitamente- como el mejor. Estas formas de ordenamiento vienen legadas casi invariables desde una época en donde las tecnologías no tenían el desarrollo ni la preponderancia que poseen actualmente. Es así que la comunidad bibliotecaria no ha tomado mucho en cuenta esta tarea –hecho intrínseco de la biblioteca- al momento de analizar y repensar las labores bibliotecarias para lograr una mayor eficiencia.

Es por eso que este trabajo pretende indagar la opinión de los usuarios, a fin de averiguar si están conformes con el sistema actual de ordenamiento, si tienen dificultades (y de qué tipo), y si creen que otra alternativa podría ser más sencilla. Para eso se procedió a realizar encuestas entre los usuarios de distintas bibliotecas especializadas y universitarias.

El desarrollo del presente trabajo consta de las siguientes partes:

En el capítulo 1, el marco descriptivo de la situación, se encuentran los elementos introductorios de la investigación, todo lo referido al tema (su definición, elección, fundamentación), los objetivos del trabajo, tanto generales como particulares, y las hipótesis.

En el capítulo 2, el marco descriptivo de la tesina, se halla el marco teórico de la investigación, empezando con las distintas definiciones de la clasificación, y siguiendo

con la evolución histórica de la clasificación y de los métodos de ordenamiento en las bibliotecas a lo largo de los siglos. Luego se introduce el tema de los sistemas de clasificación, con una descripción de los más utilizados (Clasificación Decimal Universal, Clasificación de Dewey, Clasificación de la Library of Congress, Clasificación Colonada). Posteriormente se trata el ordenamiento de las obras en los estantes, en nuestro país y en otras partes del mundo. Más adelante se encuentra el apartado sobre las bibliotecas especializadas y universitarias, y sobre el bibliotecario y la formación de usuarios. El capítulo termina tratando la gestión en las bibliotecas, los paradigmas y los cambios.

El capítulo 3, la investigación aplicada, es el que contiene la información de la encuesta realizada, empezando por la presentación de las unidades de información, siguiendo con las características de la investigación realizada, y finalizando con los resultados de cada unidad de información en particular, y con los resultados totales.

El capítulo 4 contiene las conclusiones finales, las recomendaciones y las propuestas. En el capítulo 5 se encuentra el glosario, la bibliografía utilizada, y un anexo con la encuesta utilizada.

### **1.3 - Elección del tema**

Tema: Análisis de los sistemas de clasificación para el ordenamiento de los documentos en bibliotecas universitarias y especializadas: una mirada desde el usuario

El principal obstáculo al considerar la elección del tema, fue la escasez de bibliografía. A esto se sumó la falta de experiencias alternativas a los sistemas de clasificación para analizar en nuestro país. Pero al considerar que podrían estudiarse las opiniones de los usuarios a fin de establecer la situación actual y las alternativas que ya se consideraron en el extranjero, se creyó que la investigación podría ser viable y podría ayudar a plantear un tema y buscar opciones por dónde podrían alcanzarse las potenciales soluciones.

En un primer momento se consideró investigar también a los usuarios de las bibliotecas populares, pero se desistió al no hallarse bibliotecas populares de estantería abierta en el recorte geográfico en el que se hizo la investigación (comprendido entre las calles Av. Córdoba, Av. Leandro Alem, Marcelo T. de Alvear, Ayacucho, Sarandí, Estados Unidos y Juana Gorriti, Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

#### **1.3.1 - Fundamentación del tema.**

Esta investigación servirá para poner la atención del colectivo bibliotecario sobre una problemática que la mayoría de las veces no es considerada como tal.

Personalmente, el tema me resultó interesante desde que estudiaba en la Escuela Nacional de Bibliotecarios. Me llamaba la atención que los futuros bibliotecarios cursáramos durante dos años la materia anual "Clasificación" para poder dominar esta tarea, y que supusiéramos que los usuarios iban a poder comprender el sistema mediante una charla, un cartel o un folleto explicativo.

Desde un punto de vista profesional, este trabajo contribuirá a establecer cuáles son las dificultades que se les presentan a los usuarios de bibliotecas especializadas y universitarias, con respecto a los sistemas de clasificación tradicionales utilizados para el ordenamiento de los documentos en estos tipos de unidades de información de estantería abierta. También ayudará a identificar otras posibles líneas de acción que sean más accesibles para los usuarios.

Los resultados obtenidos podrían tener un impacto de transferencia hacia a la práctica dentro del quehacer bibliotecario, en lo referido a la disposición de las obras en las bibliotecas de estantería abierta.

### **1.3.2 - Definición del problema y estado de la cuestión**

*¿Cuál es el objetivo de los sistemas de clasificación? ¿Por qué los utilizamos para ordenar los libros en los estantes? ¿Cuál es la respuesta de los usuarios de las bibliotecas universitarias y especializadas ante su utilización? ¿Son ellos tenidos en cuenta al momento del ordenamiento del material en los estantes?* Estas son las preguntas que han llevado a esta propuesta de investigación.

El problema consiste en analizar si el ordenamiento de las obras en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta está realizado en función de las necesidades de los usuarios.

La investigación sobre métodos de ordenamiento de los documentos es un tema poco explorado. No pareciera haber muchos estudios o trabajos al respecto, ya sea a favor o en contra de la utilización de sistemas de clasificación para el ordenamiento de los documentos. Los pocos que existen, son extranjeros.

Haciendo una búsqueda de bibliografía sobre el tema en la Biblioteca Nacional, la Biblioteca Nacional de Maestros (dentro de sus usuarios principales se encuentran los bibliotecarios, por lo que su colección cuenta con algunos centenares de libros sobre bibliotecología), la Facultad de Filosofía y Letras de la UBA (donde se dicta la carrera)

y el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la UBA, entre otras bibliotecas, sólo se encontró un libro que trate del tema de las estanterías en las bibliotecas:

Hyman, Richard Joseph. – Shelf Access in libraries (Chicago : American Library Association, 1982). Aunque tiene un capítulo “Shelf arrangements in academic and research libraries”, el mismo describe distintas prácticas de organización de las colecciones utilizadas en bibliotecas de Estados Unidos, que debido a su magnitud no son aplicables a las bibliotecas actuales de nuestro país. Además, al estar escrito en una época en donde la tecnología no tenía la importancia que tiene actualmente, tiene algunos conceptos obsoletos. Sin embargo sirvió principalmente para obtener información sobre la evolución histórica del ordenamiento de documentos y el acceso a la colección en las bibliotecas.

En cuanto a búsquedas en internet, se encontraron varias noticias u opiniones sobre las bibliotecas que habían abandonado las clasificaciones decimales, pero sólo dos artículos académicos españoles que tratan el tema del presente trabajo:

- Domínguez Hernández, Soledad. – La nueva CDU : ¿clasificación del usuario? (2002). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1193/1/com\\_367.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1193/1/com_367.pdf)
  
- Domínguez Sanjurjo, María Ramona. – Organización y presentación de fondos en la biblioteca pública : un alegato a favor de la experimentación. – [Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2º : 2004 : Salamanca)]. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/722/1/comunicaci%3f3n%2002.pdf>

En cuanto a otras investigaciones, en una temática similar se encontró el trabajo de campo realizado por Nicolás Rucks: “Dificultades para encontrar un libro en el estante : CDU en la Biblioteca Central de la UCA”<sup>1</sup>. Se trata de un estudio descriptivo de esa unidad de información, destinada a identificar las dificultades para encontrar las obras en los estantes de esos usuarios en particular. En este trabajo se toman en cuenta las características de los encuestados (año de estudio, facultad, sexo, frecuencia con la que va a la biblioteca, etc.), se dan a los encuestados nueve opciones de posibles dificultades y luego se hacen cruces entre variables. Esto hace que, aunque algunas partes de la investigación tengan cierta semejanza en cuanto a su idea, no sería

---

<sup>1</sup> Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en :  
[http://www.bn.gov.ar/descargas/catalogadores/ponencia\\_rucks.pdf](http://www.bn.gov.ar/descargas/catalogadores/ponencia_rucks.pdf)

posible luego realizar una comparación entre las conclusiones del trabajo de Rucks y el presente, ya que aquél no intenta analizar la conveniencia o no para los usuarios del sistema de clasificación, sino solamente describir una situación.

Es así que ante la escasez de bibliografía sobre este tema específico, esta investigación servirá para poner la atención de la comunidad bibliotecaria sobre un problema que muchas veces no es reconocido como tal.

## **1.4 - Objetivos**

### **1.4.1 - Generales**

Analizar si la utilización de los sistemas de clasificación para el ordenamiento de documentos en el estante, en bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta, responde a las necesidades actuales de los usuarios ya que, en tanto sistemas de convenciones, no son intuitivos y no favorecen la formación de usuarios autónomos.

### **1.4.2 - Particulares**

- Establecer las dificultades que presentan los actuales sistemas de clasificación para los usuarios en la población analizada al momento de localizar el material en las estanterías.
  
- Identificar formas de localización de las obras más accesibles y sencillas en cuanto a su utilización por parte de los usuarios en las bibliotecas universitarias y especializadas.

## **1.5 - Hipótesis**

### **1.5.1 - Hipótesis general**

Los sistemas de clasificación decimal tradicionales (Dewey, CDU) no responden a las necesidades de los usuarios ya que les resultan dificultosos para la localización de los documentos en bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta.

### **1.5.2 - Hipótesis de apoyo**

- Los sistemas de clasificación decimal tradicionales no benefician la autonomía de los usuarios en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta, ya que les resultan complejos en cuanto a su utilización.

- Para localizar documentos en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta ordenada con un sistema de clasificación decimal tradicional, el usuario requiere una capacitación especial

- Los usuarios preferirían sistemas de ordenamiento de documentos percibidos como más simples (por ej., grandes enunciados temáticos).

### 1.6 - Identificación de la tesina

<b>Identificación</b>	
<b>Denominación</b>	Análisis de los sistemas de clasificación para el ordenamiento de los documentos en bibliotecas universitarias y especializadas : una mirada desde el usuario
<b>Tipo de investigación</b>	Estudio exploratorio
<b>Tema</b>	Ordenamiento de documentos en bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta
<b>Área/s desarrollada/s</b>	Ordenamiento de documentos – Sistemas de estantería abierta – Sistemas de clasificación – Capacitación de usuarios
<b>Metodología</b>	Cuali-cuantitativa
<b>Unidad de análisis</b>	Usuarios de las bibliotecas: - Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina - Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa - Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador - Biblioteca Nacional de Maestros - Mediateca de la Alianza Francesa
<b>Instrumento/s de recolección de datos</b>	Encuestas
<b>Lugar de realización</b>	- Universidad Católica Argentina - Universidad Argentina de la Empresa - Medicina de la Universidad del Salvador - Biblioteca Nacional de Maestros - Mediateca de la Alianza Francesa
<b>Período de realización de la investigación</b>	Septiembre-Diciembre 2012
<b>Palabras claves</b>	ORDENAMIENTO BIBLIOGRAFICO – SISTEMAS DE CLASIFICACION – SISTEMAS DE ESTANTERIA ABIERTA – USUARIOS – BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS – BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS – UNIDADES DE

	INFORMACIÓN – CLASIFICACIÓN DECIMAL UNIVERSAL – CLASIFICACIÓN DECIMAL DEWEY
--	---

## **MARCO DESCRIPTIVO DE LA TESINA**

### **CAPITULO II**

#### **2 - Marco teórico**

##### **2.1 - Antecedentes**

Una de las premisas que guía las tareas bibliotecarias es poder brindar información al usuario en el menor tiempo posible.

Ya en 1931 Shiyali Ramamrita Ranganathan<sup>2</sup> expresó en una de sus leyes que había que ahorrarle tiempo al lector.

Al llevar esto a la práctica, un tema fundamental que se hace presente en la mayoría de las consultas es la posibilidad de ubicar rápidamente el material en las estanterías. Esto implica que el fondo bibliográfico debe ser ordenado de manera eficiente para poder luego localizar las obras con rapidez.

Nuestra época tiene una tendencia al autoservicio, que ha arribado a la sociedad de la mano de las nuevas tecnologías. Cada vez es más normal hacer compras a través de la computadora, pagar impuestos desde un cajero automático, u organizar un viaje por el extranjero comprando pasajes aéreos o reservando hoteles por internet, sin tener en ningún caso que hablar con otra persona<sup>3</sup>.

Esta cultura del autoservicio también ha llegado a las bibliotecas. Desde hace algunos años, éstas se preocupan por tener sus catálogos automatizados en línea, y hacer interfaces amigables para que a los usuarios les resulte más fácil su consulta.

Un elemento bibliotecario que entra dentro del autoservicio, es el de las estanterías abiertas<sup>4</sup>.

##### **2.1.1 - Definición**

Víctor Penna (1964)<sup>5</sup> cita a W. Merrill, diciendo que clasificar es “El arte de asignar a los libros un lugar exacto en un sistema de clasificación, en el cual las distintas ramas

---

<sup>2</sup> Ranganathan, Shiyali Ramamrita. - The five laws of library science. – 2ª ed. – Bombay : Asia Publishing House, 1963.

<sup>3</sup> Manghi, Susana. – La hora del hágallo usted mismo (2008). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://articulos.empleos.clarin.com/la-hora-del-hagalo-usted-mismo/>

<sup>4</sup> Holt, Glen E. ... [et al.]. - La biblioteca híbrida : ¿Autoservicio vs. atención personalizada?. – Barcelona : Fundación Bertelsmann, 2003. – p. 23. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. - Disponible en: <http://www.fundacionbertelsmann.org/fundacion/data/ESP/media/ByG12.pdf>

del saber o la descripción de la vida humana en sus varios aspectos están agrupados de acuerdo con su semejanza o con las relaciones de unos con otros”.

Según Domingo Buonocore (1952)<sup>6</sup>, “la clasificación tiene por objeto ubicar los libros dentro de un plan trazado de antemano, en el cual las distintas ramas del conocimiento se hallan reunidas por alguna característica o atributo de semejanza”. Agrega que la clasificación de los libros, “tiene una función ubicadora: la primera, para señalarles un sitio en las estanterías a fin de localizarlos en el espacio; la segunda, para identificarlos por su contenido dentro del catálogo por materias”. Cita a Jorge Aguayo, y declara que “es en la organización del catálogo donde surge la verdadera necesidad de clasificar el libro, no para fijarle un lugar en los anaqueles, sino para que el lector encuentre la representación de la obra: la ficha, en el lugar correspondiente al asunto que está interesado en estudiar”.

Claire Guinchat y Michel Menou (1983)<sup>7</sup> definen a la clasificación como “una operación que describe el contenido de un documento determinado, su tema principal y a veces uno o dos temas secundarios que se traducen a términos más apropiados que figuran en el lenguaje documental que se utiliza”. Estos autores indican que la clasificación tiene por objeto permitir la ordenación de los documentos en las estanterías, las reseñas bibliográficas en los ficheros bibliográficos, y las referencias bibliográficas en los catálogos impresos.

Santiago Caravia (2009)<sup>8</sup>, define la acción de clasificar, como “la operación mediante la cual se establece a qué clase o clases se debe adscribir un libro o documento, a partir del análisis de los elementos de que se compone su contenido y de acuerdo con un sistema de clasificación determinado”. Continúa expresando que “el principio y utilidad de la clasificación bibliográfica es ordenar y reunir las obras según la materia que tratan. [...] Una clasificación bibliográfica es [...] un lenguaje documental, es decir, un conjunto de términos y procedimientos utilizados para representar un contenido”.

Indica López Yepes (2004)<sup>9</sup>, que la clasificación “es una operación fundamental de la cadena o proceso documental, y se le denomina *clasificación bibliográfica* si se refiere a formatos bibliográficos”. Expone que los avances en las teorías de la clasificación del

---

<sup>5</sup> Penna, Carlos Víctor. - Catalogación y clasificación de libros. - Buenos Aires : Kapelusz, 1964. - p. 139.

<sup>6</sup> Buonocore, Domingo. - Elementos de bibliotecología. - 3ª ed. - Santa Fe : Castellví, 1952. - p. 347-348.

<sup>7</sup> Guinchat, Claire ; Menou, Michel. - Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación. - 2ª ed. aum y corr. - Madrid : CINDOC : UNESCO, 1983. - p. 169.

<sup>8</sup> Caravia, Santiago. - La biblioteca y su organización. - 2ª ed. rev. - Gijón : Trea, 2009. - p. 49.

<sup>9</sup> López Yepes, José, ed. - Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación. - Madrid : Síntesis, 2004. - v. 1, p. 320-321.

último siglo surgieron a partir de la necesidad de localizar documentos según su tema, y “del hecho incontestable de que sólo la clasificación temática proporciona una organización profunda a los documentos de una biblioteca”.

Prytherch (2005)<sup>10</sup>, presenta varias acepciones al concepto de “clasificación”: “The arrangement of things in logical order according to their degrees of likeness, especially in the assignment of books or other items to their proper places in the scheme of classification”. Otra de las acepciones dice: “Any method of recognizing relations, generic or other, between items of information, regardless of the degree of hierarchy used and of whether those methods are applied in connection with traditional or computerized information systems”.

Indica López Yepes<sup>11</sup>, que las clasificaciones se componen, por lo general, de cuatro elementos: las tablas principales, las tablas auxiliares, un índice, y un procedimiento de notación.

Las tablas principales incluyen todas las materias del campo (o los campos) que abarca la clasificación. En el caso de la CDD y la CDU tienen una estructura jerárquica, con base decimal. Ej.:

52 Astronomía  
523 El sistema solar  
523.42 Venus

Las tablas auxiliares concentran los términos auxiliares de tiempo, forma, lengua, lugar, etc., y sirven para especificar la materia. El índice es el listado alfabético de todos los términos, que remite a la tabla principal. Al momento de clasificar, el índice facilita la ubicación de los términos adecuados, pero siempre se recomienda ir a las tablas principales a fin de tener la posibilidad de hallar otro término más adecuado, o ver las posibles divisiones del término.

Finalmente, la notación, es el sistema de símbolos, números, letras, o una combinación de ellos, que se asignan a los términos de la clasificación. La notación representa las distintas clases y las divisiones.

---

<sup>10</sup> Prytherch, Raymond John. - Harrod's librarians' glossary and reference book : a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management. - 10th ed. - Aldershot [Inglaterra] : Ashgate, 2005. – p. 140-141.

<sup>11</sup> López Yepes, José, coord. – Manual de información y documentación. – Madrid : Pirámide, 1996.

## **2.1.2 - Evolución Histórica de la clasificación**

**2.1.2.1** - En Nippur, en la antigua Babilonia, se encontró la biblioteca de un templo, que contenía 25.000 tablillas cuneiformes. Las mismas estaban guardadas por habitación y en los estantes de acuerdo a sus distintos temas.

En la biblioteca de la ciudad asiria de Nínive, se cree que las tablillas estaban en orden temático.

En las bibliotecas griegas y helenísticas, las obras se ordenaban de acuerdo a grandes temas, asignándole sólo un tema a cada libro.

La biblioteca de Alejandría tenía divisiones en los estantes y en sus catálogos para filósofos y poetas individuales, y en algunas materias, las subdivisiones eran por autor. Si bien no hay registros, se cree improbable que el usuario tuviera acceso directo al material.

En los comienzos de la Edad Media, los sistemas de ordenamiento no fueron imprescindibles, ya que las pequeñas colecciones de los monasterios no albergaban más que algunos cientos de volúmenes y no presentaban grandes dificultades. Los libros estarían ordenados según estuvieran en griego o latín, o por temática sagrada. Las bibliotecas de los monasterios carolingios separaban sus obras en: escrituras sagradas, Padres de la Iglesia (ordenados por autor), otras escrituras sagradas, y literatura secular.

**2.1.2.2** - En el siglo XI, ya había bibliotecas monacales que separaban la colección circulante de la de "referencia", ya que las obras más consultadas no eran prestadas.

Más adelante, con el surgimiento de las universidades, sus colecciones estaban ordenadas por disciplina. Este orden era duplicado en un catálogo topográfico público. Muchas bibliotecas universitarias ordenaban separando por facultades. Hacia finales de la edad media, los estantes y los libros de las bibliotecas universitarias tenían marcas identificatorias, y las diferentes facultades se distinguían por color.

**2.1.2.3** - En el siglo XIV aparecieron las obras encadenadas, práctica que seguiría hasta el renacimiento. Los libros encadenados eran los que no estaban disponibles para préstamo. Aquí había catálogos ubicados en el lugar, con el contenido de cada sección. Los usuarios, que tenían acceso a las estanterías, podían buscar un libro en el catálogo o hacer "browsing" en los estantes. En la medida en que las obras comenzaron a tener marcas identificatorias (signaturas) indicando en dónde se localizaban las obras de un mismo tema, esta medida, comenzada en el siglo XIV,

representa el antecedente más cercano a lo que consideramos hoy como un sistema de clasificación.

**2.1.2.4** - En las bibliotecas del renacimiento surgió el concepto de que las bibliotecas deberían estar abiertas al público.

Conrad Gesner, considerado el padre de la bibliografía, en 1545 publicó su "Bibliotheca Universalis", obra que pretendía listar todos los autores en griego, latín y hebreo con los títulos de sus obras. Más tarde apareció el suplemento "Pandectarium" (1548-49), que presentaba los títulos de la "Bibliotheca" ordenados según una clasificación temática. Muchas bibliotecas comenzaron a utilizar esta clasificación para ordenar los libros en los estantes.

**2.1.2.5** - En el siglo XVII, hubo dos acercamientos hacia la clasificación. El primero fue el de Francis Bacon. En 1605 apareció su "Advancement of Learning", que contenía una clasificación del conocimiento de ese momento. No era pensado para bibliotecas, sin embargo fue tomada por algunos bibliotecarios.

El otro acontecimiento ocurrido también en 1605 fue la publicación del primer catálogo de la Biblioteca Bodleiana de la Universidad de Oxford, que seguía la secuencia de los estantes. Estaba dividido en Teología, Medicina, Leyes, Artes, y en las facultades de la universidad. Los libros estaban divididos por tamaño. Las materias no tenían subdivisiones, y en cada una de ellas, los libros estaban ubicados alfabéticamente por autor. Thomas James, el primer bibliotecario de la Biblioteca Bodleiana, creía que los libros debían organizarse por tamaño, y que la clasificación debía abandonarse porque separaba obras escritas por un mismo autor.

Gabriel Naudé, bibliotecario del Cardenal Richelieu defendía la clasificación en las bibliotecas, pero no una basada en divisiones del conocimiento científico, sino en las facultades de las universidades. Más tarde, Gottfried von Leibnitz, también abogaría por una división de acuerdo a las facultades.

En Francia, la Bibliothèque du Roi, no estaba abierta al público. Su bibliotecario, Nicolas Clément, comenzó en 1675 a dividir las obras de la biblioteca real en 23 clases, tomadas del Sistema de los Libreros de París, que a su vez estaba basada en las disciplinas de las facultades de las universidades medievales.

**2.1.2.6** - La biblioteca del British Museum, en el siglo XVIII comenzó a ordenar las estanterías de acuerdo a una clasificación pensada por su bibliotecario, Samuel Ayscough. Las clases temáticas estaban repartidas en distintas habitaciones. De todas maneras, la biblioteca no era de acceso al público.

En Estados Unidos, las bibliotecas universitarias presentaban dificultades para los estudiantes y profesores. La mayoría poseía sistemas de ubicación fija, al mismo tiempo que separaciones por grandes grupos temáticos, lengua o tamaño. En ocasiones el ordenamiento era según el donante de cada colección.

Harvard publicó el primer catálogo bibliotecario de una universidad americana en 1723, que seguía el orden establecido en las estanterías. Presentaba nueve divisiones temáticas. Dentro de cada división, los libros seguían un orden alfabético.

En 1731, Benjamin Franklin crea la primera biblioteca por suscripción de América, la Library Company of Philadelphia. En 1789 ya contaba con diez mil volúmenes, y estaba ordenada por tamaño.

**2.1.2.7** - En el siglo XIX, el aumento de las publicaciones hizo que el ordenamiento de las obras se dificulte, y que se cerraran estanterías, agrupando el material por tamaño y número de accesión. Las grandes bibliotecas tenían problemas, debido a que al material ya ordenado se le sumaban continuamente nuevas publicaciones, que hacían repensar las clasificaciones.

La Iron Library, perteneciente a la biblioteca del British Museum, ordenaba sus colecciones de acuerdo al esquema de Thomas Watts. Tenía diez divisiones temáticas, y estaba basado en el Sistema de los Libreros de París. Debido a las dificultades que se presentaban al momento de ingresar nuevas obras, Watts pensó un sistema flexible, en donde se ponían numeraciones no continuas, dejando números sin asignar, que serían más tarde completados con las posteriores adquisiciones.

En la Bibliothèque Nationale francesa, Léopold Delisle, quien llegó a ocupar el cargo de director en 1847, resolvió ordenar las nuevas adquisiciones, dentro de cada una de las 30 clases temáticas principales, pero siguiendo una numeración correlativa. Esto alentó a que otras grandes bibliotecas europeas abandonaran las clasificaciones temáticas más minuciosas.

En Estados Unidos, en las primeras décadas de este siglo surgieron bibliotecas destinadas a servir a públicos específicos: bibliotecas por suscripción, para trabajadores, religiosas, en escuelas públicas, etc. En este contexto, las obras seguían ordenándose en los estantes generalmente por tema, y según el tamaño de las mismas. El acceso a los estantes era cerrado.

El acceso de los usuarios a las estanterías comenzó en las bibliotecas de Estados Unidos y Gran Bretaña en el último cuarto del siglo XIX. Es una práctica que prosperó en el medio de un contexto social particular: urbanización, crecimiento de la educación pública que redundaba en mayor población alfabetizada, etc.

Por supuesto que, como todo cambio, tuvo sus detractores. Justin Winsor, uno de los pilares de la bibliotecología en Estados Unidos, y quien fuera uno de los fundadores de la American Library Association, no estaba de acuerdo con el sistema abierto, ya que creía que tener “merodeadores entre los estantes” desorganizaría los libros hasta hacerlos inhallables. Incluso el mismo Melvil Dewey se oponía en un principio al libre acceso de los usuarios a la colección. Algunos se oponían porque creían que los usuarios precisaban un guía profesional. También se pensaba que darles a las personas libre acceso a cualquier libro podría ser perjudicial para ellos, ya que podrían quedar expuestos a lecturas de ficción perniciosas que causarían daño a su moral. Finalmente, y por lo general en las bibliotecas públicas, escolares y universitarias, la estantería abierta sería la práctica que prevalecerá hasta nuestros días.

**2.1.2.8** - Un incuestionable hito en la historia de la organización de las colecciones (y en los sistemas de estantería abierta) fue el sistema creado por Melvil Dewey.

Dewey trabajaba como asistente en la biblioteca del Amherst College. En ese momento el ordenamiento de las obras estaba ligado a la localización en los estantes. A medida que la colección crecía, se debían reclasificar las obras de manera de acomodar los nuevos libros. Se trataba de un sistema de localización fija, que ubicaba las obras en espacios físicos fijos dentro de la estantería. Cuando las estanterías se iban completando, se debía reclasificar para hacer más espacio. Este sistema era imposible de repetir en otras bibliotecas: cada cual debía asignar su propia signatura. Dewey investigó el problema, preguntándose si sería posible clasificar las obras una sola vez, y que eso sirviera para todas las bibliotecas.

En un estudio de varios meses, visitó más de cincuenta bibliotecas, y llegó a la conclusión de que existía una duplicación excesiva de trabajo, ya que cada biblioteca debía clasificar cada libro. Esto traía una pérdida de tiempo y dinero. La idea del sistema de clasificación le vino a la mente mientras asistía a un servicio religioso en 1873. La novedad de Dewey de la localización relativa hizo posible el crecimiento del fondo bibliográfico sin la necesidad de reclasificar las obras. Dewey destacaba que con la localización relativa, las publicaciones de un mismo tema se encontraban juntas, y los temas relacionados eran contiguos. También era un sistema que podía ser expandido indefinidamente. En un principio, Dewey pensó este esquema para el catálogo temático. La noción de que también sería positivo para el ordenamiento de las estanterías fue posterior.

Su sistema dividía todo el conocimiento en diez clases principales, cada una con diez divisiones, cada división en diez secciones, y así logrando mayor especificidad. En

mayo de ese año, Dewey presentó su plan al comité de su biblioteca y el mismo fue aprobado.

La edición del sistema se publicó en 1876 en Amherst sin mención de autoría, y fue titulado "A classification and subject index for cataloguing and arranging the books and pamphlets of a library". Era un folleto de 44 páginas. Recién en la 13ª edición publicada en 1932, un año después de la muerte de Dewey, se incluyó su nombre en el título. El sistema fue sufriendo modificaciones y expansiones a lo largo del tiempo: se agregaron las tablas auxiliares, los índices, etc.

En 1895, Melvil Dewey autorizó a Henri La Fontaine y Paul Otlet (fundador del Institut International de Bibliographie, en Bruselas) para adaptar su clasificación decimal. Fruto de esta reforma es la Clasificación Decimal Universal (CDU), que fue publicada por primera vez entre 1905 y 1907, con el título de "Manuel du Répertoire Bibliographique Universel". Aunque estaba basada en la de Dewey, ambas clasificaciones tuvieron un desarrollo paralelo e individual. La CDU en un principio también se dividía en 10 clases principales, con subdivisiones jerárquicas, aunque con el tiempo se decidió dejar libre la clase del 4, para futuras expansiones. A partir de 1992 un consorcio especial conformado por varios organismos internacionales se ocupa de sus actualizaciones.

Charles Cutter, inspirado en la clasificación de Dewey, ideó su propia clasificación, que comenzó a publicar en la última década del siglo XIX. Era un sistema que dividía las materias en grandes grupos temáticos indicados con letras, y que podía expandirse. Cutter murió antes de terminar su clasificación, y si bien nunca fue muy usada, influyó en la posterior clasificación de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos.

**2.1.2.9** - La LCC (Library of Congress Classification) surgió entre fines del siglo XIX y principios del XX. En esta clasificación, el conocimiento se divide en 21 clases, representadas con una letra del alfabeto. Estos temas luego se dividen asignando otras letras y números. Fue pensada para organizar y ordenar las colecciones bibliográficas de esa biblioteca, pero luego el sistema fue adoptado por otras bibliotecas, principalmente en los Estados Unidos.

La Colon Classification fue ideada por Shiyali Ranganathan en 1933. Se trataba de una clasificación por facetas. Combinaba números, letras y signos de puntuación para lograr representar todos los aspectos que trataban las obras. Cada tema se podía desmembrar en 5 componentes: personalidad, materia, energía, espacio y tiempo. Este sistema se utilizó principalmente en la India.

Henry Evelyn Bliss ideó una clasificación que fue publicada en los Estados Unidos entre 1940 y 1953. Era también una clasificación facetada, ya que cada tema se veía

desde cuatro puntos de vista: filosófico, teórico, histórico y práctico. Tenía 26 clases principales designadas con letras, y los números eran subdivisiones de forma.

Como se puede ver, a lo largo de la historia, se han trazado varios caminos a la hora de ordenar las estanterías en las bibliotecas. En otras épocas, la idea de la clasificación por materias estaba pensada como un beneficio para lograr un catálogo sistemático, y se ordenaban las estanterías siguiendo ese catálogo. Hoy, la clasificación está pensada para la ordenación de los estantes, ya que para los catálogos temáticos se utilizan los tesauros y sus descriptores.

## 2.2 - Tipología de los Sistemas de Clasificación

Según José López Yepes<sup>12</sup>, los sistemas de clasificación se pueden clasificar según su contenido, o según su estructura.

Tipología de las clasificaciones	Por su contenido	Clasificaciones enciclopédicas
		Clasificaciones especializadas
	Por su estructura	Clasificaciones enumerativas
		Clasificaciones por facetas
		Clasificaciones mixtas

Las clasificaciones enciclopédicas son las que contienen listados de términos normalizados de todas las ramas del conocimiento. Por ej., CDD, CDU, LCC.

Las especializadas tratan de campos específicos del conocimiento. Por ej., la clasificación decimal de astronáutica.

En cuanto a las estructuras, las clasificaciones enumerativas son las que contienen listados de todas las materias, o de alguna en particular.

Las clasificaciones por facetas establecen un análisis y descomposición de las materias en distintos componentes. Por ej., la Colon Classification.

Las clasificaciones mixtas tienen una enumeración de materias, y también incorporan el uso de facetas. Ej., la CDU.

Carlos Víctor Penna<sup>13</sup>, establece dos tipos de clasificaciones: las analíticas o enumerativas, y las sintéticas.

<sup>12</sup> López Yepes, José, coord. – Manual de información y documentación. – Op. Cit. – p. 342.

<sup>13</sup> Penna, Carlos Víctor. – Op. Cit. - p. 142.

Las clasificaciones analíticas inventarían los conocimientos, y brindan las palabras o encabezamientos que los designan. Sería el caso de los tesauros.

En las clasificaciones sintéticas, el bibliotecario debe él mismo formar los encabezamientos de acuerdo a determinadas reglas. Sería el caso de la CDD y la CDU.

En las clasificaciones analíticas, los términos ya existen de antemano. En las sintéticas, deben conformarse en el momento, según las normas.

También Penna indica una diferencia entre clasificaciones cerradas y las flexibles. Las cerradas son las que no admiten ningún desarrollo, y que por eso sólo pueden aplicarse a bibliotecas que se sabe que no crecerán.

Las clasificaciones flexibles son las que permiten ir agregando nuevos conceptos a los ya existentes.

Otra tipología posible, según Penna, es la que establece que los sistemas de clasificación pueden ser filosóficos, bibliográficos o biblioteconómicos. Los sistemas filosóficos presentan el desarrollo lógico de los conceptos, estudiando las relaciones estructurales que existen entre ellos. Los sistemas bibliográficos y biblioteconómicos tienen como objeto la ordenación de las publicaciones, y en ellos son más importantes sus cualidades prácticas que las filosóficas.

Los sistemas biblioteconómicos están destinados a las bibliotecas. Sirven especialmente a la ordenación de las estanterías. Los sistemas bibliográficos, por su parte, están pensados para la ordenación de bibliografías.

Los sistemas pensados en las bibliografías, desmenuzan el libro para poder llegar a todas las personas que tuvieran interés en esos distintos temas. Esto equivale a notaciones más detalladas y más extensas. Los sistemas biblioteconómicos tienen como misión el ordenamiento de los libros en los estantes.

Según esta división, la CDD sería un sistema biblioteconómico, y la CDU uno bibliográfico.

## **2.3 - Principales sistemas de clasificación**

### **2.3.1 - Clasificación Decimal Dewey (CDD)**

Es en nuestro país, uno de los dos sistemas más utilizados para las bibliotecas de estantería abierta, junto con la Clasificación Decimal Universal (CDU).

La Clasificación Decimal Dewey va (en inglés) por su edición 23 (2011), y divide el conocimiento en 10 clases principales, que se indican con tres dígitos:

000: Informática, Información y Obras Generales

100: Filosofía y Psicología

200: Religión

300: Ciencias Sociales

400: Lengua

500: Ciencia

600: Tecnología

700: Arte y Recreación

800: Literatura

900: Historia y Geografía

Contiene tablas auxiliares, que se agregan a continuación de las notaciones de los temas:

Tabla 1: Subdivisiones comunes

Tabla 2: Áreas geográficas, Períodos históricos, Personas

Tabla 3: Subdivisiones para las Artes, para Literaturas Individuales, para Formas Literarias Específicas

Tabla 3A: subdivisiones para obras por o sobre autores individuales

Tabla 3B: subdivisiones para obras por o sobre más de un autor

Tabla 3C: notación a ser agregada donde se indique en la tabla 3B, 700.4, 791.4, 808- 809

Tabla 4: Subdivisiones de Lenguas Individuales y Familias de Lenguas

Tabla 5: Grupos étnicos y nacionales

Tabla 6: Lenguas

En caso de que la notación tenga más de tres dígitos, se coloca un punto luego del tercer dígito. Por ejemplo, la notación para Aviones Cazabombarderos es: 623.7463

### **2.3.2 - Clasificación Colonada (CC)**

Shiyali Ramarita Ranganathan (1892-1972) era un bibliotecario y matemático de origen indio, creador de la Clasificación Colonada (CC). Ranganathan era profesor de la Universidad de Madras, y cuando es designado bibliotecario, es enviado a estudiar bibliotecología a Londres. A su regreso crearía el sistema de clasificación. La CC fue

publicada por primera vez en 1933. Ranganathan publicó seis ediciones durante su vida. Se trató del primer sistema de clasificación analítico-sintético. La CC desarrolla las tablas desde distintos puntos de vista. La estructura del sistema parte de una tabla con materias principales donde se incluyen las disciplinas tradicionales, cada una de las cuales puede ser subdividida en facetas por medio del signo de los dos puntos, o colon ( : ).

Esta materia principal se descompone en facetas, conforme a distintas características. No se trata de buscar en las tablas el signo que corresponde a cada documento, sino en hallar en las tablas los elementos con los cuales se construye la notación en el mismo momento de la clasificación. Esto permite representar, según Ranganathan, más de 200 millones de materias posibles. Lo importante es conocer los componentes que hay que combinar y determinar cuál es la relación entre ellos.

Los elementos del sistema son:

a) Tablas de materias básicas.

Pueden ser principales o no principales. Las principales son las disciplinas o campos del saber tradicionales y otras nuevas que se han ido uniendo. En la sexta edición son 36.

b) Materias compuestas

Se forman al aplicar a una materia principal una o varias características especiales (conceptos que no pueden ser materias aisladas por sí mismos, pero sirven para especificar las materias o facetas)

c) Conceptos aislados o características que pueden aplicarse a una materia principal.

Son cinco categorías:

<b>Categoría</b>	<b>Precedida de</b>
Personalidad = P	,
Materia = M	;
Energía = E	:
Espacio = S	.
Tiempo = T	`

La Personalidad es el primer orden clasificatorio, es el objeto de estudio de las disciplinas. Por ejemplo, para la Astronomía, la personalidad serán la Tierra, la Luna, el Sol, etc.

La Materia indica el material constituyente. Por ejemplo, la materia de la Música, será un piano, un violín, etc.

La Energía implica una acción, operación o técnica. Por ejemplo, la Energía de la Mecánica, será el movimiento, el equilibrio, la vibración, etc.

Únicamente las categorías de Espacio y Tiempo significan lo mismo para todas las materias.

Estas categorías se aplican a la materia principal en este orden establecido.

d) Recursos o subdivisiones comunes. Suplantando en ocasiones a las facetas. Los hay de forma, de lengua, geográficos, cronológicos, alfabéticos, y de clásicos indios.

La notación de la CC es mixta, y está compuesta por letras mayúsculas y minúsculas, números arábigos, y letras griegas.

Las notaciones, si bien no son largas, resultan complejas, por lo que la clasificación exige un cierto aprendizaje debido a su dificultad.

Por ejemplo, un libro sobre 'la circulación de publicaciones periódicas en las bibliotecas universitarias de la India en la década de 1970', con la CC, tendría el siguiente número:

**2,34;46:6.44'N7**

Este número está formado de la siguiente manera:

**2** = Número de clase básica 2, indica la Clase Básica Bibliotecología

**,34** = Personalidad. Dentro de la Clase Básica de la Bibliotecología la Personalidad indica los tipos de bibliotecas. 34 es el número para bibliotecas universitarias.

**;46** = Materia. Dentro de la Bibliotecología, la Materia describe el tipo de materiales involucrados. El número 46 se corresponde con las publicaciones periódicas.

**:6** = Energía. Dentro de la Bibliotecología, la Energía se refiere a las acciones bibliotecarias. El número 6 es 'Circulación'.

**.44** = Dentro del Espacio, el número 44 es el asignado para la India.

**'N7** = Indica el Tiempo. La letra inicial N describe el siglo 1900-1999, mientras que el 7 indica la década.

### 2.3.3 - Clasificación de la Library of Congress (LC)

Contiene 21 clases principales, señaladas con las letras del alfabeto:

- A – General works
- B – Philosophy. Psychology. Religion
- C – Auxiliary sciences of history
- D – World history and history of Europe, Asia, Africa, Australia, New Zealand, etc.
- E – History of the Americas
- F – History of the Americas
- G – Geography. Anthropology. Recreation
- H – Social sciences
- J – Political science
- K – Law
- L – Education
- M – Music and books on music
- N – Fine arts
- P – Language and literature
- Q – Science
- R – Medicine
- S – Agriculture
- T – Technology
- U – Military science
- V – Naval science
- Z – Bibliography. Library science. Information resources (general)

Estas clases se dividen en temas más específicos, con una segunda letra del alfabeto.

Por ej.:

R Medicina

RB Patología

Estos temas se siguen especificando con números arábigos, de uno o más dígitos, que en ocasiones también se dividen con decimales.

RB 57 Exámenes post-mortem. Autopsias.

DS Historia de Asia  
DS 36.9 Etnografía

El sistema de la Library of Congress también agrega a continuación un número de Cutter, y en ocasiones también puede llevar el año de edición.

Cabe señalar que este sistema de números arábigos que compone la notación de la LCC también sigue un ordenamiento decimal. Esto hace que en el ordenamiento en el estante, se encuentre el siguiente orden:

QA 76.1	QA 76.15	QA 76.17	QA 76.19	QA 76.2
------------	-------------	-------------	-------------	------------

### **2.3.4 - La Clasificación Decimal Universal (CDU)**

La CDU, al igual que Dewey, también tiene 10 divisiones principales. Se indican con un solo dígito. Las clases principales son:

- 0: Ciencia y conocimiento. Organización. Informática. Información. Documentación. Biblioteconomía. Instituciones. Documentos y Publicaciones
- 1: Filosofía. Psicología
- 2: Religión. Teología
- 3: Ciencias sociales. Estadística. Política. Economía. Comercio. Derecho. Gobierno. Asuntos militares. Bienestar social. Seguros. Educación. Folklore
- 4: [Desocupado para futuras extensiones]
- 5: Matemática. Ciencias naturales
- 6: Ciencias aplicadas. Medicina. Tecnología
- 7: Bellas artes. Juegos. Espectáculos. Deportes
- 8: Lenguaje. Lingüística. Literatura
- 9: Geografía. Biografía. Historia

En el caso de las notaciones largas, se coloca un punto (que no tiene significación) cada tres dígitos (a menos que se utilice una auxiliar que contenga un punto).

La CDU utiliza los signos auxiliares comunes, que se indican con signos de puntuación:

**+** (Coordinación) : Une dos o más números de la CDU no consecutivos. Ej.: Álgebra y Geometría: **512 + 514**

**/** (Extensión consecutiva) : Une el primero y el último de una serie de conceptos de números consecutivos de la CDU. Ej.: Una obra musical que trate sobre ópera, música sacra, música vocal e instrumental, se clasificaría como **782/785**

**:** (Relación simple) : Indica la relación entre dos o más temas. Ej.: Ética en relación con el Arte: **17:7** No existe una regla que indique el orden de los dos números relacionados. Lo decidirá el clasificador.

**::** (Relación fija) : Indican una relación entre dos temas y fijan su orden. El segundo número es una especificación del primero, y no pueden invertirse. Ej.: Fotografía de guerra **77.04::355.4**

**[ ]** (Subagrupamiento) : Subagrupan, dentro de una clasificación compleja, dos o más números cuando están unidos a otros conceptos por los signos de + , / o : o cuando los modifica un auxiliar. Ej.: Minería y Metalurgia en Canadá: **[622+669] (71)**

\* Notaciones ajenas a la CDU. Ej.: para indicar la categoría Peso Mosca en el Boxeo, el número sería **796.8\*kg51** ya que el peso máximo del Peso Mosca es de 51 kg.

**A/Z** Especificación alfabética directa : Sirve para la indicación de nombre propios, acrónimos y abreviaturas. Por ej., un estudio biográfico de Cervantes se clasificaría como **929 Cervantes**

Las subdivisiones auxiliares también se indican con signos de puntuación, y son las siguientes:

**=** (Auxiliares comunes de lengua) : Designan la lengua del documento. Ej.: una obra sobre budismo en francés se clasifica en **24=133.1**

**(0...)** (Auxiliares comunes de forma) : Indican la forma o presentación del documento. Por ej.: un manual de óptica se encontraría en **535 (035)**

**(1/9)** (Auxiliares comunes de lugar) : Indican la zona geográfica del concepto establecido en el número principal. Ej.: la pesca en Suecia: **639.2 (485)**

**(=...)** (Auxiliares comunes de ascendencia humana, grupos étnicos y nacionalidades) : Indican la nacionalidad o grupo étnico del tema principal. Ej.: Demografía de las personas de ascendencia africana en los Estados Unidos: **314 (73) (=013)**

**“...”** (Auxiliares comunes de tiempo) : Establecen la fecha del concepto indicado en el número principal. Por ej.: el comercio exterior en América del Sur en 1810: **339.5 (8) “1810”**

**-0...** (Auxiliares comunes de características generales: propiedades, materiales, relaciones/procesos y personas). Ej.: la asistencia social para personas de la tercera edad:

### **364.3-053.9**

-1/9 (Auxiliares especiales) : Son de aplicación limitada. Ej. : Mártires: **2-34**

#### **2.3.5 - Comparación entre CDD y CDU**

La CDU fue evolucionando más, y lo seguirá haciendo. Prueba de ello es la clase del 4, que permanece libre, y que está reservada a futuras reestructuraciones de la clasificación. Es más compleja de utilizar que la clasificación Dewey, ya que además de tener un sistema de subdivisiones cada tres dígitos, ofrece la posibilidad de combinar materias mediante los distintos símbolos. Es así que la CDU brinda un sistema de uso científico para organizar el conocimiento, mientras que la CDD se enfoca en la clasificación de documentos y la organización de una biblioteca.

#### **2.4 - Ordenación de la Colección en los Estantes**

Juan Iguñiz<sup>14</sup> define a la “estantería abierta” o “anaquel abierto”, como la “franquicia que se da a los lectores de tener libre acceso a los anaqueles de ciertas bibliotecas para que ellos mismos elijan y tomen las obras que necesiten”. Significa el libre acceso del usuario a los estantes, para que tome, compare y seleccione los documentos que crea más conveniente de acuerdo a sus necesidades de información.

José Martínez de Sousa<sup>15</sup> define al ‘acceso libre a los estantes’ como la “facilidad que en algunas bibliotecas se proporciona a los lectores para acceder libremente a los estantes y elegir las obras que necesiten, merced a la colocación de los libros siguiendo una clasificación sistemática o por materias”.

Araceli García Rodríguez<sup>16</sup> indica que 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”. Continúa diciendo que es uno de los cambios más radicales que se produjeron en las bibliotecas desde la década de 1940, época en la que empezó a implantarse en los Estados Unidos.

López Yepes<sup>17</sup> establece que en una colección de libre acceso, “los fondos están a disposición de los usuarios sin intermediación ni restricción alguna”.

---

<sup>14</sup> Iguñiz, Juan B. – Léxico bibliográfico. – 2ª ed. - México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1987. – p. 20.

<sup>15</sup> Martínez de Sousa, José. – Diccionario de bibliología y ciencias afines. – 3ª ed. aum. – Gijón : Tres, 2004. – p. 30.

<sup>16</sup> García Rodríguez, Araceli. – Servicios de lectura en sala y préstamo. – En: MANUAL de Biblioteconomía. – 1ª ed., reimpr. - Madrid : Síntesis, 1996. – p. 247.

<sup>17</sup> López Yepes, José, ed. - Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación. – Op. Cit. – v. 1, – p. 339.

La evolución bibliotecaria hizo que el depósito de libros se acercara a la sala de lectura y que el bibliotecario se acercara al lector. Así surgen las bibliotecas de libre acceso, quienes rompen con la “obligación” de pasar por el catálogo o por el bibliotecario antes de acceder a un libro.

Dentro de las ventajas que tiene este sistema, se pueden mencionar que permite el contacto directo del usuario con las obras, promoviendo su conocimiento; crea usuarios autónomos y le ahorra tiempo al lector, ya que evita que deba esperar a ser atendido cuando hay varios clientes, le brinda más tiempo al personal de la biblioteca para realizar otras tareas (porque lo libera de ocuparse de suministrar libros a los usuarios) y se fomenta la lectura, debido a que el usuario puede localizar material de interés personal. Además permite los hallazgos afortunados de material valioso que el usuario nunca pensó en buscar, y con el que pudo encontrarse haciendo browsing. Es lo que Norman Highman llamó “principio de la penicilina”, y al que defendía como instrumento válido de investigación.<sup>18</sup>

Dentro de sus desventajas, se puede señalar que exige la ordenación y revisión constante de los fondos, aumenta el riesgo de robo, el deterioro del material (ya que es más manipulado), y que se dificulta llevar controles estadísticos de las consultas, debido a que no quedan registros.

Como ya se indicó antes, según la división creada por Carlos Penna, la CDD sería un sistema biblioteconómico (que persigue el ordenamiento de los libros en los estantes), y la CDU uno bibliográfico. Esto se debe a que la ordenación con Dewey no representaría mayores dificultades, más que la ordenación numérica. Ej.:

542

542.1

542.13

542.2

Etc.

---

<sup>18</sup> Highman, Norman. – The library in the university : observations on a service. – London : Deutsh, 1980.

Citado por: Thompson, James ; Carr, Reg. – La biblioteca universitaria : introducción a su gestión. – Madrid : Fundación Sánchez Ruipérez, 1990. – p. 223.

La Clasificación Decimal Universal, al incorporar numerosos signos que representan distintas características de las obras, establece el orden que se debe guardar en los estantes:

<b>Signo</b>	<b>Número</b>
+	622.341.1+669.1 Minería del hierro y metalurgia ferrosa
/	622.341.1/.2 Minería del hierro y manganeso
Número simple	622.341.1 Minería del hierro
:	622.341.1:338.124.4 Crisis económica en la minería del hierro (la fórmula puede invertirse)
::	622.341.1::338.124.4 (la fórmula no puede invertirse)
=	622.341.1=112.2 Documentos en alemán sobre la minería del hierro
(0)	622.341.1(0.035.22) Documentos microfilmados sobre la minería del hierro
(1/9)	622.341.1(430) Minería del hierro en Alemania
(=...)	622.341(=411.21) Minería del hierro entre los árabes
"..."	622.341.1"19" Minería del hierro en el siglo veinte
*	622.341.1*Fe O Minería de hematites rojos (Fe O)
A/Z	622.341.1GOE Minería del mineral de hierro goetita
.00	622.341.1.002.67 Subproductos de la minería del hierro
-0	622.341.1-057.2 Obreros manuales en la minería del hierro
-1/-9	622.341.1-78 Aparatos y medidas protectoras en la minería del hierro
.0	622.341.1.03 Carácter geológico de los depósitos de hierro
'	622.341.1' Desechos, residuos de la minería del hierro
Número siguiente	622.341.11 Minería de magnetita y hematites

*Ordenamiento la CDU (2004)*

Si se hace un relevamiento de bibliografía sobre el tema, se encuentra frecuentemente la idea de que la ordenación que debe usarse en los estantes es la de los sistemas de clasificación. No siempre aparecen menciones a otras formas de ordenamiento, y en esos casos se establece que una ordenación según grandes grupos temáticos podría usarse en bibliotecas pequeñas, como por ejemplo, las escolares.

“Para que los libros puedan ser fácilmente consultados, es preciso que estén ubicados en los estantes de acuerdo con su contenido, por lo cual es necesario clasificarlos

previamente.” (publicación de la Comisión Nacional de Energía Atómica de la década de 1950)<sup>19</sup>

“La ordenación por amplias áreas disciplinares, o por grandes campos, se utiliza con asiduidad en las librerías. [...] Conviene en bibliotecas personales o en pequeñas bibliotecas públicas de libre acceso, siempre y cuando la cantidad de volúmenes de cada categoría no sea demasiado importante. [...] En una biblioteca pública de libre acceso, con un fondo de varios millares de volúmenes, y mucho más en una biblioteca de investigación, sólo una ordenación por materias puede satisfacer al lector. [...] Los imperativos de la ordenación deben someterse a los de la clasificación, para así crear un código totalmente significativo: es la razón de ser de los lenguajes de clasificación”. (Jacques Maniez, 1993).<sup>20</sup>

En cuanto a las signaturas topográficas, compuestas por la signatura de clase y la librística, Santiago Caravia (2009)<sup>21</sup>, hace algunas consideraciones: “En algunas bibliotecas, esta combinación [...] se aplica a toda la colección en libre acceso, pero no a las obras de creación literaria. En lugar de dividir éstas en las distintas literaturas nacionales, y éstas a su vez en géneros, se agrupa toda la narrativa en un mismo apartado “N”, la poesía en “P” y el teatro en “T”. También suele hacerse esto con la literatura infantil y con las biografías. [...] Tiene algunas ventajas, como no obligar al lector a saber en qué lengua escribió su obra determinado escritor. [...] Como inconvenientes, hay que señalar la agudización de los conflictos de signatura y, sobre todo, la incongruencia que supone la excepción dentro de un orden único siguiendo un esquema de clasificación bibliográfica”. Continúa diciendo que sería confuso para los usuarios buscar un ensayo de Miguel de Unamuno en una signatura como:

821.134.2-4

UNA

y tener que buscar una de sus novelas siguiendo una signatura:

N

UNA

Declara que esta diferenciación afectaría el orden interno de la biblioteca, y que la razón de la facilidad de los usuarios para encontrar la segunda signatura no es un

---

<sup>19</sup> REGLAS fundamentales de catalogación, clasificación y ordenación de libros. – [s.l.] : Comisión Nacional de Energía Atómica, [195-?]. – p. 39.

<sup>20</sup> Maniez, Jacques. – Los lenguajes documentales y de clasificación. – Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993. – p. 21-22.

<sup>21</sup> Caravia, Santiago. – Op. Cit. – p. 81.

argumento que promueva su uso, ya que los usuarios deberían tener esa facilidad para encontrar todas las obras de todas las materias, y no sólo las de literatura. Sin embargo en ningún momento propone la idea de extender este sistema que apunta a la facilidad, al resto de la colección.

## **2.5 - Experiencias**

### **2.5.1 - Europa**

En Europa, en la mayoría de los países se utiliza más el sistema Dewey.

En España, una de las excepciones, el sistema que prima es la CDU. En numerosos países como el Reino Unido, Irlanda, Noruega y Francia las bibliotecas de estantería abierta utilizan generalmente Dewey. En Alemania se usa la CDD, pero sólo por motivos de clasificación temática, no para ordenamiento del material: para eso muchas bibliotecas emplean clasificaciones locales, como la Regensburger Verbundklassifikation, un sistema de clasificación jerárquico que divide el conocimiento por clases temáticas, y utiliza una notación alfabética con letras de la A a la Z, y en la que cada clase se subdivide con otra letra, y luego con números.

Sin embargo de a poco van apareciendo nuevas formas de organización. Es así que en la Biblioteca Pública de Peñaranda (España) hace ya algunos años se decidió que utilizarían una forma simplificada y no exhaustiva de la CDU para poner en orden algunos sectores de las estanterías, pero de todas maneras se seguiría clasificando para posibles consultas e intercambios con otras bibliotecas. De todas maneras, esta biblioteca ha creado sus propios criterios de ordenación: la literatura está ordenada por secciones como “poesía”, “teatro”, “narrativa”, y “otros géneros”, y dentro de cada sección, está ordenada alfabéticamente por autor. En el sector de informática, la ordenación en las estanterías es por el programa (software) o sistema (Windows, Linux), identificado con las tres primeras letras del nombre del mismo. El sector de viajes, está ordenado geográficamente, sin tener en consideración ni el título ni el autor.

En Francia existen ya varias bibliotecas que ordenan sus colecciones por lo que llaman “polos temáticos”, que comprenden amplias categorías temáticas, empezando a cambiar algunos aspectos de los sistemas de clasificación. Así, por ejemplo, la biblioteca central de la Universidad Paris Diderot, que contiene cerca de 250.000 documentos, está organizada en 4 polos documentales: Letras y artes, Ciencias humanas y sociales, Historia-geografía, y Ciencias. Dentro de cada polo, los libros están ordenados por CDU. Así combinan de cierta manera las clasificaciones decimales y un ordenamiento temático “propio”.

La biblioteca universitaria de Bron, perteneciente a la Universidad de Lyon 2, que posee más de 200.000 obras, tiene sus libros ordenados por el sistema Dewey, pero éstos están ubicados dentro de 6 polos temáticos: Letras y Lenguas, Artes del Espectáculo, Derecho-Administración Económica y Social, Sociología-Comunicación, Psicología-Educación, e Historia-Geografía. Aquí los libros para préstamo y de referencia están mezclados en los estantes, y están diferenciados por etiquetas de colores.

En la Biblioteca de Limoges pensaron en una clasificación cruzada entre centros de interés y Dewey. También se organizan por polos temáticos, como Juventud, Arte, Ciencias, Letras, Lemousin [nombre de la región] y Patrimonio, y Polo francófono. Hay cerca de 30.000 documentos en cada polo.

En la biblioteca de la Universidad París 13, gran parte de la colección está ordenada por CDU. Sin embargo en las áreas temáticas de “Economía – Gestión” y “Derecho”, se utiliza un ordenamiento local alfanumérico. Por ejemplo:

**K** Derecho privado

**Ka** Derecho civil

**Ka0** Tratados

**Ka1** Obras generales

**Kb** Derecho comercial

Dentro de cada uno de estos temas, los libros están ordenados por el apellido del autor (o por el título en el caso de las obras sin autor, o con más de tres autores). La colección con este ordenamiento se compone de 23.000 volúmenes en el área de Economía-Gestión, y 25.000 volúmenes en la de Derecho.

Esta biblioteca tomó esta forma de ordenamiento de la biblioteca de la Universidad Paris 10. Consideran que la CDU es una clasificación relativamente compleja, que muchos estudiantes no comprenden, y los bibliotecarios deben ayudarlos a menudo. Así, esta clasificación alfanumérica les resulta mucho más simple.

Otra experiencia original es la de la Biblioteca del Departamento de Física, de la Universidad Técnica de Berlín. Allí los 30.000 libros de la colección no están ordenados según un sistema de clasificación decimal, sino siguiendo las categorías temáticas del Esquema de Clasificación de Física y Astronomía (Physics and Astronomy Classification Scheme – PACS). Los libros se designan en el tejuelo con las primeras letras de las categorías (**OPT** para Óptica, **ASTR** para Astronomía y astrofísica, etc.), y tienen algunas subcategorías indicadas con números. Por ej.:

ASTR 60 es para los libros de texto e introducciones de astronomía, ASTR 98, para mecánica celeste, y ASTR 150 para satélites. Además, cada categoría está identificada con un color. Dentro de cada subcategoría, los libros están ordenados por apellido del autor y luego por título.

Este nuevo sistema se inventó en 1985, cuando la biblioteca se formó con distintas colecciones de pequeñas bibliotecas que estaban todas clasificadas con distintos sistemas. Actualmente los usuarios no presentan mayores problemas para utilizar este sistema y localizar los libros, y los ubican fácilmente debido a que los libros están agrupados de acuerdo a su temática, y a que los colores de las categorías están indicados tanto en el plano de la biblioteca, como en los estantes, y los mismos libros. También utilizan el recurso de repetir números para determinadas obras, como por ejemplo: ASTR 60 es para libros de texto de astronomía, MECH 60 para libros de texto de mecánica, MATH 60 para libros de texto de matemática, etc.

### **2.5.2 - América**

En Estados Unidos, las bibliotecas populares utilizan generalmente el sistema Dewey para sus estanterías abiertas, mientras que las académicas, como las universitarias, utilizan el sistema de la Library of Congress.

De todas maneras, en ese país ya existen algunas alternativas. En 2007, abrió sus puertas la Perry Branch Library, ubicada en Maricopa, Arizona, sin utilizar la clasificación de Dewey. Esto se debió a que mediante encuestas hechas en el distrito, descubrieron que cerca del 85% de las personas concurría a la biblioteca sin un título en mente, con la idea de hacer browsing en los estantes. Las autoridades pensaron que la decisión de abandonar la CDD facilitaba a los usuarios poder buscar y encontrar material de su interés.

La Perry Branch Library posee 30.000 documentos en diversos soportes. Su ordenamiento está basado en una adaptación del sistema BISAC (Book Industry Standards and Communications), que consiste en una lista alfabética de categorías del conocimiento (son más de 50 categorías, con varios grados de especificidad). Dentro de cada categoría, los libros están ubicados alfabéticamente por autor. La simplicidad del lenguaje hace que algunos bibliotecarios la consideren una ventaja por sobre el sistema Dewey.

Marshall Shore, quien fue uno de los encargados de pensar este cambio en la biblioteca, expresó que mientras entrevistaba a los no-usuarios, escuchó incontables veces opiniones como “esos números asustan”, “no los entiendo”, o “me hacen sentir estúpido”. Para él no se trata de qué sistema es superior, sino de la experiencia del usuario en relación al sistema. El sistema basado en BISAC, tiene como meta ayudar

a los usuarios a ser autosuficientes, y que se sientan cómodos usando la biblioteca. Shore cree que la CDD funcionaba bien en su época, pero que tiene muchas deficiencias.

La biblioteca Perry Branch tomó el modelo de las librerías comerciales, que tiene en cuenta la experiencia del cliente, la visibilidad y la señalización. La señalización debe ser totalmente clara y llamativa para que el sistema funcione, ya que de no ser así, se perdería el sentido del esquema basado en BISAC.

El usuario consulta el catálogo en una computadora y ve en qué materia se encuentra, y luego sigue las señales por toda la biblioteca hasta llegar al libro. Muchos se saltean directamente la consulta al catálogo y van directamente a las estanterías.

Encuestas posteriores dijeron que el 95% de los usuarios están conformes con el ordenamiento de los libros. En la biblioteca creen que se deberían dejar de lado los legados de la bibliotecología, y escuchar realmente lo que dicen los usuarios.

Para el 2010, el distrito de Maricopa había abierto o reconvertido otras ocho sedes de bibliotecas a este nuevo sistema sin Dewey.

En la biblioteca de Rangeview, Colorado, también abandonaron el sistema Dewey. Creen que los elementos a tener en cuenta en su nuevo sistema son: el ordenamiento de las estanterías, la exposición de las obras, el mobiliario, la señalización y la colección. Aquí, las etiquetas de los libros tienen la categoría (y si corresponde, la subcategoría) a la que pertenece la obra. Después de los cambios, en la biblioteca se duplicó la cantidad de usuarios, y se triplicaron los préstamos. En el 2010, fue una de las cinco bibliotecas ganadoras del Premio Nacional a Servicios de Museos y Bibliotecas de los Estados Unidos.

Hay experiencias de bibliotecas que decidieron incorporar ciertos elementos del ordenamiento de las librerías, pero sin abandonar del todo la clasificación de Dewey.

En la biblioteca Darien, Connecticut, el ordenamiento de no ficción para adultos se acomodó en una mezcla entre el sistema Dewey y el de las librerías. La idea era conservar la capacidad de encontrar una obra con Dewey, pero a la vez alentar el browsing. Así, se agruparon juntas áreas similares de Dewey, en ocho categorías, llamadas “glades” (claros). Cada libro, sobre la etiqueta con el número de Dewey, tiene otra etiqueta indicando el “glade” al que pertenece. Ellos creen que Dewey es un buen sistema para quienes sólo van a la biblioteca a buscar un libro en particular, y no querían perder eso.

En la biblioteca pública de Phoenix, integraron el sistema BISAC a la biblioteca, ya que creían que Dewey era útil, y BISAC podía enriquecer el catálogo con información adicional y más apta para el browsing.

### **2.5.3 - Argentina**

En nuestro país la mayoría de las bibliotecas de estantería abierta utilizan la CDD o la CDU. Existe el consenso de que en bibliotecas pequeñas muchas veces es aceptado el ordenamiento de acuerdo a grandes grupos temáticos.

Si bien no hay estadísticas al respecto de qué sistema es el más utilizado, en unas adaptaciones a la CDD y CDU que realizó la Biblioteca Nacional de Maestros en 1998, se declara que “la Clasificación Decimal Universal es uno de los sistemas más difundidos en la República Argentina”<sup>22</sup>, y que “la Clasificación Decimal Dewey es uno de los sistemas de clasificación más difundidos en las bibliotecas escolares de la República Argentina”<sup>23</sup>.

## **2.6 - La Biblioteca y el Bibliotecario**

### **2.6.1 – Bibliotecas**

#### **2.6.1.1 - La biblioteca universitaria**

Santiago Caravia<sup>24</sup> indica que “son bibliotecas de apoyo a la investigación que se lleva a cabo en las universidades, y también proporcionan los recursos necesarios para la enseñanza y el aprendizaje dentro de dichas instituciones. Funcionan con exclusividad al servicio de la comunidad universitaria”.

López Yepes<sup>25</sup> cita a la ALA (American Library Association), considerando que es “una biblioteca o sistema de éstas, establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”. Continúa explicando que en esta definición sobresalen las que considera las dos funciones principales de este tipo de biblioteca, que son el apoyo a la docencia, y la investigación; aunque también aclara que debe apoyar la función cultural y educativa que tiene la universidad.

---

<sup>22</sup> Murillo Madrigal, Alexandra ; González del Valle, Laura. - Manual de notaciones de CDU : adaptado por la Biblioteca Nacional de Maestros. - Buenos Aires : Prodyms II, 1998. - p. 7.

<sup>23</sup> Murillo Madrigal, Alexandra ; González del Valle, Laura. - Manual de notaciones de CDD : adaptado por la Biblioteca Nacional de Maestros. - Buenos Aires : Prodyms II, 1998. - p. 7.

<sup>24</sup> Caravia, Santiago. – Op. Cit. – p. 20.

<sup>25</sup> López Yepes, José, ed. - Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación. – Op. Cit. – v. 1, p. 209.

Otro autor, Domingo Buonocore<sup>26</sup>, establece que las funciones de este tipo de biblioteca “están predeterminadas y condicionadas por las funciones de la misma universidad”. Continúa diciendo que este tipo de biblioteca es el “espejo” de la universidad, por lo que refleja “la jerarquía científica y el prestigio” de la misma. A fin de satisfacer los requerimientos de la universidad, Buonocore cree que la biblioteca debe ocuparse de cumplir con las siguientes funciones:

- Una función primaria, que es la de brindar textos y fuentes de información a los estudiantes universitarios, contemplando los planes de estudio.
- Ofrecer material que satisfaga las necesidades de investigación de los profesores y graduados de la institución.
- Proveer libros que apoyen y fomenten una cultura general de los profesionales, para evitar que sean conocedores de una sola disciplina.

Las bibliotecas universitarias se remontan a la edad media, en el momento en que aparecen las universidades, por lo que se ve que siempre estuvieron ligadas de manera casi indefectible. En ese tiempo, en las universidades, los libros estaban a cargo de una persona llamada estacionario, quien alquilaba las peciae a los estudiantes para que pudieran copiarlas para sus estudios. Las peciae eran una suerte de cuadernillos que componían una obra, previamente aprobada por la autoridad académica. La separación de la obra en varias peciae permitía que pudiera ser copiada por varios estudiantes de manera simultánea.

A pesar de su antigüedad, las bibliotecas universitarias empezaron a desarrollarse plenamente a partir de la segunda mitad del siglo XIX, distinguiéndose el gran impulso que recibieron principalmente en las universidades de Estados Unidos.

Dentro de su estructura organizativa, pueden distinguirse dos modelos de biblioteca universitaria, que afecta su forma de gestión, los servicios que brinda, etc.:

- Biblioteca única – Es la que tiene en el mismo recinto el depósito, el lugar de gestión y donde se brindan los servicios al público y las colecciones de las distintas materias.
- Biblioteca múltiple – Es la que posee varias unidades. Puede tener una biblioteca central que actúa como coordinadora del sistema de bibliotecas, o puede haber bibliotecas independientes en cada facultad, o cada departamento.

---

<sup>26</sup> Buonocore, Domingo. – Diccionario de bibliotecología. – Op. Cit. – p. 48.

Si bien los usuarios primordiales son los integrantes de la comunidad universitaria, en numerosos casos, están abiertas a todo público.

Sus recursos informativos suelen ser variados, ya que incluyen monografías, publicaciones periódicas, CDs, bases de datos en línea, literatura gris, tesis, etc.

Según José Antonio Gómez Hernández<sup>27</sup>, la misión de la biblioteca universitaria se puede ver concretada en:

- Proporcionar una colección básica acorde a las necesidades de los estudiantes: accesible, con múltiples ejemplares de las obras, actualizada de acuerdo a los programas de estudio, etc.
- Una colección de materiales de referencia
- Una colección documental especializada en las distintas asignaturas de los programas de estudio y los proyectos de investigación, disponibles para los profesores y los alumnos.
- Un servicio de referencia, orientación y formación de usuarios que promueva el buen uso y aprovechamiento de los recursos de la biblioteca.
- Un servicio de apoyo a la investigación especializada, con acceso a bases de datos internacionales.
- Favorecer el acceso a la cultura del medio y su época, mediante un fondo bibliográfico que contenga también material cultural y espiritual.

Los usuarios de las bibliotecas universitarias se pueden distinguir por su condición de alumnos principiantes o más avanzados en las carreras. Los principiantes buscarán obras de carácter más bien introductorio, mientras que los más avanzados requerirán material más especializado, y por fuera de los libros de los programas de estudio. Finalmente los profesores requerirán material altamente especializado y todo tipo de fuentes documentales. Es así que muchas bibliotecas universitarias adecuan sus servicios al tipo de usuario, por ejemplo, otorgándoles a los profesores la posibilidad de retirar mayor cantidad de obras, o durante más días de préstamo.

También se puede distinguir a los usuarios por su área de estudio: en la ciencia y técnica, los usuarios estarán mucho más interesados en conseguir el material más actualizado posible, mientras que en las humanidades, se pueden considerar útiles obras que ya tienen varios años.

---

<sup>27</sup> Gómez Hernández, José Antonio. – La biblioteca universitaria. – En: MANUAL de Biblioteconomía. – 1ª ed., reimpr. - Madrid : Síntesis, 1996. – p. 364.

La biblioteca debe producir beneficios concretos, mensurables en mejores calificaciones en los estudiantes, más calidad en las investigaciones y mayor productividad, y mayor relevancia de las publicaciones de los docentes.

En los últimos años, las bibliotecas universitarias han experimentado cambios a fin de adaptarse a la nueva sociedad de la información. Es así que han redefinido sus servicios para convertirse en unidades que integran todo tipo de recursos de información (analógicos, digitales, multimedia), y así poder satisfacer las demandas de información de los docentes, los estudiantes y los investigadores.

Ésta debe brindar asistencia para formar usuarios en el uso y acceso de la información, para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.

En la actualidad se busca lograr la integración de varios tipos de servicios, combinando los soportes tradicionales con la información digital (en muchos casos accesible en forma remota). Asimismo la biblioteca universitaria hoy intenta potenciar el aprendizaje autónomo de los estudiantes, siendo un elemento de apoyo para los docentes.

#### **2.6.1.2 – La biblioteca especializada**

En los últimos siglos, con los avances tecnológicos y científicos, el hombre comenzó a comprender cada vez más el funcionamiento del mundo, y cómo aplicar ese conocimiento a sus actividades cotidianas. Los científicos registraron sus invenciones en artículos y tratados, que eran consultados por personas que se basaban en esas obras para crear nuevos conocimientos. Las profesiones se volvieron académicas, y se crearon nuevas ramas del conocimiento, más específicas dentro de los distintos ámbitos del saber. Los integrantes de estas nuevas áreas se agruparon y formaron sociedades en donde se organizaron para mantener un mismo cuerpo de conocimiento. Para mantener ese cuerpo se precisaban bibliotecas especializadas. Su reconocimiento como tales se efectúa en 1909, cuando un grupo de bibliotecarios de los Estados Unidos crea la Special Libraries Association (SLA).

Santiago Caravia<sup>28</sup> define a las bibliotecas especializadas como aquellas que “no son universales en cuanto al contenido de sus fondos, sino que adquieren preferentemente materiales de una disciplina determinada o de un grupo de materias afines. Generalmente dependen de una institución de investigación o de otro tipo de entidad que necesita de una biblioteca para desarrollar su actividad”.

---

<sup>28</sup> Caravia, Santiago. – Op. Cit. – p. 20.

José López Yepes<sup>29</sup> cita la definición de la ALA que indica que es una “biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o entidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca”.

Es así que estas unidades de información contienen material muy diverso, de acuerdo a las necesidades de la comunidad a la que pertenece, como libros, publicaciones periódicas, revistas de resúmenes, literatura gris, patentes, normas, informes técnicos, traducciones, información generada internamente por la institución (informes, papeles de trabajo), etc.

En el mundo de habla hispana, actualmente se suele hacer una diferenciación entre las bibliotecas especializadas y las especiales, cosa que en otros países no ocurre. Aquí se considera a las especializadas como aquellas que se diferencian por la temática de su colección (por ejemplo, una biblioteca especializada en historia, o en derecho), y las especiales son las que se diferencian por el tipo de usuario (por ejemplo, las bibliotecas para ciegos, las bibliotecas carcelarias para los reclusos, las de hospitales destinadas a los pacientes, etc.).

Buonocore<sup>30</sup> indica que los usuarios de este tipo de biblioteca son en numerosas ocasiones técnicos, científicos o investigadores, que necesitan una asistencia mayor a la que precisa un lector común. Es por eso que los bibliotecarios de las bibliotecas especializadas deberían utilizar las fuentes de información “con mayor espíritu crítico, agilidad en la búsqueda, sentido de la exactitud y sutileza”.

Fred Lerner<sup>31</sup> establece que la finalidad de estas bibliotecas es inmediata, y que “el mantenimiento de registros históricos no es uno de sus objetivos, excepto cuando cumple una función corporativa esencial. Su verdadera meta es la información que sus lectores necesitan hoy”. También indica que estas necesidades cambian continuamente en respuesta al cambio en el medio que la biblioteca misma ayuda a crear.

---

<sup>29</sup> López Yepes, José, ed. - Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación. – Op. Cit. – v. 1, p. 188.

<sup>30</sup> Buonocore, Domingo. – Diccionario de bibliotecología. – Op. Cit. – p. 39.

<sup>31</sup> Lerner, Fred. – Historia de las bibliotecas del mundo. – Buenos Aires : Troquel, 1999. – p. 212.

Las bibliotecas especializadas suelen realizar los procesos técnicos de forma más exhaustiva, para poder responder a las exigentes demandas y las búsquedas específicas de los usuarios. Para ello utilizan tesauros especializados, e incluso algunas bibliotecas adaptan o crean sus propios sistemas de clasificación.

También es habitual que realicen servicios como la confección de boletines de resúmenes, de novedades o de sumarios, y la diseminación selectiva de la información, realizada “a medida” de las necesidades del usuario. Asimismo no es extraño el intercambio de material, gracias a la cooperación interbibliotecaria, con otras bibliotecas especializadas en su misma temática, y el acceso a bases de datos especializadas de su materia.

Las colecciones de este tipo de bibliotecas no suelen ser muy extensas, ya que están muy orientadas a un tema específico. Además, y en especial en las temáticas relativas a la ciencia y tecnología, se suelen realizar expurgos frecuentes para mantener la colección al día.

Vellosillo González<sup>32</sup>, considera que los factores que diferencian a una biblioteca especializada son:

- La tipología de los documentos y su tratamiento
- Los usuarios, que poseen una formación elevada y tienen unos exigentes requerimientos de información
- Los bibliotecarios, que suelen tener una formación específica en la temática de la biblioteca
- Su funcionamiento activo y continua actualización
- Los vínculos frecuentes establecidos con otras bibliotecas e instituciones
- Los servicios altamente automatizados, a fin de posibilitar una mejor recuperación de la información
- El tamaño, pequeño, en cuanto a la colección y el personal

### **2.6.2 - Bibliotecario – El profesional de la información**

Las profesiones relacionadas con la información se fueron desarrollando y especificando a medida que avanzaba la evolución histórica y técnica.

La tarea bibliotecaria, hasta el siglo XIX estuvo desempeñada casi exclusivamente por eruditos, y no respondía a una necesidad social. Pero a partir del cambio social que se

---

<sup>32</sup> Vellosillo González, Inmaculada. - Las bibliotecas especializadas. - En: MANUAL de Biblioteconomía. – 1ª ed., reimpr. - Madrid : Síntesis, 1996. – p. 380.

produce en ese siglo, aparece la alfabetización de las clases populares, mayor acceso a la lectura, y surgen las bibliotecas públicas. Así, la profesión bibliotecaria cobra más importancia, se hace oficial, y se institucionaliza su enseñanza.

En las últimas décadas, el desarrollo y la expansión de la tecnología, permitió una explosión informativa y comunicacional. Dentro del ámbito de los profesionales de la información, estos cambios se ven mediante la utilización de nuevas herramientas de búsqueda, de procesamiento, guarda, acceso y transferencia de la información.

Los profesionales hoy deben entender las necesidades de información y las nuevas maneras de responder a ellas, recurriendo a nuevos métodos de trabajo, revolucionando las formas de búsqueda, procesamiento y transmisión de la información.

La tarea imperecedera del bibliotecario seguirá siendo proveer acceso a la información; sin embargo el rol tradicional de ser solamente un custodio de impresos ha cambiado. Como indica Roberto Casazza en la obra "El futuro bibliotecario" (2004)<sup>33</sup>, editada por la Biblioteca Nacional: el "bibliotecario deberá tener presente que es un profesional al servicio del lector, no al servicio del libro".

La profesión del bibliotecario es<sup>34</sup>:

- Una actividad de servicio – Se trata de trabajar para los demás. Se debe querer ser útil. Debe ser un objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios. Se debe ser proactivo.
- Un trabajo de comunicación y contacto – Implica relaciones personales con los usuarios y los productores de información, que resultan fundamentales para la eficacia del servicio. Debe ser capaz de comprender a los demás y saber comunicarse. Cobra importancia la formación en técnicas de comunicación, relaciones públicas y atención de usuarios.
- Un trabajo de toma de decisiones – Para dirigir los aspectos que hacen a la biblioteca, la colección, los usuarios, el personal, los servicios. Así se hace necesario conocer sobre procedimientos de gestión empresarial.
- Un trabajo que evoluciona – No sólo las técnicas profesionales evolucionan, sino también los conocimientos que se transmiten y las necesidades de los usuarios. Se debe ser flexible y adaptable. Debe salir de su zona de confort, y evitar la rutina y la inacción (aunque a veces estén disimuladas dentro de

---

<sup>33</sup> Casazza, Roberto. – El futuro bibliotecario : hacia una renovación del ideal humanista en la tarea bibliotecaria. – Buenos Aires : Biblioteca Nacional, 2004. – p. 77.

<sup>34</sup> Guinchat, Claire ; Menou, Michel. – Op. Cit. – p. 521-522.

procedimientos rigurosos). Es necesario ser partidario del aprendizaje continuo, ya sea asistiendo a cursos y conferencias o participando en foros online.

- Un trabajo de perseverancia y modestia – Involucra esfuerzo (a veces incluso físico), que muchas veces no es recompensado.

Hoy en día, el profesional de la información debe tratar la información y los documentos en sus distintos soportes, para brindar información correcta, exacta y al día. Asimismo debe estar al servicio de los usuarios, lo que implica que debe estar motivado y tener una buena predisposición para las relaciones humanas. Se le exige que actúe de la manera más eficaz posible, debiendo aplicar un orden y un método en sus tareas dentro de la organización. Es fundamental que se sienta cómodo con las tecnologías, para poder recuperar información online, consultar OPACs, responder consultas a la biblioteca a través de los medios electrónicos, y utilizar blogs o redes sociales para comunicarse con los lectores. También es necesario que conciba políticas de información destinadas a sus usuarios, asegurándoles el acceso a la información. Además actúa como intermediario y filtro ayudando a acceder a la información relevante, evitando la sobrecarga de información. Gloria Ponjuán Dante<sup>35</sup> indica que su formación profesional debe estar marcada por la búsqueda constante de nuevos caminos, la capacidad de aprender y “desaprender”, con una disposición a la solución de problemas. Dice que estos profesionales trabajan con disciplina e independencia, con perspectiva y visión para anticiparse a los hechos, y actúan para lograr soluciones, lidiando con problemas en lo cotidiano. Cree que su fortaleza primordial es la constante adaptación al cambio.

Las “competencias” son una combinación de habilidades, conocimiento y pautas de comportamiento, vitales para el éxito organizacional, el logro personal y el desarrollo profesional. Los bibliotecarios deben contar con competencias profesionales, como conocimientos de recursos de información, tecnologías, administración, etc. También deben poseer competencias personales, como la habilidad de trabajar en equipo, compartir conocimientos, saber enfrentar los cambios, ejercer un liderazgo dinámico, ser previsor, flexible, creativo y tener una actitud positiva.

---

<sup>35</sup> Ponjuán Dante, Gloria. – Gestión de información : dimensiones e implementación para el éxito organizacional. – Rosario : Nuevo Paradigma, 2004

Según José Antonio Gómez Hernández<sup>36</sup>, las responsabilidades profesionales de los bibliotecarios son:

- Proteger el derecho de acceso a la información: la información es un derecho y un recurso fundamental para los países. Toda persona tiene derecho a recibir y difundir información. Es tarea de los bibliotecarios favorecer la libertad de información, y combatir la censura o la presión sobre el acceso al conocimiento.
- Dar a conocer a todos los individuos su derecho a la información y la importancia del mismo.
- Dar la información a los usuarios de un modo correcto, exacto y actual.
- Poder dar, no sólo información exhaustiva, sino también la selección, el análisis y la síntesis para que resulte útil.
- Brindar servicios de excelencia, ya que será la calidad el único medio de hacer avanzar las bibliotecas. Perseguir la calidad en el trabajo con el usuario y en el aprovechamiento de los recursos.
- Ejercer la profesión con calidad, ya que de no hacerlo se perjudica la imagen de la profesión.
- Estar al día, para no quedar desactualizado en la profesión.
- Adecuar la biblioteca a la comunidad a la que presta servicio.

La tarea del bibliotecario ha cambiado al desplazarse el eje del centro de la biblioteca, que pasó de ser el libro a ser el usuario. Así, a la función de ser almacenador y guardián de la cultura, se le suma el poder interpretar las necesidades de los usuarios y actuar para poder satisfacerlas.

Las bibliotecas del siglo XXI tienen que operar de acuerdo a las expectativas del usuario actual. Esto implica una biblioteca que tenga cada vez menos barreras para ellos, que invite a la participación, sea flexible, y funcione de la mejor manera.

La enorme cantidad de conocimiento generado no resulta de mucha utilidad si no hay manera de localizarla, filtrarla, organizarla y acceder a ella. Y ahí es donde debe intervenir el bibliotecario.

### **2.6.3 - Formación de usuarios**

Dentro de las tareas que debe realizar el bibliotecario, podemos señalar a la Formación de Usuarios. Ésta puede definirse como “todo esfuerzo tendiente a orientar

---

<sup>36</sup> Gómez Hernández, José Antonio. - Gestión de bibliotecas. - Murcia : Universidad de Murcia, 2002. – p. 80.

al lector, individual o colectivamente, para que use de manera eficaz los recursos y servicios que ofrece la biblioteca”<sup>37</sup>.

Se trata de “aquel conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la localización, selección, evaluación y utilización de la información, entre otros aspectos”<sup>38</sup>.

Es necesaria ya que muchas veces los usuarios llegan a la biblioteca sin saber qué es lo que ésta les puede ofrecer, en cuanto a sus servicios y recursos.

Esta tarea es común en cualquier tipo de biblioteca, aunque los programas de formación de usuarios se planean en función del tipo y características de la biblioteca y de sus usuarios.

La formación de usuarios es un proceso a largo plazo y debe ser realizado de manera sistemática, e intenta que el usuario actúe de manera autónoma en las bibliotecas.

La formación se puede dar de manera colectiva, o individual. La manera colectiva se realiza a través de visitas guiadas, charlas, tutorías, etc. Estos programas se adecuan al nivel de los usuarios.

Para llevar a cabo la formación de usuarios, la biblioteca se puede valer de medios impresos, como folletos o planos, de la señalética, de guías y ayudas online, etc.

En las bibliotecas especializadas, generalmente se enfoca en satisfacer necesidades puntuales, para profundizar determinados conocimientos. También se ve el manejo de herramientas web (búsqueda en el OPAC, utilización de las bases de datos especializadas, etc.)

En las bibliotecas universitarias la formación se da en el recibimiento y orientación de los usuarios, a fin de dar a conocer la colección y servicios de la biblioteca. En numerosas universidades esto se ofrece a los alumnos ingresantes, ofreciéndoles visitas guiadas.

En los últimos años, la idea tradicional de la formación de usuarios ha cambiado en algunas bibliotecas universitarias, pasando de dedicarse a enseñar a utilizar las herramientas de la biblioteca, a procurar que el usuario sepa reconocer su necesidad

---

<sup>37</sup> Monfasani, Rosa Emma ; Curzel, Marcela Fabiana. Usuarios de la información : formación y desafíos. – Buenos Aires : Alfagrama, 2006. – p. 35.

<sup>38</sup> Monfasani, Rosa Emma ; Curzel, Marcela Fabiana. Op. Cit. – p. 89.

de información, y pueda luego localizar, acceder, evaluar y utilizar la información de manera autónoma, integrando lo que se llama ALFIN, Alfabetización Informacional. El objetivo de la ALFIN es crear “aprendices” que sean capaces de resolver sus necesidades de información y sepan adaptarse a los cambios y situaciones que les toquen vivir.

## **2.7 - Gestión en las Bibliotecas**

### **2.7.1 - Definición**

En el Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación, editado por José López Yepes, se define a la gestión como “llevar a cabo las tareas de un directivo o responsable de una organización o empresa. Poner en marcha un conjunto de técnicas para dirigir organizaciones”.

Según Claire Guinchat y Michel Menou<sup>39</sup>, la gestión “es el proceso mediante el que se orientan las competencias y la energía de los individuos y los recursos materiales que éstos reciben, con el fin de alcanzar un objetivo. Es también el conjunto de técnicas que permiten tomar decisiones acertadas y ponerlas en práctica de modo que todos los recursos de la institución se utilicen del mejor modo posible con el fin de garantizar su eficacia.”

Luis Hernando Lopera Lopera<sup>40</sup> define a la gestión bibliotecaria como “los procesos de planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar la actividad bibliotecaria, con el fin de lograr la integración de las fuerzas y recursos de la biblioteca para alcanzar unos objetivos determinados en el cumplimiento de su misión”.

De acuerdo con Gloria Ponjuán Dante, la gestión de información es el “proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información.”<sup>41</sup>

La finalidad de la gestión es hacer que la institución –en este caso, la biblioteca- logre los mejores resultados posibles, en las mejores condiciones. En un mundo de cambios

---

<sup>39</sup> Guinchat, Claire ; Menou, Michel. – Op. Cit. – p. 457.

<sup>40</sup> Lopera Lopera, Luis Hernando. – Las interacciones entre información e innovación desde la perspectiva de una ética bibliotecológica [ponencia]. – Congreso Nacional de Bibliotecología [7° : 2002 : Bogotá] [en línea]. – Consultado el 16 de agosto de 2012. - Disponible en: [caribe.udea.edu.co/~hlopera/Ponencia-Hernando-Lopera.rtf](http://caribe.udea.edu.co/~hlopera/Ponencia-Hernando-Lopera.rtf)

<sup>41</sup> Ponjuán Dante, Gloria. – Op. Cit. – p. 17-18.

permanentes, esta finalidad no se puede concretar dejando que la institución funcione siguiendo hábitos anteriores y costumbres.

En una unidad de información, la gestión supone la responsabilidad de todas las operaciones relacionadas con la misma. Las bibliotecas deben gestionar la organización de los servicios, el personal, el equipamiento, las colecciones, los servicios a los usuarios, y las relaciones con los usuarios y con otras instituciones.

Se pueden distinguir como componentes de la gestión:

- La dirección, que es la parte más importante
- La planificación, que se realiza hacia el futuro, pero en función a una realidad presente. Consiste en la fijación de objetivos, acordes a cada biblioteca, en la búsqueda de los medios para realizarlos, y la ordenación de estos medios para poder aplicar medidas correctoras.
- La organización, ayuda a utilizar los medios disponibles (humanos, materiales, informativos) de manera adecuada y eficiente.
- El funcionamiento, supone el movimiento de los medios para la realización de los distintos trabajos y la prestación del servicio bibliotecario.

Ponjuán Dante indica que la gestión de la información se rige por la teoría de sistemas (siendo un sistema un conjunto de componentes relacionados, realizando procesos para lograr un objetivo) y por la teoría del ciclo de vida (el tránsito de un estado a otro). El sistema de información está formado por componentes que almacenan, procesan y distribuyen la información. Un elemento principal en los sistemas de información son las personas, ya que son las que se encargan de generar, analizar, filtrar, interpretar, y utilizar la información; y entre las personas, la comunicación dentro del sistema debe ser fluida y transparente.

Ponjuán Dante continúa diciendo que es el usuario el que en alguna medida guía el sistema, ya que sus intereses son los que se privilegian, aunque no son los únicos intereses que se deben atender. Igualmente, el sistema puede cambiar a un ritmo más lento que las necesidades de los usuarios.

La autora indica que el éxito de la gestión no depende solamente de los gestores, sino también de las personas y de su comportamiento con respecto a la información, esto es, cómo ellas se aproximan a la información y la manejan.

Las bibliotecas están en el “negocio” de proporcionar un servicio a sus clientes/usuarios: acceso rápido, fácil y efectivo a la información. Es por esto que el gestor de la biblioteca debe trabajar para asegurarse de que les proporciona un

servicio de calidad. Para ello, debe comprender las necesidades del cliente, y proporcionar un servicio acorde y oportuno.

En un mundo que se ha vuelto impaciente, donde todo tiene que conseguirse con inmediatez, un usuario común de internet puede conseguir información en línea con un mínimo esfuerzo. Por lo que, ¿por qué recurrirían a una biblioteca en donde la información no es tan accesible? Las bibliotecas deben esforzarse para mantenerse competitivas, y una correcta gestión permite realizar esto.

Con un entendimiento más claro de las necesidades de los usuarios, es posible diseñar productos y servicios apropiados. Para lograr el éxito, todo el personal de la institución debe estar comprometido con esta propuesta de servicio de calidad orientado al cliente.

Estar atento a las necesidades cambiantes de los usuarios, puede requerir cambios internos, que podrían ser el rediseño de sistemas y prácticas, la redistribución del personal, el rediseño de espacio de oficinas, y la incorporación nuevos servicios o la anulación de los obsoletos.

El usuario constituye la base de orientación y de la concepción de las bibliotecas, y su organización debe haber sido definida en función de sus características, aptitudes, necesidades y demandas.

Es fundamental la comunicación entre la biblioteca y los usuarios. Muchas veces esta comunicación tiene muchos obstáculos, ya que en ocasiones el personal de la biblioteca tiende a escudarse en sí mismo y en su técnica y da excesiva importancia a la conservación y ordenación, actuando en detrimento de la difusión y de las necesidades reales de los clientes. Para remediar esto, el gestor de la biblioteca debe adoptar medidas tendientes a recabar la opinión de los usuarios, y sus necesidades, para determinar su grado de satisfacción.

Hace ya algunos años, ha surgido la concepción de que la biblioteca debe administrarse como una empresa. Esto implica que se deben realizar planificaciones estratégicas, estudios de mercado, programas de marketing, etc.

Relevando bibliografía sobre gestión, se encuentran ideas que esclarecen la posición de las bibliotecas con respecto a la utilización de los sistemas de clasificación, y que ayudan a pensar en no cerrar las puertas a la búsqueda de nuevas soluciones.

En un artículo de Nayak, Garvin, Maira y Bragar (1998)<sup>42</sup>, se desprende la idea de que a medida que va cambiando el contexto de una organización, la misma tiene que aprender a realizar nuevas tareas, y a cumplir las tareas que ya se realizan con más eficacia y rapidez. Esto quiere decir que la organización debe generar nuevos conocimientos a medida que va cambiando su entorno y ponerlos en práctica.

Se considera que si una organización no recibe feedback con opiniones, sugerencias o quejas de los usuarios, no podrá ser competitiva. En la actualidad, se considera que la satisfacción del cliente es el elemento más importante en la gestión de calidad. El cliente debe ser observado y consultado para poder conocerlo, y saber qué es lo que espera y qué valora. (Chueque, Bazán, Díaz, y otros)<sup>43</sup>

Existen ciertos mitos en la gestión de las organizaciones, que se deben desterrar. Uno de ellos es la idea de que no hay necesidad de investigar a los usuarios porque hay personal de la organización que está en contacto con ellos y sabe exactamente cuáles son sus necesidades. Otro mito es estar conforme con saber que la organización tiene un sistema de quejas, y suponer que si no se reciben quejas, es porque todo funciona bien, sin saber que existe una mayoría de personas que prefiere alejarse antes que quejarse, o que en ocasiones hay personas que se declaran satisfechas con un servicio, simplemente porque no conocen otro. Otro mito es el que supone que sólo importa la calidad del servicio o producto, cuando lo que importa en la relación con los usuarios es también el valor que ellos perciben en esos servicios.

Es importante que la organización sepa escuchar la voz del cliente. Para esto es necesario, no sólo tomar en cuenta el sistema de quejas que los usuarios pudieran hacer, sino también ocuparse por recabar su opinión, de una manera proactiva, llevando a cabo entrevistas, encuestas y observaciones. No se debe únicamente esperar a que los usuarios manifiesten su opinión, sino que la organización debe ocuparse de realizar los procedimientos para conocerla. Se debe imitar a las empresas, que escuchan las preferencias del cliente, y luego reaccionan a esas preferencias con los correspondientes productos o servicios.

## **2.8 – Paradigmas**

---

<sup>42</sup> Bragar, Joan L. ... [et al.]. - Aprender a aprender. - EN: Revista Gestión. - Vol. 3, n. 1 (ene./feb. 1998). - p. 76-84.

<sup>43</sup> Chueque, María Graciela ... [et al.]. - Nuevos y viejos clientes/usuarios : la problemática de su gestión. - [Buenos Aires : ABGRA, 1999].

Un paradigma “es un modelo o patrón aceptado”<sup>44</sup>. Los paradigmas son conceptos, modelos, estructuras de pensamiento que definen y enmarcan las ideas, le ponen límites a nuestra visión, e indican cómo comportarse dentro de esos límites. Están presentes en todos los aspectos de nuestra vida, y también están presentes en las organizaciones, pero por lo general no se enuncian explícitamente: gobiernan inconscientemente las acciones. Este concepto de paradigma fue introducido por primera vez por Thomas Kuhn en su obra “La estructura de las revoluciones científicas”, publicado por primera vez en 1962.

Joel Barker define al paradigma como “un conjunto de reglas y disposiciones (escritas o no) que hace dos cosas: 1) establece o define límites, y 2) indica cómo comportarse dentro de los límites para tener éxito.”<sup>45</sup>

Los paradigmas surgen debido a que tienen más éxito que teorías competidoras en el momento de resolver un problema, dentro de una comunidad específica.

Generalmente, dentro de un campo del conocimiento, estos paradigmas son enseñados como verdades absolutas a los estudiantes de su disciplina, y se transmiten a través de sus libros de texto, de manera que cuando estos estudiantes se convierten en profesionales, ya adhieren al paradigma.

A medida que los paradigmas envuelven a las personas, éstas, dejarán de cuestionarse la validez de los mismos, y pasan a actuar de manera casi automática dentro de ellos y de acuerdo a sus reglas.

Los paradigmas filtran las experiencias. Las personas observan la realidad a través de ellos, y seleccionan la información que se acomoda a sus estructuras, tratando de ignorar el resto. Los datos que se ajustan al paradigma pasan por ese filtro, y dan idea de mayor apoyo al paradigma. Así, lo que resulta evidente para una persona con un paradigma es imperceptible para alguien con otro paradigma. Esto es lo que se denomina “efecto paradigma”<sup>46</sup>, y puede hacer que una organización se cierre ante nuevas oportunidades.

Los paradigmas son útiles y funcionales, ya que ayudan a diferenciar los problemas importantes, y dan herramientas para solucionarlos. Pero generalmente sucede que las personas u organismos se aferran a las fórmulas que les redituaron éxito. Esta fórmula es convertida en un paradigma, y aún cuando ya no tenga validez seguirá

---

<sup>44</sup> Kuhn, Thomas S. – La estructura de las revoluciones científicas. – México D. F. : Fondo de Cultura Económica, 1996. – p. 51.

<sup>45</sup> Barker, Joel Arthur. - Paradigmas : el negocio de descubrir el futuro. – Santafé de Bogotá : McGraw-Hill, 1995. – p. 35.

<sup>46</sup> Barker, Joel Arthur. – Op. Cit. – p- 94.

siendo empleada, en detrimento del organismo. Esa incapacidad para ver la inutilidad del antiguo paradigma y para rechazar la posibilidad de realizar cambios es lo que se llama “parálisis paradigmática”<sup>47</sup>.

Es importante saber que el hecho de que una fórmula haya llevado al éxito en el pasado, no significa que lleve a éxitos en el futuro. Es más, si se es incapaz de ver la obsolescencia del viejo paradigma, quizás hasta lleve al fracaso.

Los paradigmas pueden cambiar en su totalidad o en parte –es lo que Kuhn denomina “revolución científica”-<sup>48</sup>. Ésta se inicia con el sentimiento creciente de que el paradigma actual ha dejado de funcionar adecuadamente, y está en crisis. De las crisis surgen varios candidatos al nuevo paradigma, hasta que finalmente se impone uno, del que se cree que es el que más se adapta a la realidad. Luego de la revolución, la percepción que las personas tienen de su medio, debe ser reeducada<sup>49</sup>.

Según Kuhn, la atención sobre los problemas provocadores de crisis es generada por novatos en el campo en crisis, ya que ellos no están tan comprometidos con los valores y las reglas del paradigma imperante<sup>50</sup>. Las primeras versiones de los nuevos paradigmas suelen ser aproximadas, y luego empiezan a desarrollarse, mientras van siendo persuadidos otros miembros de la comunidad. Al comienzo, un nuevo candidato a paradigma puede tener unos pocos adeptos, pero si éstos se esmeran en trabajarlo y mejorarlo, pueden sumar más personas, que se “convertirían” así al nuevo paradigma<sup>51</sup>.

Se debe tener flexibilidad, para no encuadrarse definitivamente dentro de un paradigma, y para poder ver los cambios externos e internos, e intentar crear nuevas fórmulas. Hay que recordar que toda crítica al paradigma imperante generará resistencia entre los que adscriben a él, que objetarán cualquier cambio<sup>52</sup>. Una nueva forma de hacer las cosas romperá con el status quo, y creará incertidumbre, por lo que muchos preferirán seguir actuando como lo venían haciendo.

La resistencia al cambio afecta a todos los empleados, sin importar su jerarquía dentro de una organización. Es una respuesta natural a la sensación de seguridad que tienen las personas: se teme a lo desconocido. Los empleados intentarán protegerse de los efectos que pueda traer el cambio. Quien gestione la biblioteca, debe tener presente que ante un cambio, deberá manejar también la resistencia del personal.

---

<sup>47</sup> Barker, Joel Arthur. – Op. Cit. – p. 169-170.

<sup>48</sup> Kuhn, Thomas S. – Op. Cit. – p. 149.

<sup>49</sup> Kuhn, Thomas S. – Op. Cit. – p. 177.

<sup>50</sup> Kuhn, Thomas S. – Op. Cit. – p. 146-147.

<sup>51</sup> Kuhn, Thomas S. – Op. Cit. – p. 246.

<sup>52</sup> Barker, Joel Arthur. – Op. Cit. – p. 62-63

Igualmente la resistencia no es completamente negativa<sup>53</sup>, ya que permite que los administradores reevalúen sus planes de cambio a fin de asegurarse de que sean los apropiados, minimizando así los posibles riesgos.

Las organizaciones deberían tener paradigmas flexibles, que permitan los cambios, ya que esto optimiza los recursos, hace que se mantengan en constante revisión los procedimientos y las políticas.

Los nuevos paradigmas son propuestos frente a las nuevas necesidades, en la medida en que se es capaz de detectarlas. Es importante que las organizaciones anticipen los cambios, para que puedan controlar la forma en que se instaurará el nuevo paradigma.<sup>54</sup>

## **2.9 - Cambio y nuevas ideas para la clasificación documental**

El concepto del cambio siempre existió en todos los aspectos de la sociedad, pero es en la actualidad donde se desarrolla a una velocidad nunca antes vista, promovido por los cambios tecnológicos. Esta situación de cambios se hace eco también en la gestión de organizaciones.

Los cambios son toda modificación que ocurre en el ambiente de trabajo y afecta la manera en que deben actuar los empleados. Pueden ser planeados o no, drásticos o graduales, o positivos o negativos. En una biblioteca, pueden estar provocados por factores económicos, como por ejemplo, la reducción del presupuesto, factores sociales (mayor demanda de servicios), puede estar motivado por un cambio organizacional, por el fracaso de los métodos operativos utilizados, o por la irrupción de los nuevos adelantos tecnológicos.

El cambio gestionado exitosamente trae beneficios: el trabajo es más eficiente, y la productividad aumenta, al igual que la motivación y la actualización de los empleados, el servicio se orienta más hacia el cliente y hacia la calidad total.

Las bibliotecas ya debieron enfrentar el desafío de integrar a sus servicios las nuevas tecnologías, dentro de su marco tradicional del trabajo. Por ejemplo, dentro de las

---

<sup>53</sup> Negrón Dones, Gloria A. – Administración y gestión del cambio en unidades de información. – EN: Simbiosis. – Vol. 7, Número estudiantil (2010). - Consultado del 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://ojs.uprrp.edu/index.php/simbiosis/article/viewFile/139/88>

<sup>54</sup> Cruz, José. – Cómo romper paradigmas. – EN: Educación, excelencia, autoestima, pertenencia y T.Q.M. – México : Orión, 1995. - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/72975462/Como-Romper-Paradigm-As>

tareas de gestión documental, ya se ve un cambio de paradigma. Los documentos en las unidades de información han dejado de ser exclusivamente libros o revistas en soporte papel, dejando lugar a documentos digitales, que en ocasiones ni siquiera se encuentran en la biblioteca, dedicándose ésta a brindar acceso<sup>55</sup>.

Pero en el caso de los sistemas de clasificación decimal, a pesar de ser utilizados desde hace más de un siglo, sólo en los últimos años se han empezado a encontrar algunas voces en discordancia, que creen que es hora de un cambio.

La española Soledad Domínguez Hernández exponía en un artículo de 2002, que para las salas infantiles existen identificadores fácilmente reconocibles visualmente, pero que “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<sup>56</sup>. 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<sup>57</sup>. Ella dice que cuando una nueva obra llega a la biblioteca, el bibliotecario le asigna el número de clasificación más correcto posible para poder ubicarlo. Este proceso suele dejar afuera al usuario, que por lo general no está familiarizado con el sistema, ni conoce su significado. La autora señala que el empeño bibliotecario en mantener una clasificación exhaustiva en un lenguaje técnico es más una obstinación por aferrarse a la tradición, que una acción para hacer que las colecciones sean más accesibles a los usuarios. Se debe recordar que el usuario de la biblioteca no es un profesional bibliotecario. Para asegurarse de que los usuarios encuentren el material de manera autónoma y rápida, se debe tener en cuenta la señalización de las áreas de la biblioteca, para que el lector se ubique velozmente con una mirada, y se debe pensar en que al buscar una obra no debería ser necesario utilizar el catálogo.

Los bibliotecarios se han animado a cambiar muchos aspectos de la profesión. “¿Por qué si nos atrevemos con cambios o soluciones más osados, como convertir nuestras bibliotecas en dinámicos centros para jóvenes, o reunir espléndidas colecciones de cómic o programar conciertos de jazz y rock nos asusta buscar alternativas a la presentación sistemática de los fondos?” se pregunta María Ramona Domínguez

---

<sup>55</sup> Esteban, Miguel Ángel. - Los archivos de documentos digitales (2003). - Consultado el 10 de enero de 2014. – Disponible en: [http://infonautica.net/docs/infomag/infodigital/contenidos/textos/Esteban\\_2.pdf](http://infonautica.net/docs/infomag/infodigital/contenidos/textos/Esteban_2.pdf)

<sup>56</sup> Es el más utilizado en España.

<sup>57</sup> Domínguez Hernández, Soledad. – La nueva CDU : ¿clasificación del usuario? (2002). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. - Disponible en:

[http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1193/1/com\\_367.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1193/1/com_367.pdf)

Sanjurjo (2004)<sup>58</sup>. Sin embargo la organización de las colecciones bibliotecarias se ha mantenido casi inalterable en más de un siglo. Esta autora cree que las posibles causas de este comportamiento sean: el respeto hacia una clasificación del conocimiento que se ha presentado como un modelo muy valorable en numerosas bibliotecas durante varias generaciones, la comodidad del uso (los profesionales han sido formados para su manejo y les resulta fácil utilizarlo), la idea de que es imposible crear un sistema alternativo (sería una tarea titánica y no se asegura tener un mejor resultado), la inercia en la aplicación de un sistema de clasificación (“siempre se hizo así”), la falta de alternativas fiables, y la ausencia de un debate profesional de una cuestión que no se considera problemática ni demasiado importante.

Domínguez Sanjurjo cree que un cambio debería producirse, ya que se debería adecuar la organización de los fondos a criterios comunes de organización, utilizando fórmulas con las que los lectores estén familiarizados, como la organización en las librerías. El nuevo ordenamiento debería ser entendido fácilmente por los usuarios, y le deberían permitir encontrar sencillamente las obras en los estantes, favoreciendo una comprensión más intuitiva del ordenamiento.

Para realizar estos cambios, la biblioteca debe tener siempre en mente a sus usuarios y su colección, es por eso que las reglas universales no existen. Los cambios no tienen que ser necesariamente para toda la colección. De todas maneras, y como se ve en las distintas experiencias que ya hay en el mundo, las posibilidades de renovación y cambio son virtualmente infinitas, pero siempre se harán pensando en las necesidades de los usuarios.

Muchos expresan que los sistemas de clasificación tienen una consistencia que supera las barreras idiomáticas. Así, por ejemplo, el número 622 significa “Minería” en cada idioma. “The code itself is independent of any particular language or script (consisting of arabic numerals and common punctuation marks)” se puede leer en la página web de la Clasificación Decimal Universal<sup>59</sup>. En la introducción de la 23ª edición de la Clasificación Decimal Dewey, se puede leer: “The notation provides a universal language to identify the class and related classes, regardless of the fact that different words or languages may be used to describe the class”<sup>60</sup>. Domingo Buonocore indica:

---

<sup>58</sup> Domínguez Sanjurjo, María Ramona. – Organización y presentación de fondos en la biblioteca pública : un alegato a favor de la experimentación. – [Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2º : 2004 : Salamanca)]. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. - Disponible en:

<http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/722/1/comunicaci%3n%2002.pdf>

<sup>59</sup> <http://www.udcc.org/index.php/site/page?view=about> [consultado el 5 de enero de 2014]

<sup>60</sup> <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/dewey/versions/print/intro.pdf> [consultado el 5 de enero de 2014]

“las cifras [...] logran dar al sistema –y esta constituye su principal ventaja- todos los caracteres de una verdadera escritura universal”<sup>61</sup>. Esta característica supondría una gran ventaja sobre un ordenamiento basado en palabras. Esto puede ser cierto, sin embargo, es un razonamiento que parece olvidar que la clasificación es una tarea subjetiva, y por lo tanto, individual. Los números de la clasificación pueden significar lo mismo en cualquier parte del mundo, pero eso no quiere decir que todos los clasificadores del mundo le asignen a la misma obra el mismo número. Como ejemplo, se puede buscar en internet el Martín Fierro en distintos OPACs. En la Universidad del Salvador tiene el número **860 (82)**, en la Biblioteca Nacional de Portugal está clasificado como **860 (82)-1**, en la Biblioteca Central de Cantabria se lo encuentra en el **860.1**, y en la Biblioteca “Sancho Panza” del Ayuntamiento de Collado Villalba se pueden encontrar dos ejemplares, uno con el número de CDU **821.134.2 (82)-13 “18”** y el otro ejemplar con el número **087.5:821.134.2(82)-1“18”**. Evidentemente se trata del mismo libro, sin embargo cada clasificador lo trató de manera diferente.

A estos problemas se le debe agregar lo relativo a las ediciones. Tanto la CDD como la CDU van sacando nuevas ediciones, en donde se agregan y quitan conceptos, y se crean o cambian números. La mayoría de las bibliotecas no puede comprar cada nueva edición y gastar recursos reclasificando de acuerdo a los nuevos cambios, por lo que muchas veces se decide seguir clasificando de acuerdo a una única edición, aunque sea vieja.

Es así como la “unificación universal” que tienen los sistemas de clasificación no es tal, ya que si bien la poseen en teoría, la realidad de cada persona y cada biblioteca hace que de hecho no se produzca. Y es precisamente la realidad de las personas y las bibliotecas las que quieren aprovechar quienes que ya utilizan nuevos sistemas. Dentro de sus nuevos modelos, se lee una y otra vez el concepto de “pensar en el cliente”, y “escuchar a nuestros usuarios”. Y no hacer que los usuarios y la biblioteca entren en un esquema pensado por personas ajenas para su supuesto beneficio, sino pensar lo mejor que puede ofrecer “esta biblioteca”, para “estos usuarios”.

---

<sup>61</sup> Buonocore, Domingo. – Elementos de bibliotecología. – 3ª ed. – Santa Fe : Castellví, 1952. – p. 359.

## **INVESTIGACION APLICADA**

### **CAPITULO III**

#### **3 – Comunidad estudiada**

##### **3.1 - Identificación**

Las bibliotecas se encuentran ubicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el sector comprendido entre las calles Av. Córdoba, Av. Leandro Alem, Marcelo T. de Alvear, Ayacucho, Sarandí, Estados Unidos y Juana Gorriti. Comprende la totalidad de los barrios San Nicolás y Monserrat, y parte de los barrios: Recoleta, Retiro, Balvanera, San Telmo y Puerto Madero.

Se hizo esta delimitación por tratarse de una zona céntrica, que alberga gran cantidad de personas que tanto habitan como trabajan o estudian en el lugar, lo que hace que en los usuarios de las bibliotecas se vean representados no sólo los vecinos de la zona, sino de zonas aledañas, ya sea de la misma Capital Federal, como del Gran Buenos Aires, que también utilizan sus servicios.

Se realizaron encuestas a usuarios de tres bibliotecas universitarias y dos especializadas:

Bibliotecas Universitarias:

- Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina
- Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador
- Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa

Bibliotecas Especializadas:

- Biblioteca Nacional de Maestros
- Mediateca de la Alianza Francesa de Buenos Aires

En la Mediateca se le hizo la encuesta a los usuarios de los libros y DVDs de no ficción, ya que son los soportes que están ordenados mediante un sistema de clasificación

##### **3.2 - Características**

###### **3.2.1 - Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina**

La Biblioteca Central “San Benito Abad”, perteneciente a la Universidad Católica Argentina (UCA) se inauguró en 1999, con la fusión de los fondos de las bibliotecas de las diversas facultades e institutos de la universidad.

Tiene como misión “apoyar a la docencia y a la investigación, contribuir a la formación profesional, integral y cristiana del hombre y brindar información a nuestra comunidad universitaria, por medio de servicios que constantemente se optimizan, para lograr calidad y excelencia”.<sup>62</sup>

La biblioteca cuenta con programas de formación de usuarios, a fin de que la comunidad de usuarios de la UCA conozca y utilice las herramientas adecuadas para la búsqueda de la información.

Esta institución lleva a cabo programas de alfabetización informacional (ALFIN).

Brinda tres niveles de formación para los usuarios:

- Nivel Inicial - “Conoce a tu biblioteca”: es para los alumnos de primer año. Tiene como objetivos que los alumnos tengan una idea general de la organización de la biblioteca, que desarrollen habilidades para poder localizar el material bibliográfico organizado mediante un sistema de clasificación (CDU), que reconozcan distintos niveles en las fuentes de información, y que se familiaricen con los servicios virtuales de la biblioteca.
- Nivel Intermedio - "Estrategias de búsqueda de información en bases de datos": es para los alumnos de tercero y cuarto año. Tiene como objetivos que los usuarios manejen las bases de datos (para la búsqueda, utilización de operadores lógicos, elaboración de listados, impresiones, etc.), brindarles nociones sobre lenguaje controlado y libre y sobre tesauros, conocer las bases de datos a las que la universidad está inscripta, y saber citar bibliografía.
- Nivel Superior - "Fuentes de información para la investigación": es para alumnos del último año de la carrera, posgrado, doctorado, docentes e investigadores. Son talleres a la medida del perfil de investigación del usuario. Tiene como objetivos que el alumno conozca a fondo las fuentes de la biblioteca sobre su área de interés, que se perfeccione en la utilización de bases de datos por suscripción, que utilice otras herramientas de investigación online (páginas web, catálogos colectivos, etc.).

La Biblioteca Central tiene más de 150.000 volúmenes. La colección responde a las carreras dictadas en las facultades de Artes y ciencias musicales, Ciencias económicas, Ciencias fisicomatemáticas e ingeniería, Ciencias médicas, Ciencias

---

<sup>62</sup> <http://www.uca.edu.ar/index.php/site/index/es/uca/biblioteca/central/informacion-general/> [consultado el 27 de abril de 2013]

sociales, políticas y de la comunicación, Derecho, Filosofía y Letras, Psicología y psicopedagogía, etc.

Se encuentra ubicada en Alicia Moreau de Justo 1300 – Puerto Madero, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **3.2.2 - Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador**

La Unidad de Información Facultad de Medicina “Finochietto” pertenece a la RedBUS (Red de Bibliotecas de la Universidad del Salvador), cuya misión es: “(a) brindar servicios de información académicos integrales que permitan el uso eficiente de los recursos informativos de manera equitativa, (b) ofrecer a la comunidad de usuarios acceso en tiempo y forma a la información científico-académica producida en la Universidad, o que circula a través de la misma, y (c) desarrollar y/o gestionar sistemas de información híbridos para la organización, recuperación, y preservación de la información científico-académica en forma eficiente”.<sup>63</sup>

Se ofrecen dos cursos de capacitación para la comunidad universitaria:

- Visitas guiadas a las Bibliotecas de la RedBUS – Orientación bibliográfica: está dirigida principalmente a los alumnos ingresantes. Tienen como objetivos conocer la organización y los servicios de la biblioteca, conocer el reglamento, aprender a realizar una búsqueda de información, a buscar en el catálogo, a localizar los libros en el estante, y brinda información sobre la página web de la RedBUS.
- Acceso a los recursos de información especializados – Instrucción bibliográfica. Tiene por objetivos formar en el uso de las tecnologías para buscar información académica, brindar técnicas y estrategias para la búsqueda de información, para la búsqueda en internet y en bases de datos, y en el resguardo de la información obtenida.

También brindan cursos de formación especializados a pedido de los docentes, para sus alumnos. Además se ofrece ayuda en la redacción de trabajos monográficos, mediante la citación de fuentes. Cuentan en la página web con un servicio “Pregunte al bibliotecario” en donde se responden dudas y preguntas dentro de las 24 hs.

Esta biblioteca tiene cerca de 2800 volúmenes ordenados mediante CDU. Las carreras que se dictan en esa facultad son las relacionadas con la medicina: enfermería,

---

<sup>63</sup> <http://bibliotecas.usal.edu.ar/bibliotecas/mision-vision-objetivos> [consultado el 27 de abril de 2013]

fonoaudiología, medicina, musicoterapia, nutrición, odontología, terapia ocupacional, etc.

La biblioteca se encuentra en la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador (USAL), ubicada en Tucumán 1845, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### 3.2.3 - Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa

La Biblioteca de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE) tiene por misión “facilitar a alumnos, docentes e investigadores recursos de información para las actividades de docencia, investigación y gestión, promoviendo en los usuarios el desarrollo de competencias para su manejo”.<sup>64</sup>

El Servicio de Referencia de la biblioteca es el que se encarga de ayudar a los alumnos y a los docentes en las tareas de búsqueda. Intenta formar lectores autónomos. La biblioteca organiza talleres de capacitación para docentes y alumnos. A los alumnos ingresantes se los capacita para que desarrollen habilidades informacionales y puedan responder a los requerimientos de información de las distintas cátedras. En el año 2011 se dictaron 116 cursos a los que asistieron 5.643 alumnos.

También brindan orientación en forma personalizada a quien lo solicite, y los docentes pueden solicitar talleres específicos para sus alumnos.

En el año 2008, cuando se inauguraron las instalaciones actuales de la facultad y de la biblioteca, se estableció el sistema de estantería abierta. Cada clase de la CDU se identificó con un color:



0	Generalidades. Ciencia y Conocimiento
1	Filosofía. Psicología
2	Religión. Teología
3	Ciencias Sociales
4	Reservado para nuevas disciplinas
5	Matemática. Ciencias Naturales
6	Ciencias Aplicadas. Medicina Tecnología
7	Bellas Artes. Juegos. Espectáculos. Deportes
8	Lenguaje. Lingüística. Literatura
9	Geografía. Biografías. Historia

Estos colores, junto con el número de CDU correspondiente, están presentes en los laterales de las estanterías y en una franja en las etiquetas de los lomos de los libros.

<sup>64</sup> [http://biblio.uade.edu.ar:8080/custom/web/content/biblioteca/pdf/memorias/memoria\\_2011.pdf](http://biblio.uade.edu.ar:8080/custom/web/content/biblioteca/pdf/memorias/memoria_2011.pdf)

[consultado el 27 de abril de 2013]

La biblioteca posee cerca de 69.000 volúmenes, ordenados mediante CDU. Sirve a las carreras dictadas en la facultad, que pertenecen a las facultades de Administración y negocios, Ciencias económicas, Ingeniería y ciencias exactas, Comunicación y diseño, y Ciencias jurídicas y sociales.

Está repartida en tres pisos, y está ubicada en Lima 717, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **3.2.4 - Biblioteca Nacional de Maestros**

Creada en 1870, y dependiente del Ministerio de Educación, la Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) tiene actualmente como misión “sostener, profundizar y actualizar las acciones que posicionan a la Dirección Biblioteca Nacional de Maestros como institución generadora de políticas públicas en gestión y preservación de la información y el conocimiento para la comunidad educativa y ciudadana en general, con particular acento en la articulación y normalización de las redes jurisdiccionales de las unidades de servicios de información educativa y lectura a través de las bibliotecas escolares y especializadas y centros de documentación, la preservación y difusión de la memoria educativa argentina a través de los archivos y museos de escuela. Asimismo fomentar la formación y capacitación de los recursos humanos de dichas instituciones y desarrollar tecnologías de información y comunicación de última generación que permitan la consolidación y estandarización de la información y el conocimiento para un acceso cada vez más equitativo y expandido. Generar y fortalecer un sistema de gestión de la calidad integrado para construir un modelo institucional sobre prácticas de mejora continua y el compromiso con los objetivos de política pública consensuados”.<sup>65</sup>

La BNM posee cerca de 50.000 volúmenes en la sala de estantería abierta. Los usuarios se pueden dirigir ellos mismos a localizar el material, o en caso de necesitar ayuda, se la pueden solicitar al personal. La temática de la colección es principalmente las ciencias sociales y las humanidades, especializándose en Educación.

Los usuarios están divididos en: Docentes/Bibliotecarios, Estudiantes de carreras relacionadas a la educación, la psicología y la bibliotecología, Investigadores, Usuarios generales, y Personal del Ministerio de Educación.

Los libros de la sala de estantería abierta están ordenados por CDU.

La biblioteca se encuentra ubicada en Pizzurno 953, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

---

<sup>65</sup> [http://www.bnm.me.gov.ar/la\\_biblioteca/institucional/mision\\_vision/](http://www.bnm.me.gov.ar/la_biblioteca/institucional/mision_vision/) [consultado el 27 de abril de 2013]

### **3.2.5 - Mediateca de la Alianza Francesa de Buenos Aires**

La Mediateca posee 40.000 libros, repartidos entre la P.B. (mediateca) y el 2º piso (biblioteca). Es una biblioteca especializada en lengua francesa, y temas relativos a Francia. La Biblioteca existe desde la creación de la Alianza Francesa. La mediateca se creó en 1996. En el 2º piso están los libros referidos a psicología, historia, religión, filosofía, y la literatura en francés.

En la P.B. (mediateca) se encuentran las publicaciones periódicas, CDs, DVDs, la colección de referencia, y el resto de los libros (de temáticas como arte, gastronomía, ciencias, etc.).

En la P.B., si bien algunos sectores de la colección no están ordenados por un sistema de clasificación, sí se encuentran ordenados según la clasificación de Dewey: DVDs documentales, libros argentinos en español, libros franceses en español, el Fondo Victoria Ocampo (ediciones bilingües y en español del "Programa Victoria Ocampo" de la Embajada de Francia), el fondo de Quebec (relacionado a esa ciudad), las obras de referencia, y el resto de los temas que allí se encuentran (ciencias puras, ciencias aplicadas, arte).

En este caso, las encuestas se realizaron en la P.B., entre los usuarios de los libros y DVDs ordenados por CDD, debido a que en la biblioteca del 2º piso, los usuarios no tienen acceso directo a los libros.

Los usuarios de la mediateca son los alumnos de la Alianza Francesa, así como también cualquier persona interesada en la lengua o cultura francesa.

La Mediateca está ubicada en Córdoba 946, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **3.3 - Estudio y análisis de las encuestas realizadas**

Se trata de un estudio de carácter exploratorio, ya que se trata de un tema que no ha sido investigado, y servirá para poder familiarizarse con un fenómeno poco explorado en la literatura bibliotecológica.

Es un estudio no experimental transversal descriptivo. Es no experimental ya que no se manipularán variables deliberadamente, sino que se estudiará el fenómeno en su contexto natural, y es transversal descriptivo, en tanto analizará el estado de las variables en un momento dado, describiendo el panorama de las mismas.

El universo de estudio son los usuarios de bibliotecas universitarias y especializadas que utilizan el sistema de estantería abierta.

Las unidades de análisis son los usuarios:

- de la Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa,
- de la Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina,
- de la Biblioteca de Medicina de la Universidad del Salvador,
- de la Biblioteca Nacional de Maestros, y,
- de la Mediateca de la Alianza Francesa.

El método seleccionado para la recolección de datos es la encuesta. El estudio se desarrollará mediante el análisis estadístico de encuestas realizadas a los usuarios de estas bibliotecas.

Para hacer las encuestas se tomará una muestra no probabilística accidental de 40 usuarios de cada biblioteca. Por ser una investigación exploratoria no se registraron las características demográficas de los encuestados, por lo que no se hará un análisis multivariado, ni cruces de variables.

La encuesta consta de cinco preguntas, en la modalidad del multiplechoice, siendo cuatro de las preguntas cerradas y de respuesta excluyente, y la restante es una pregunta semiabierta, en la que una de las opciones brinda la posibilidad de expandirse y permite respuestas múltiples, no excluyentes. [Ver p. 106 - Anexo]

Las encuestas serán autoadministradas por los usuarios de las bibliotecas, quedando la encuestadora a su disposición para responder potenciales dudas sobre las preguntas.

Las variables cualitativas a estudiar serán:

- El grado de autonomía que tienen los usuarios al momento de buscar un libro en el estante.
- El nivel de dificultad que le presenta el sistema al momento de buscar un libro
- Qué tipo de dificultades son las que se le presentan.
- La existencia o ausencia de capacitación recibida y su opinión con respecto a la misma.
- Su opinión sobre un ordenamiento sin sistemas de clasificación decimal.

VARIABLES		
Hipótesis	Definiciones conceptuales	Definiciones operacionales
1) Los sistemas de clasificación decimal	<u>Dificultad</u> : inconveniente, oposición o	Se determinará mediante un

<p>tradicionales (Dewey, CDU) no responden a las necesidades de los usuarios ya que les resultan <u>difíciles</u> para la localización de los documentos en bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta.</p>	<p>contrariedad que impide conseguir, ejecutar o entender bien algo y pronto.</p>	<p>cuestionario el nivel de la dificultad y qué tipos de dificultad tienen los usuarios.</p>
<p>2) Los sistemas de clasificación decimal tradicionales no benefician la <u>autonomía de los usuarios</u> en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta, ya que les resultan complejos en cuanto a su utilización.</p>	<p><u>Autonomía de los usuarios:</u> Independencia de las personas que usan los servicios de la biblioteca en lo referente al manejo y utilización de los recursos de la biblioteca.</p>	<p>Se determinará mediante un cuestionario.</p>
<p>3) Para localizar documentos en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta ordenada con un sistema de clasificación decimal tradicional, el usuario requiere una</p>	<p><u>Capacitación:</u> Acción y efecto de desarrollar conocimientos, habilidades o actitudes en otra persona, favoreciendo su mejor desempeño en una tarea.</p>	<p>Se determinará mediante un cuestionario la capacitación recibida y su opinión de la misma.</p>

capacitación especial		
4) Los usuarios <u>preferirían</u> sistemas de ordenamiento de documentos percibidos como más simples (por ej., grandes enunciados temáticos).	<u>Preferencia:</u> Elección entre ciertas alternativas.	Se determinará su opinión sobre un nuevo sistema mediante un cuestionario.

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, éstos fueron procesados mediante el programa Excel.

Las encuestas fueron realizadas entre septiembre y diciembre de 2012.

### 3.4 - Análisis de los resultados

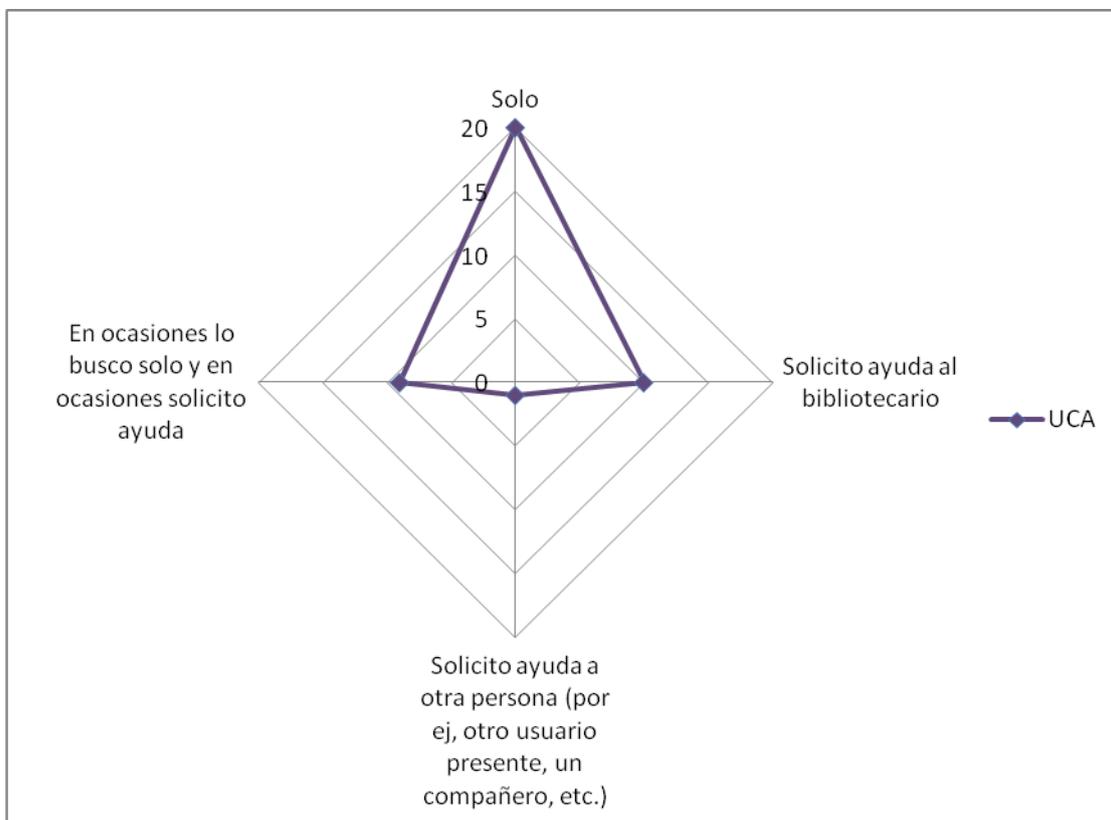
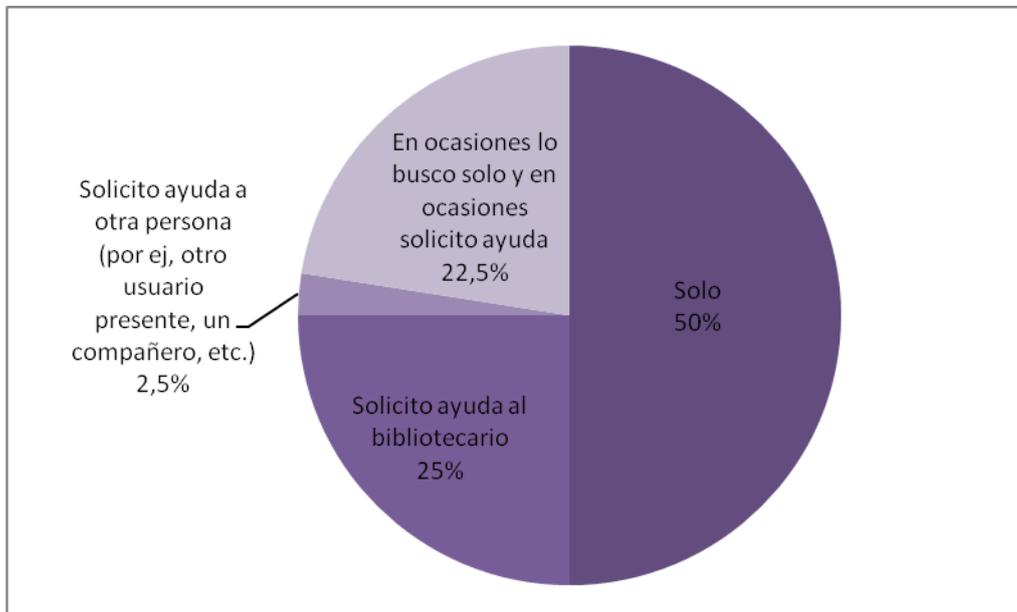
#### 3.4.1 - Análisis - Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina

Pregunta 1:

Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Solo</b>	20	50%
<b>Solicito ayuda al bibliotecario</b>	10	25%
<b>Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro</b>	1	2,5%

usuario presente, un compañero, etc.)		
En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda	9	22,5%

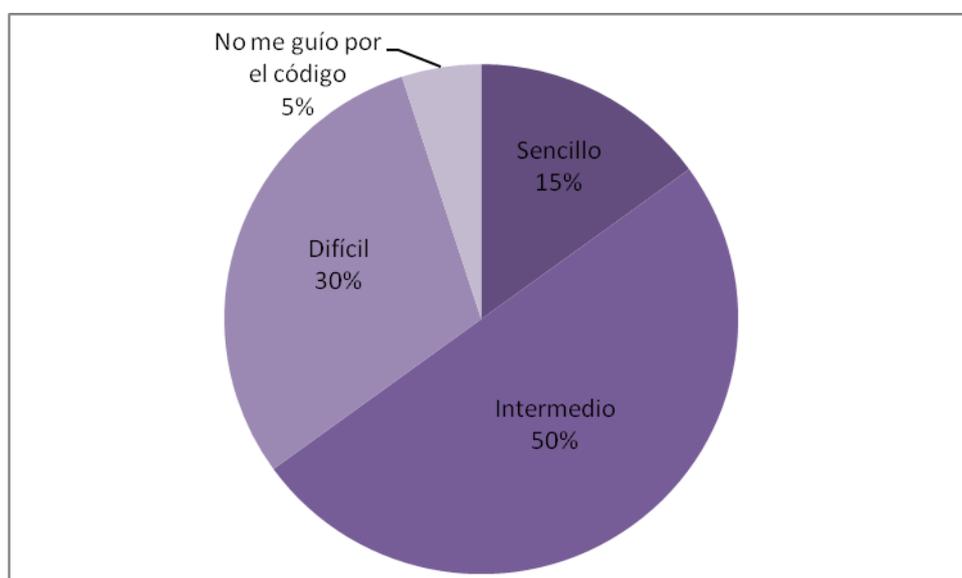


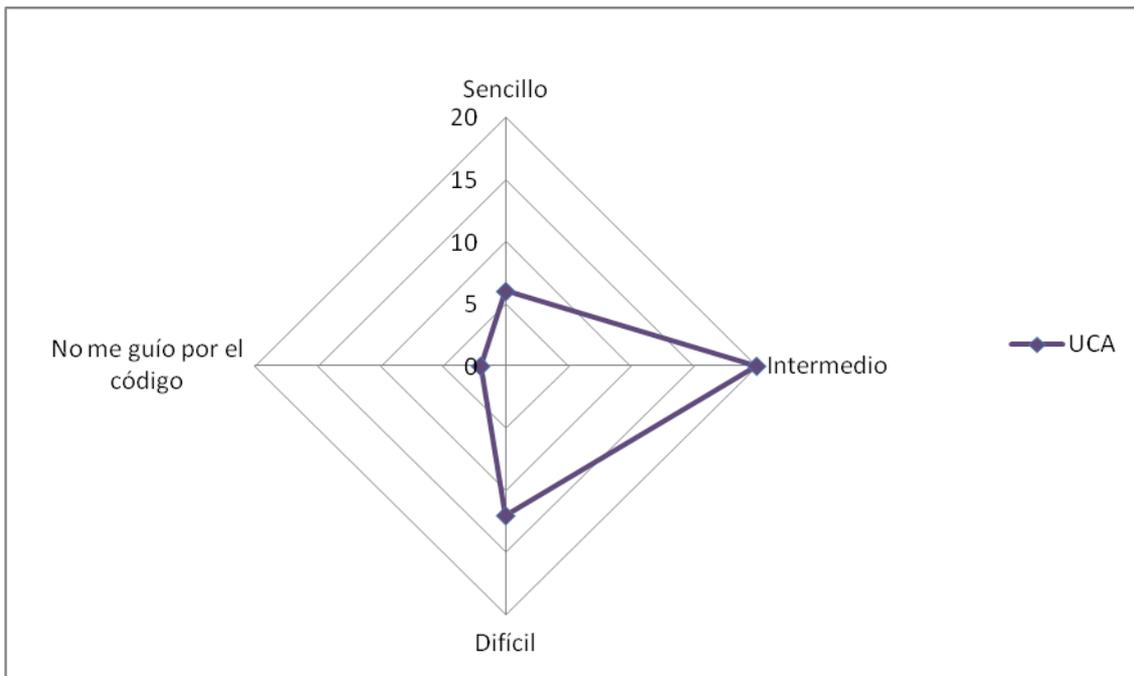
Pregunta 2:

Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4** )

**A891**

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sencillo</b>	6	15%
<b>Intermedio</b>	20	50%
<b>Difícil</b>	12	30%
<b>No me guío por el código</b>	2	5%

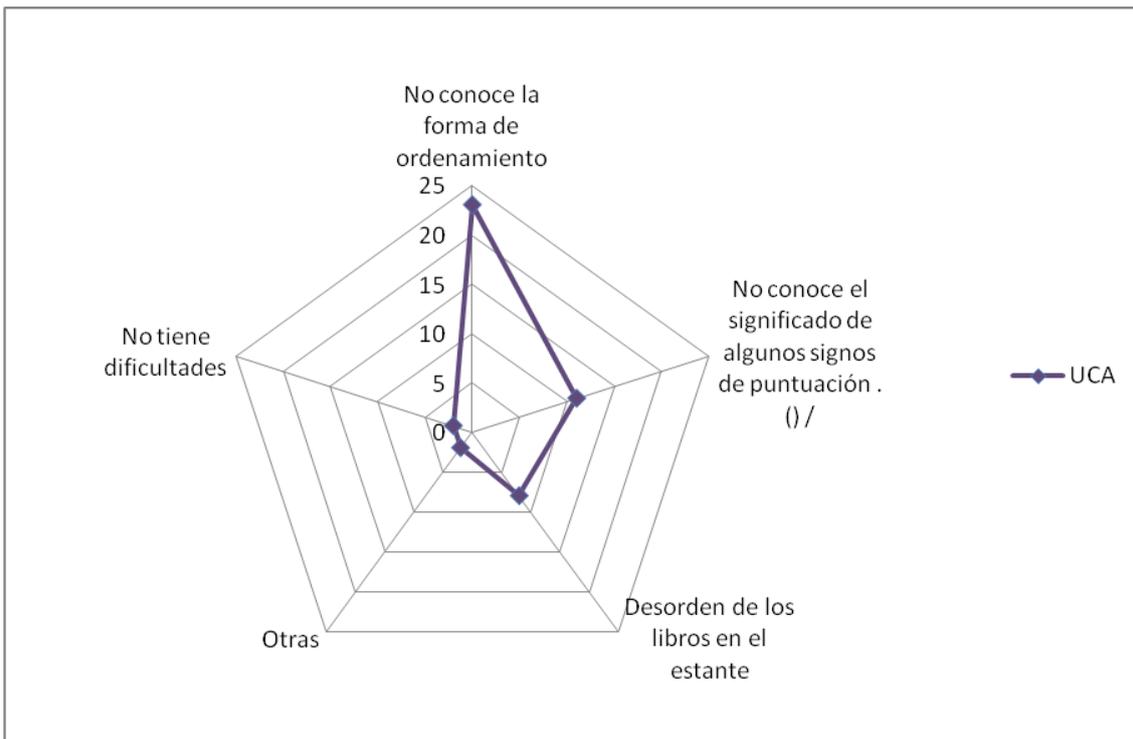
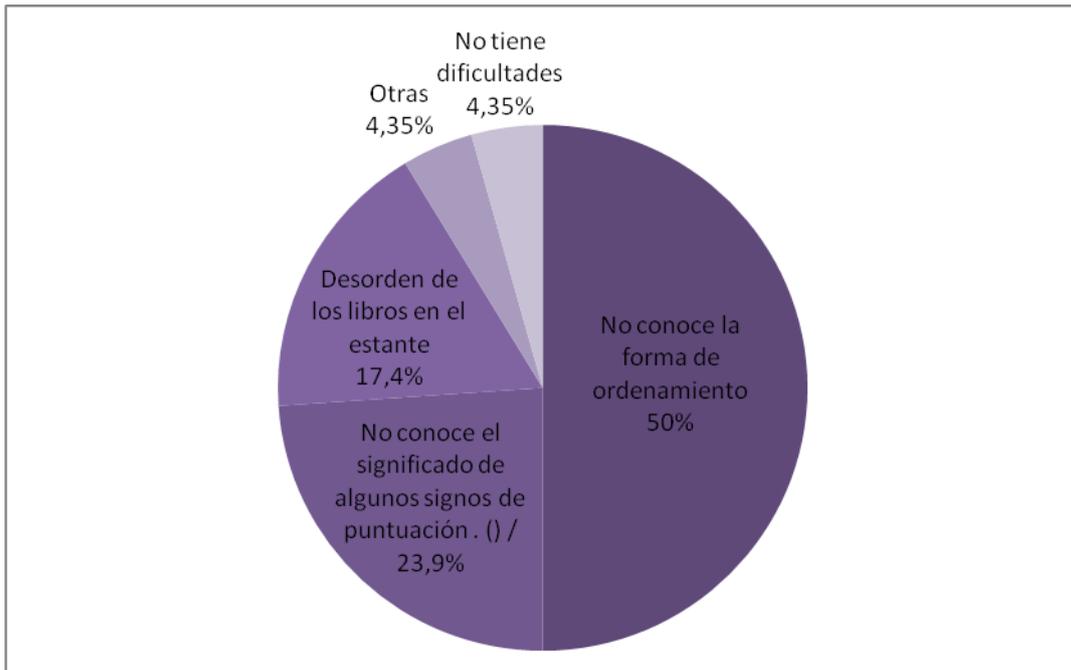




Pregunta 3:

Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
No conoce la forma de ordenamiento	23	50%
No conoce el significado de algunos signos de puntuación . ( ) /	11	23,9%
Desorden de los libros en el estante	8	17,4%
Otras	2	4,35%
No tiene dificultades	2	4,35%

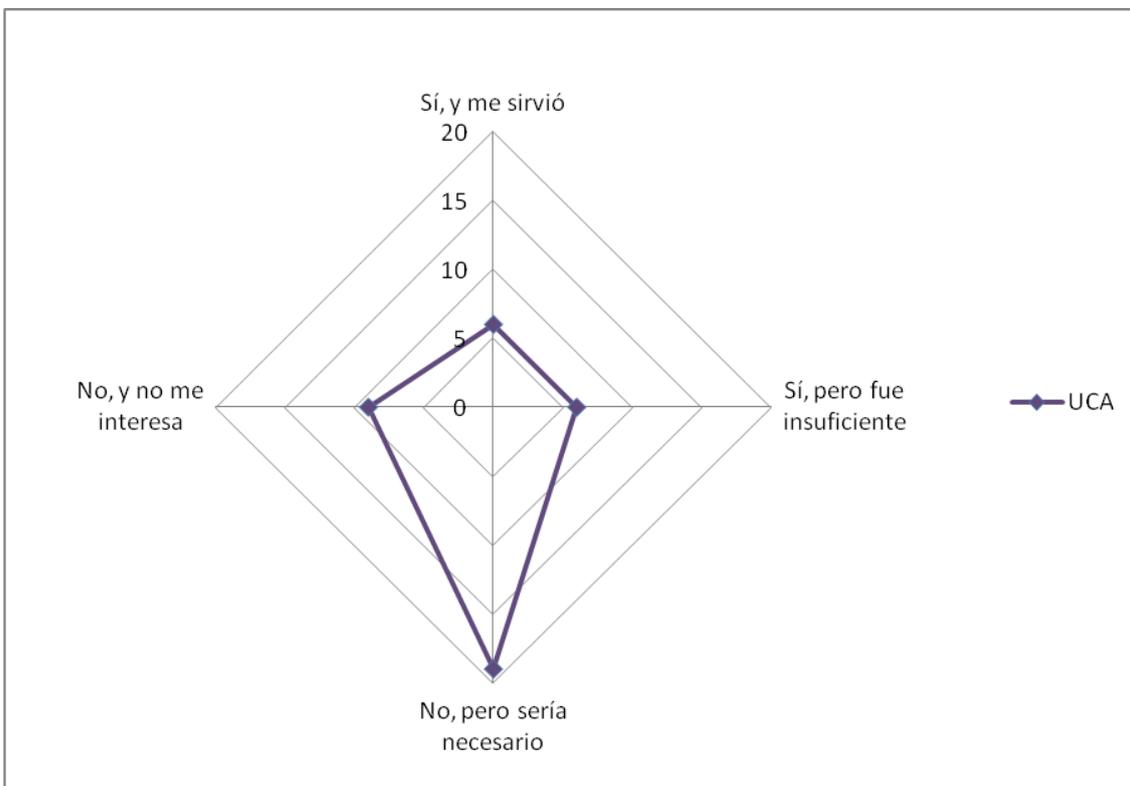
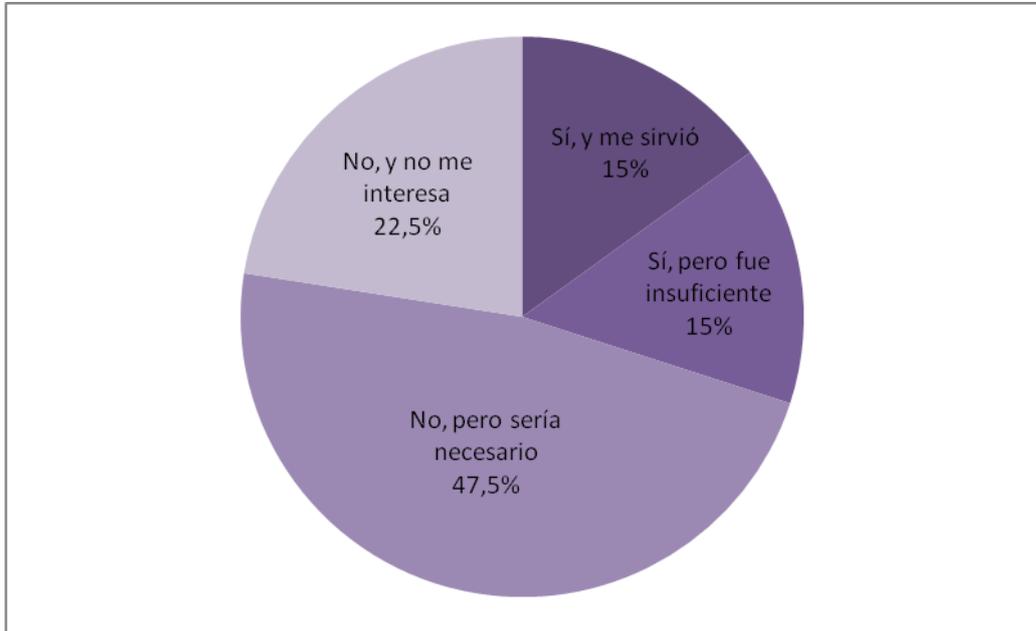


Pregunta 4:

¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
Sí, y me sirvió	6	15%

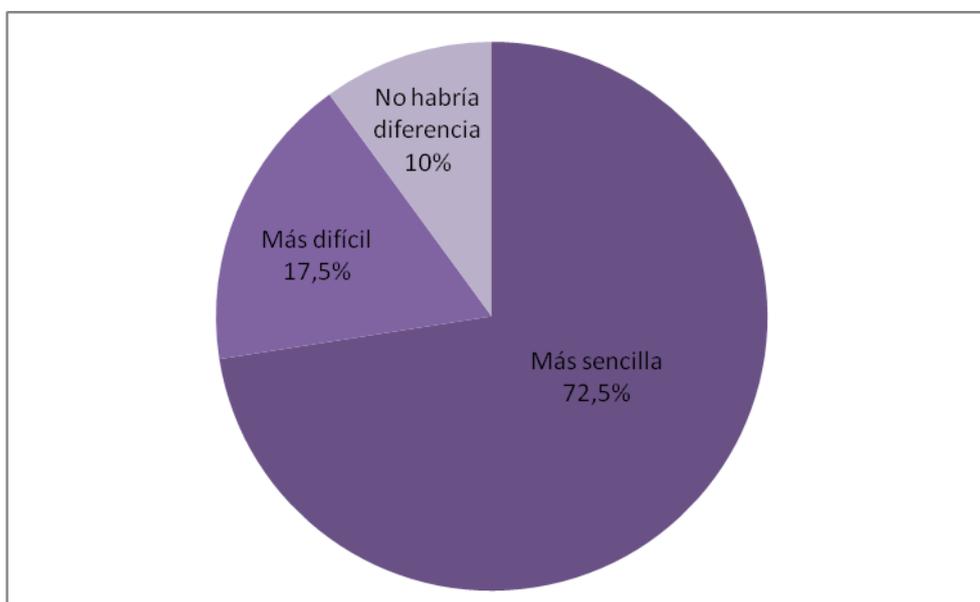
<b>Sí, pero fue insuficiente</b>	6	15%
<b>No, pero sería necesario</b>	19	47,5%
<b>No, y no me interesa</b>	9	22,5%

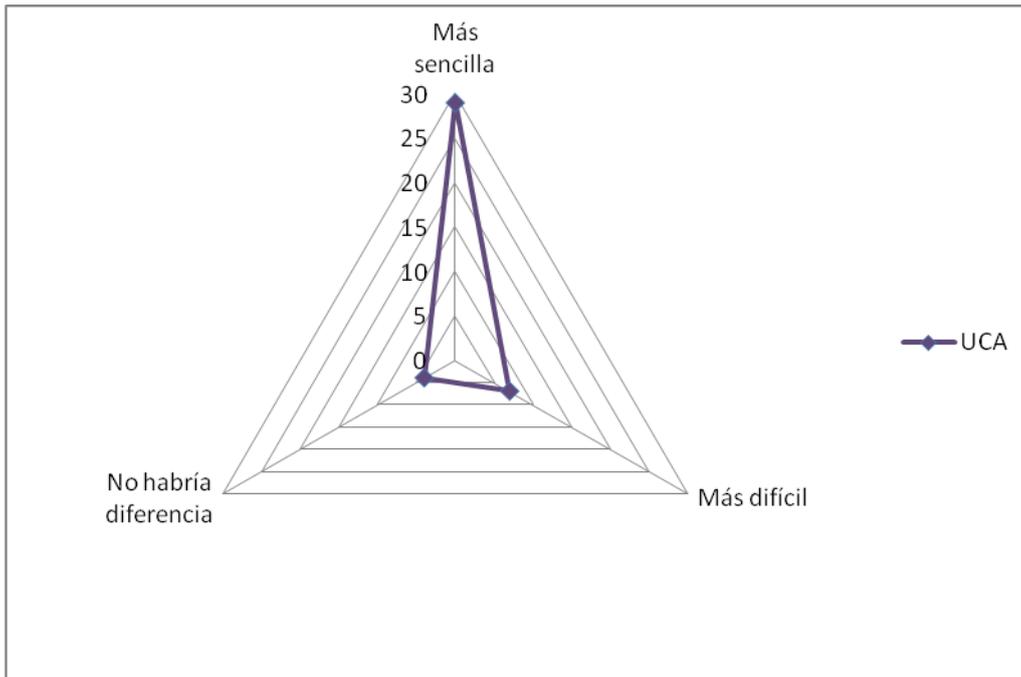


Pregunta 5:

¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales, y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados alfabéticamente por el apellido del autor?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Más sencilla</b>	29	72,5%
<b>Más difícil</b>	7	17,5%
<b>No habría diferencia</b>	4	10%



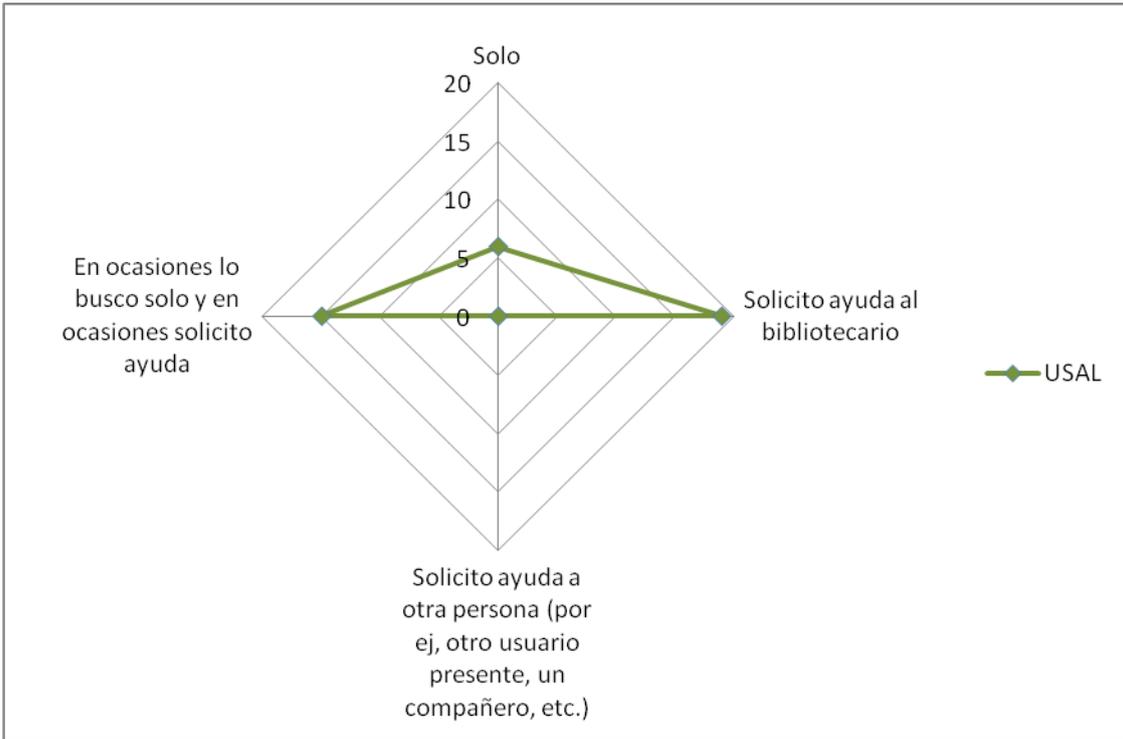
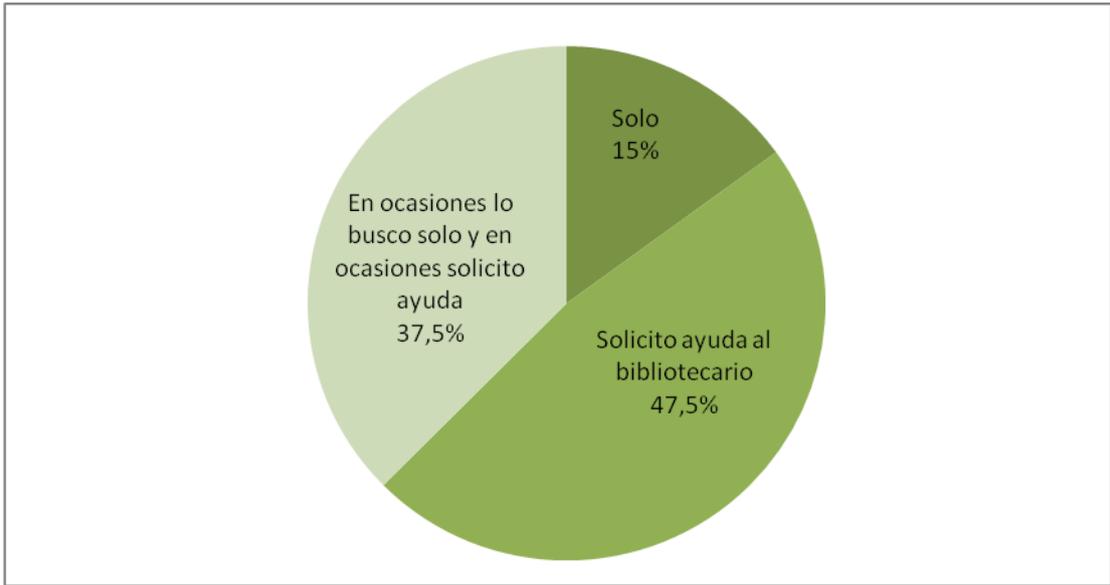


### 3.4.2 - Análisis - Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador

Pregunta 1:

Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Solo</b>	6	15%
<b>Solicito ayuda al bibliotecario</b>	19	47,5%
<b>Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un compañero, etc.)</b>	0	0%
<b>En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda</b>	15	37,5%

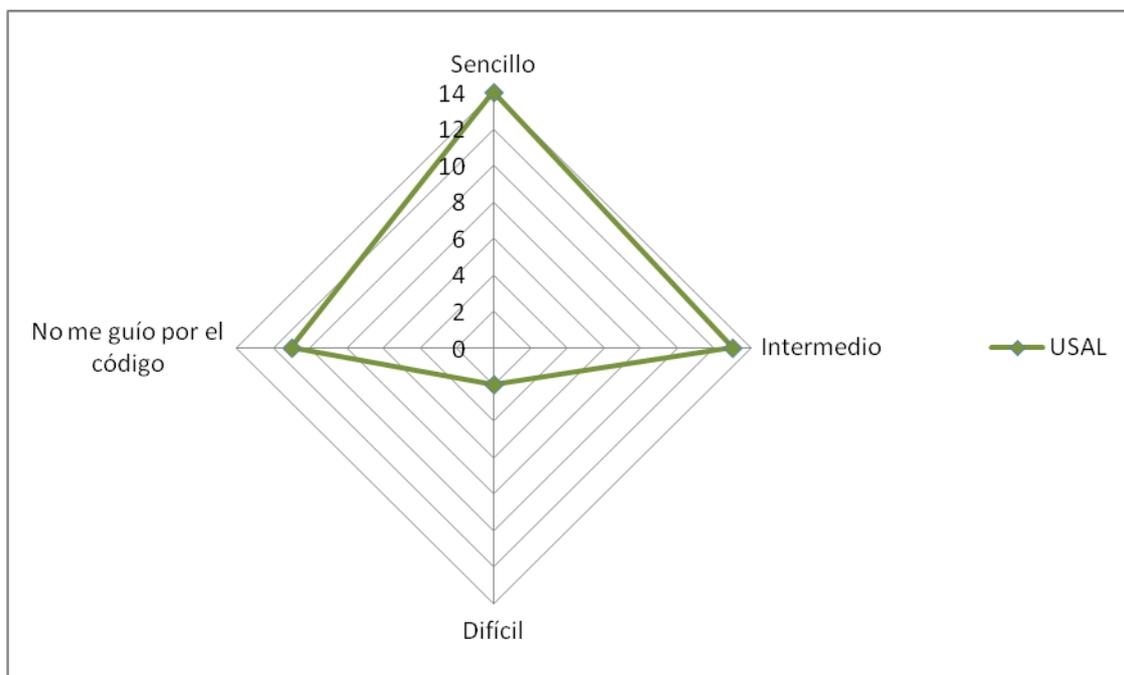
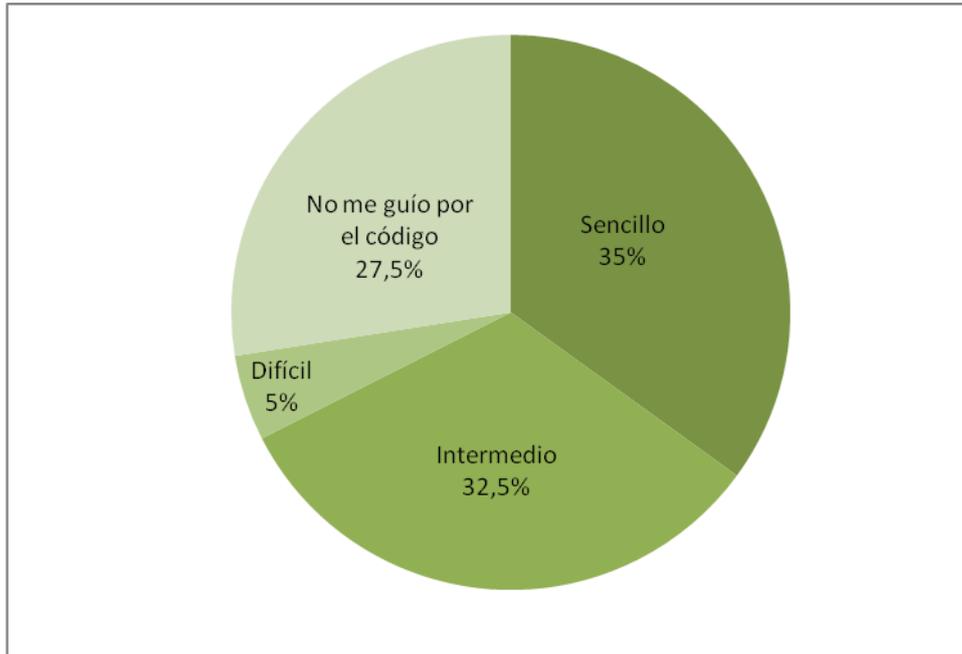


Pregunta 2:

Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4** )

**A891**

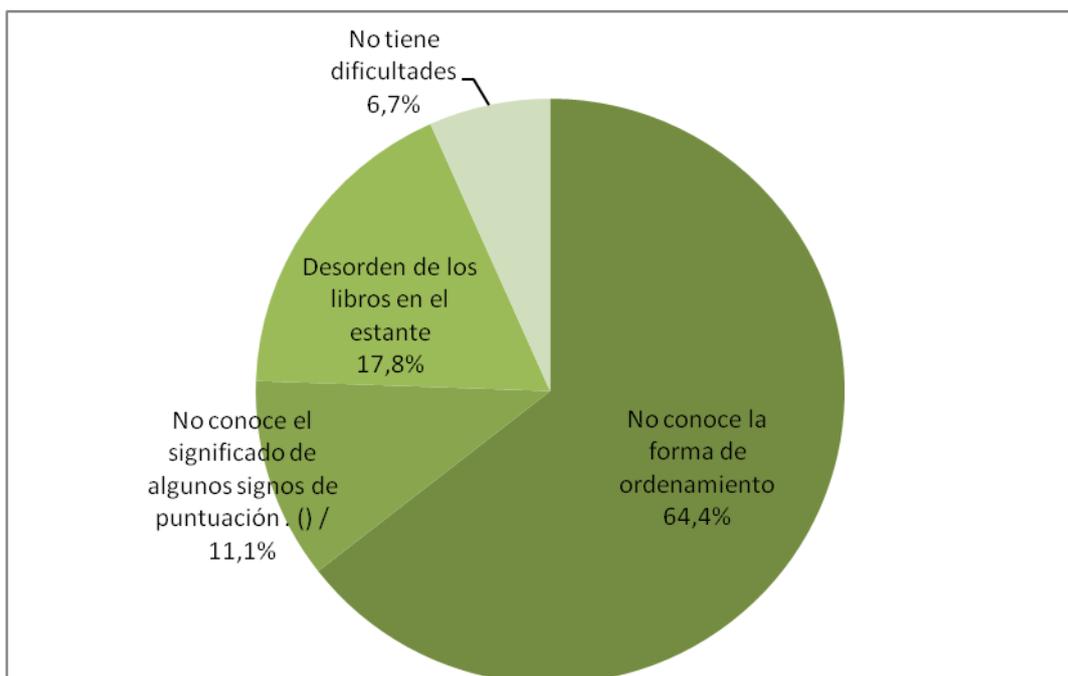
Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sencillo</b>	14	35%
<b>Intermedio</b>	13	32,5%
<b>Difícil</b>	2	5%
<b>No me guío por el código</b>	18	27,5%

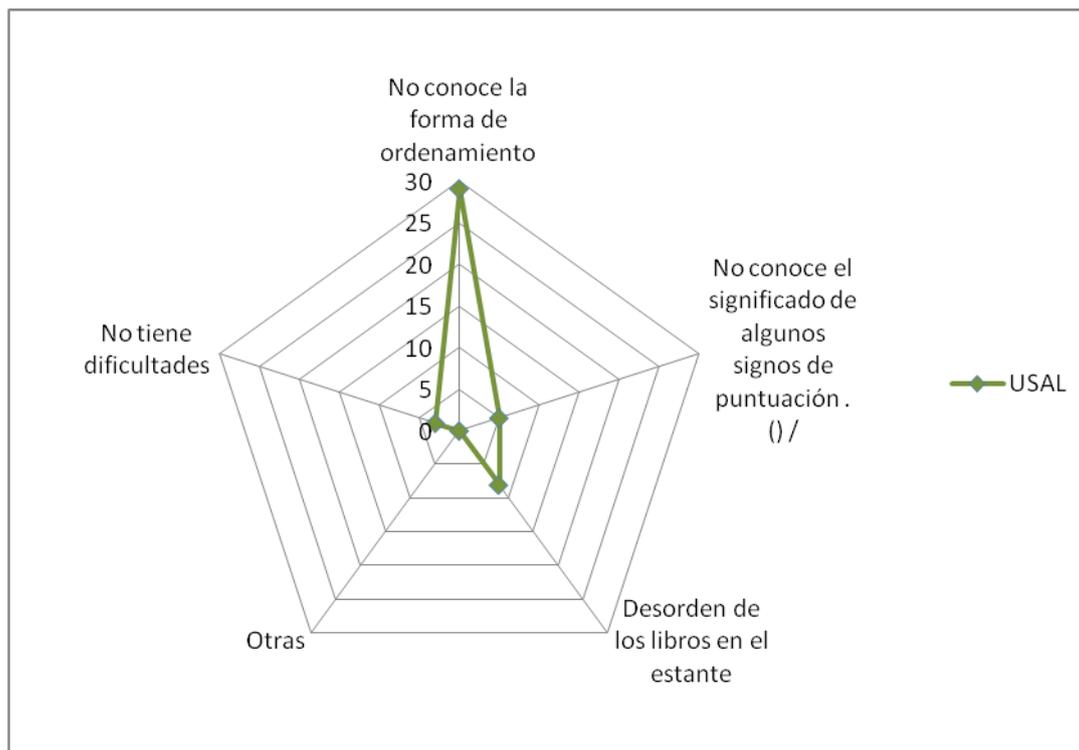


Pregunta 3:

Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
No conoce la forma de ordenamiento	29	64,4%
No conoce el significado de algunos signos de puntuación . ( ) /	5	11,1%
Desorden de los libros en el estante	8	17,8%
Otras	0	0%
No tiene dificultades	3	6,7%

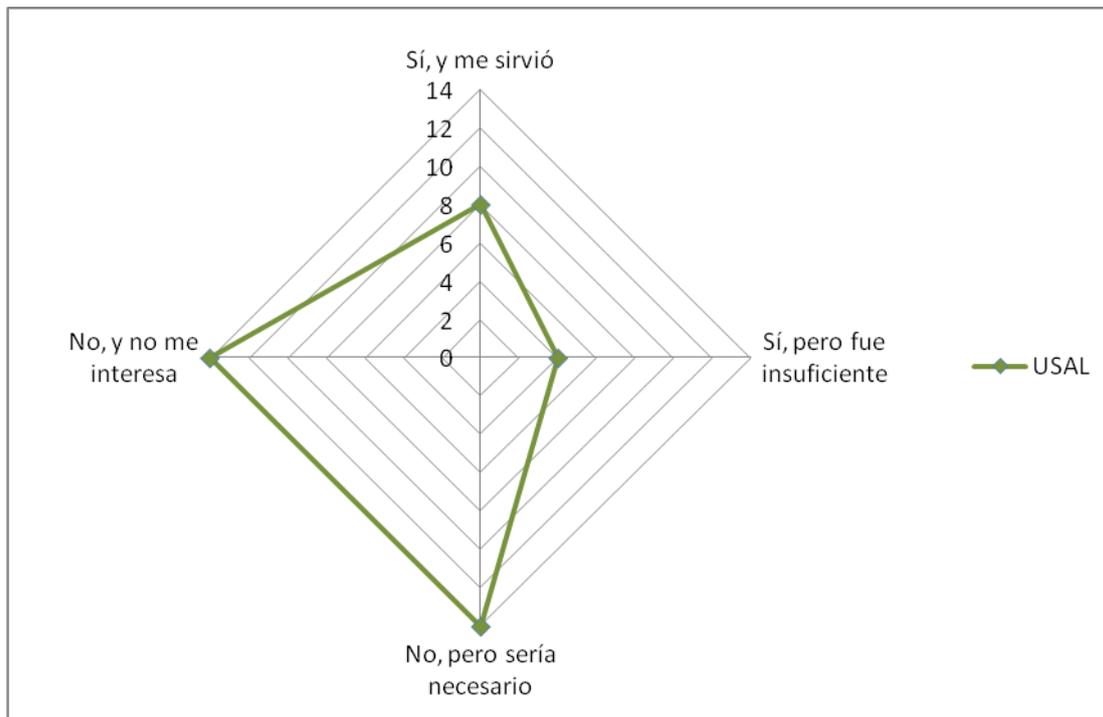
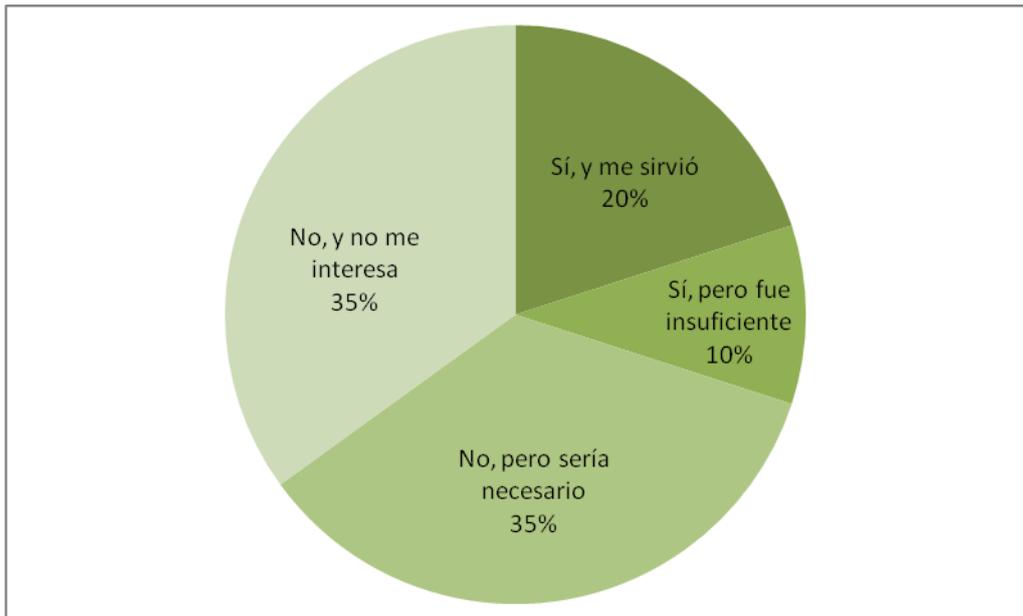




Pregunta 4:

¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

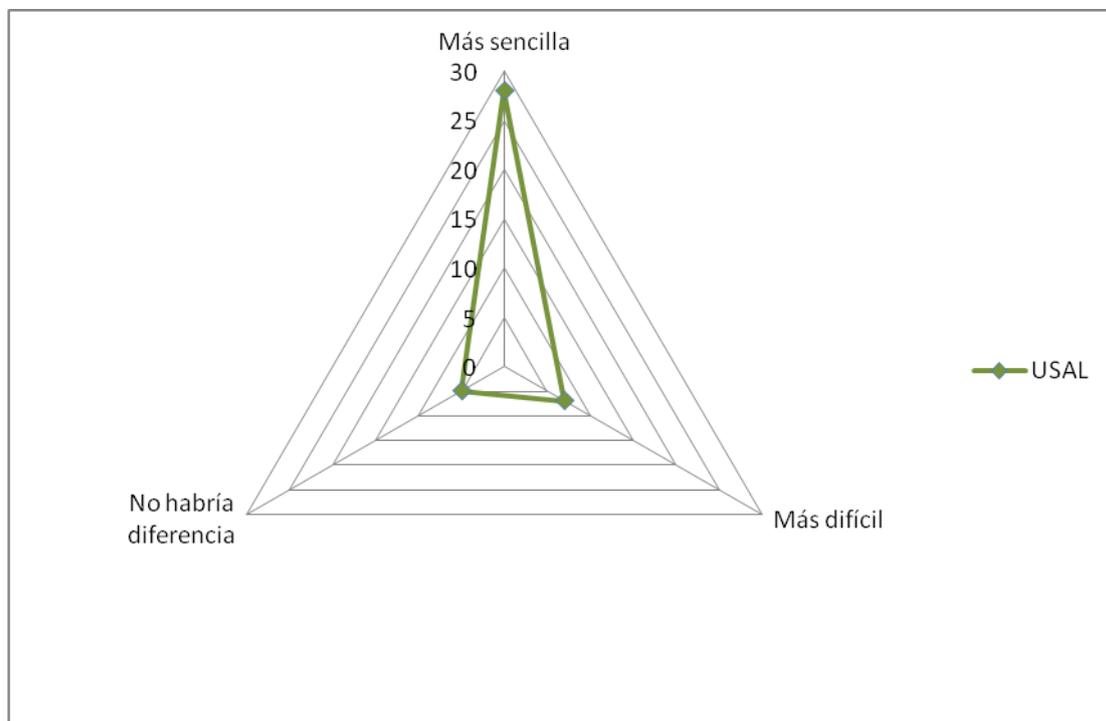
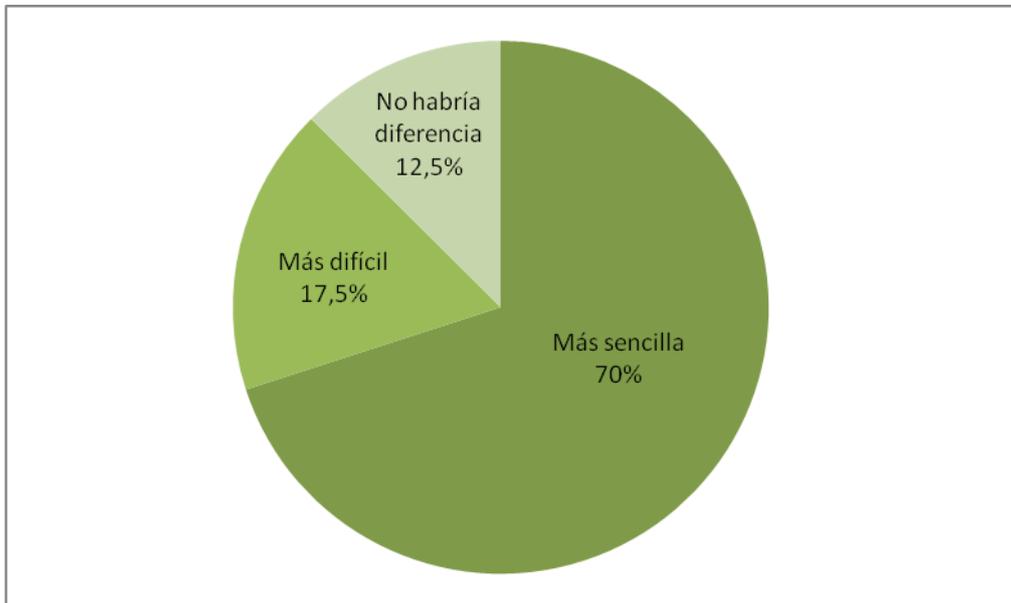
Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sí, y me sirvió</b>	8	20%
<b>Sí, pero fue insuficiente</b>	4	10%
<b>No, pero sería necesario</b>	14	35%
<b>No, y no me interesa</b>	14	35%



Pregunta 5:

¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales, y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados alfabéticamente por el apellido del autor?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Más sencilla</b>	28	70%
<b>Más difícil</b>	7	17,5%
<b>No habría diferencia</b>	5	12,5%

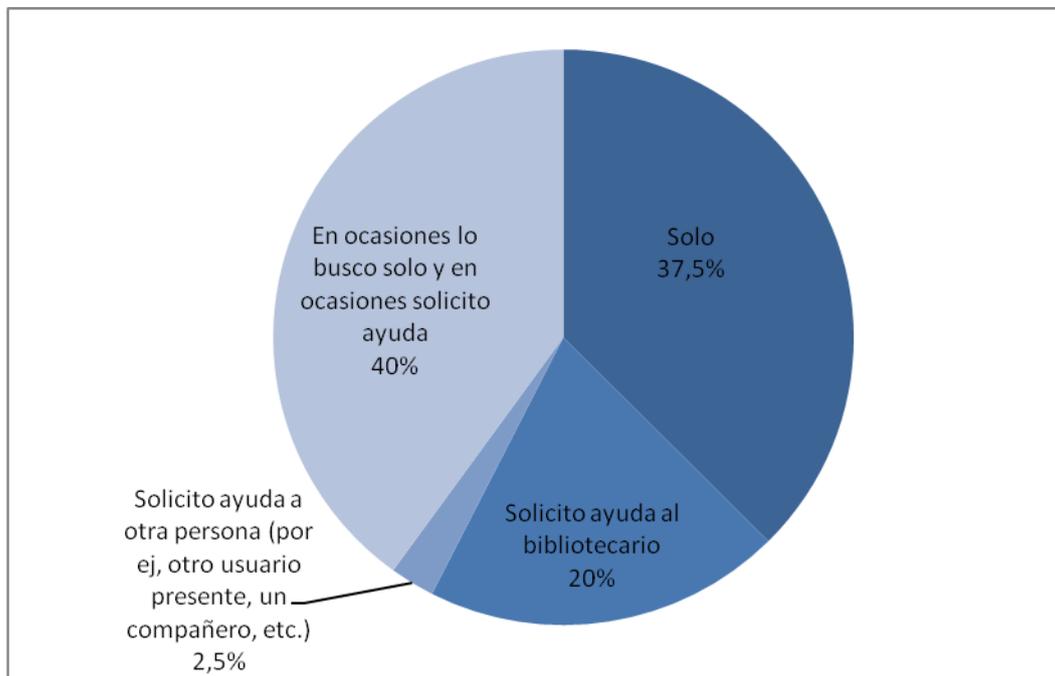


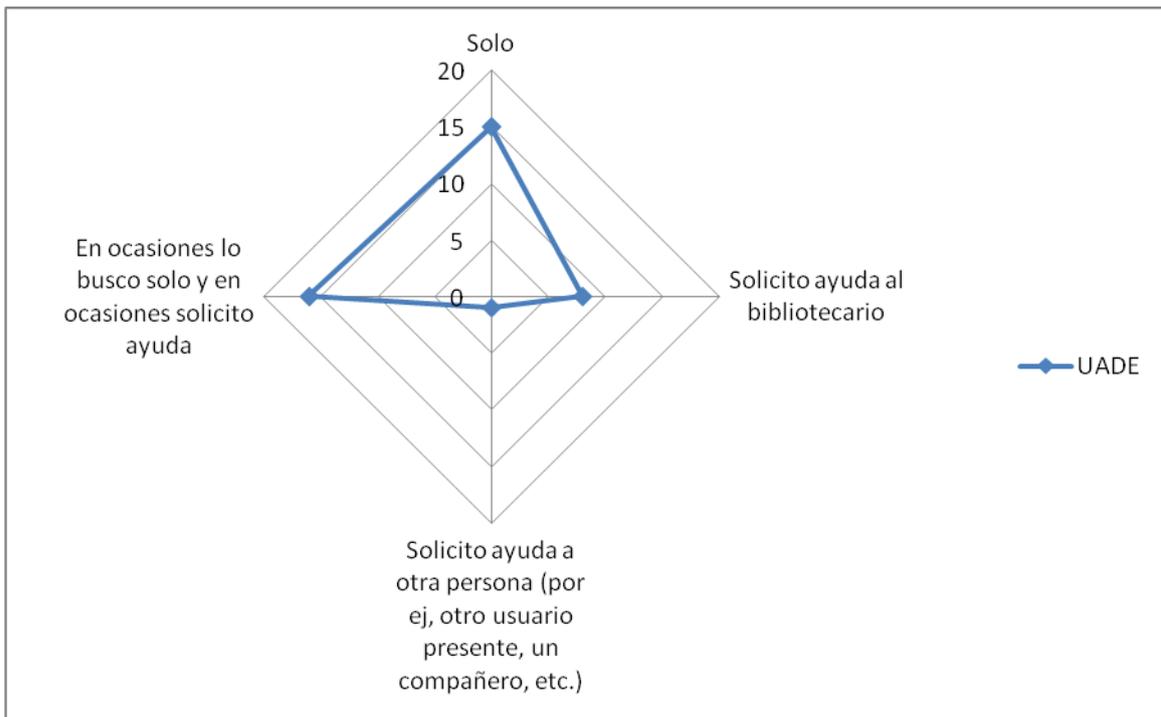
### 3.4.3 - Análisis - Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa

Pregunta 1:

Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Solo</b>	15	37,5%
<b>Solicito ayuda al bibliotecario</b>	8	20%
<b>Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un compañero, etc.)</b>	1	2,5%
<b>En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda</b>	16	40%



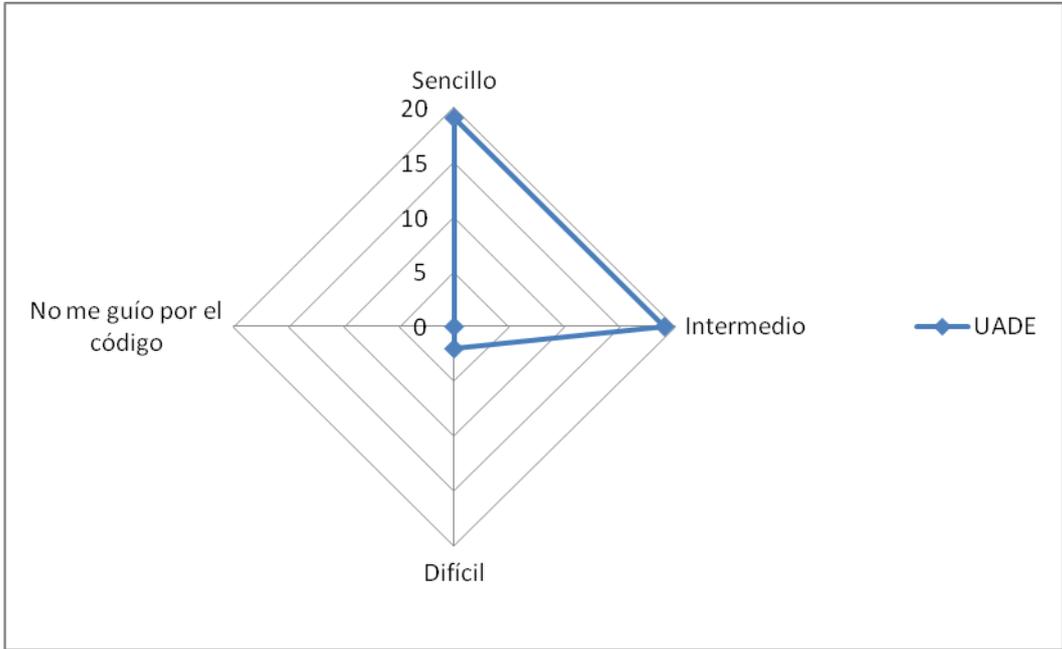
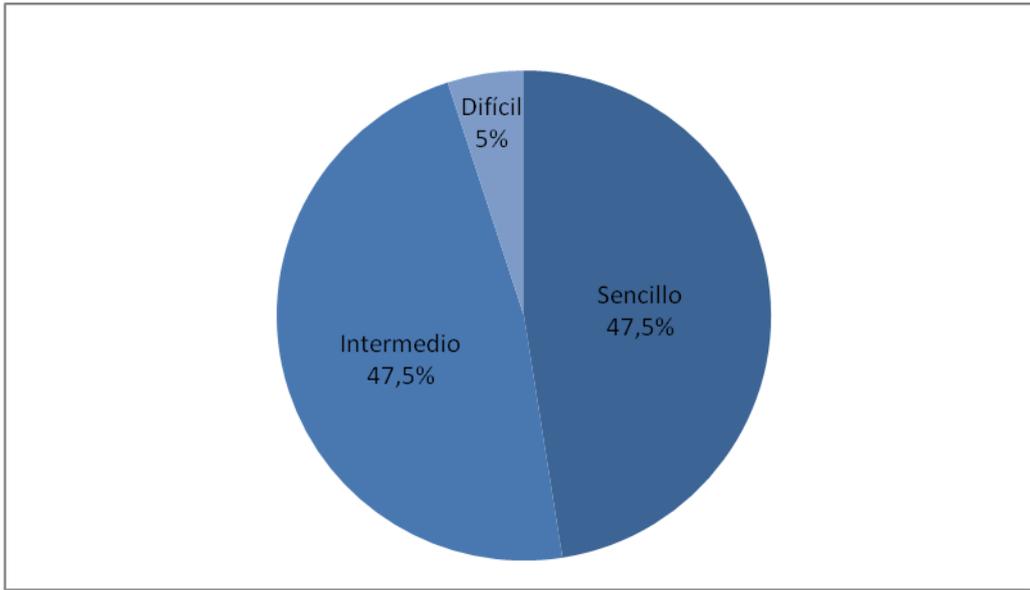


Pregunta 2:

Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4** )

**A891**

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sencillo</b>	19	47,5%
<b>Intermedio</b>	19	47,5%
<b>Difícil</b>	2	5%
<b>No me guío por el código</b>	0	0%

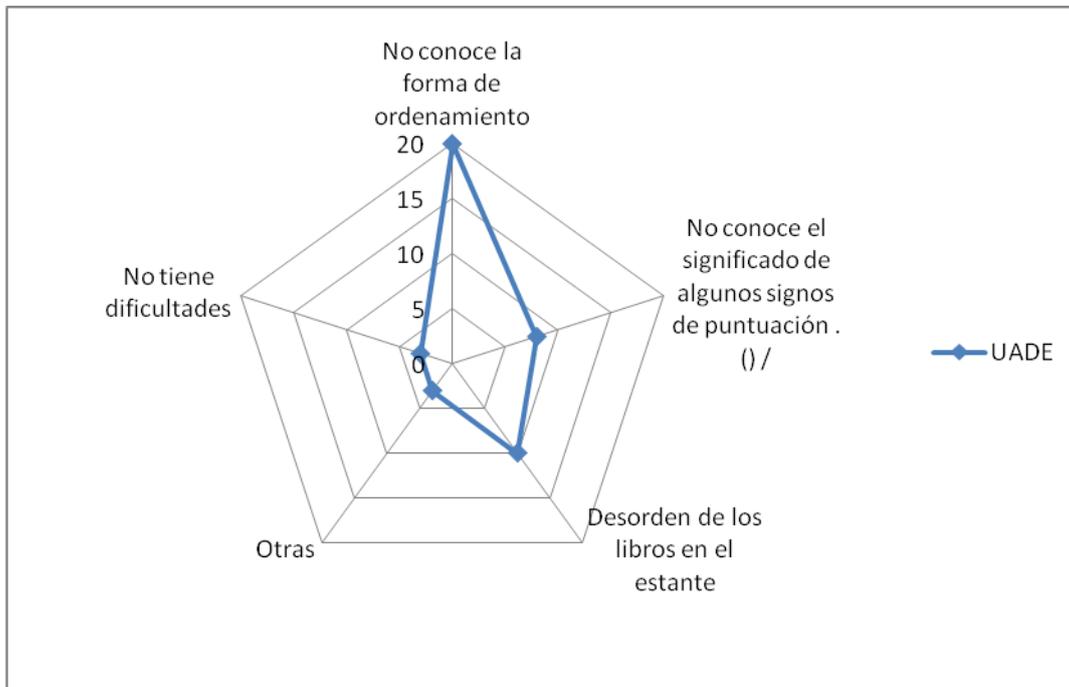
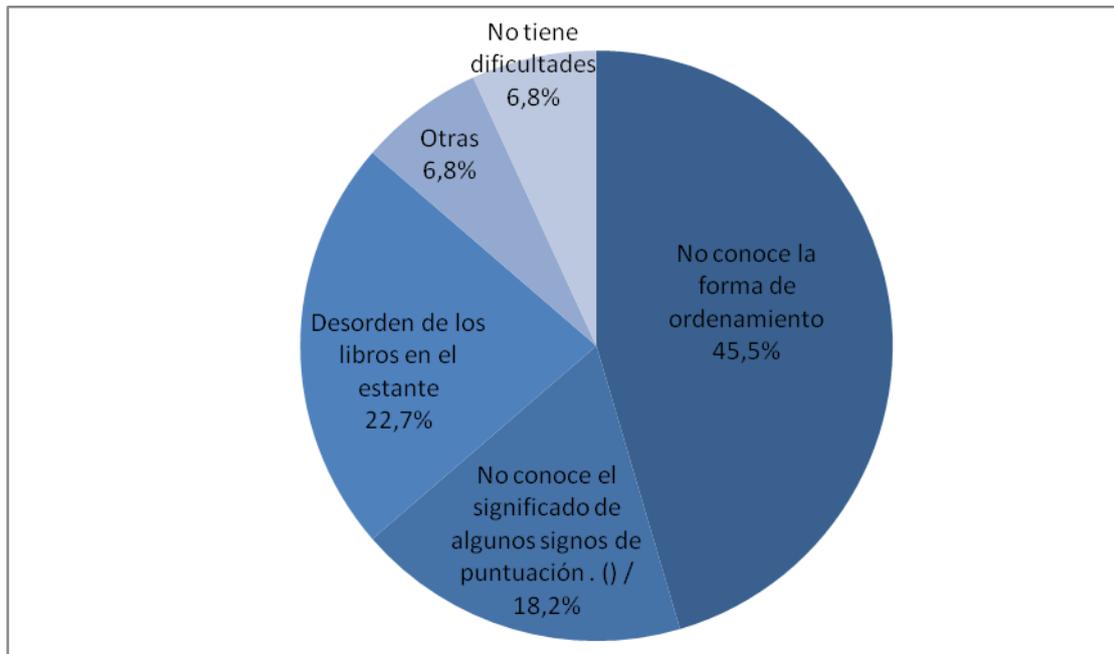


Pregunta 3:

Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
No conoce la forma de ordenamiento	20	45,5%
No conoce el significado de algunos signos de	8	18,2%

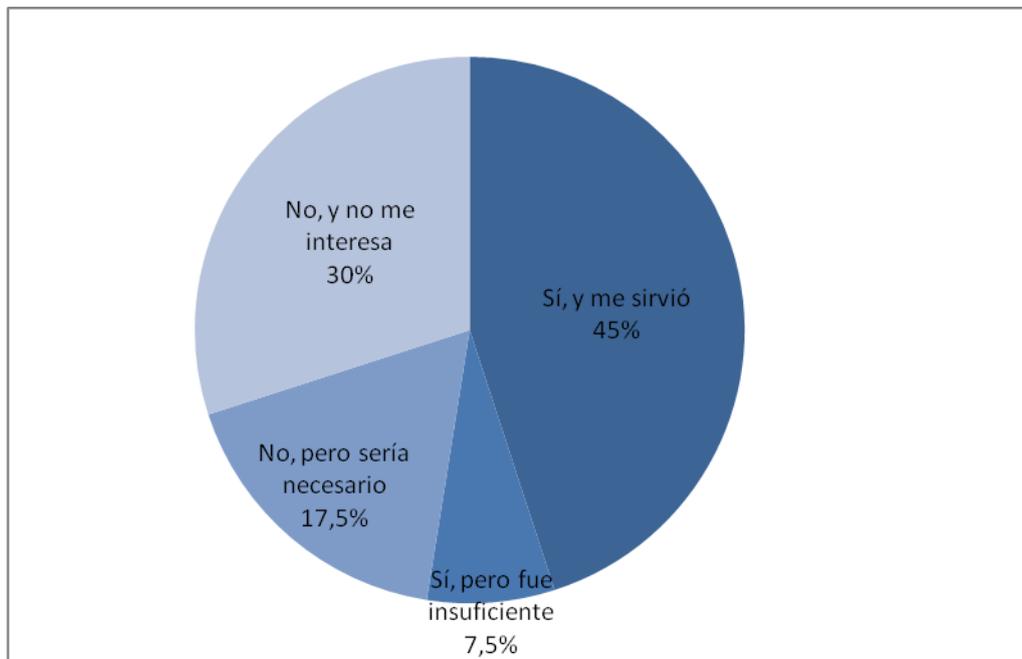
puntuación . () /		
<b>Desorden de los libros en el estante</b>	10	22,7%
<b>Otras</b>	3	6,8%
<b>No tiene dificultades</b>	3	6,8%

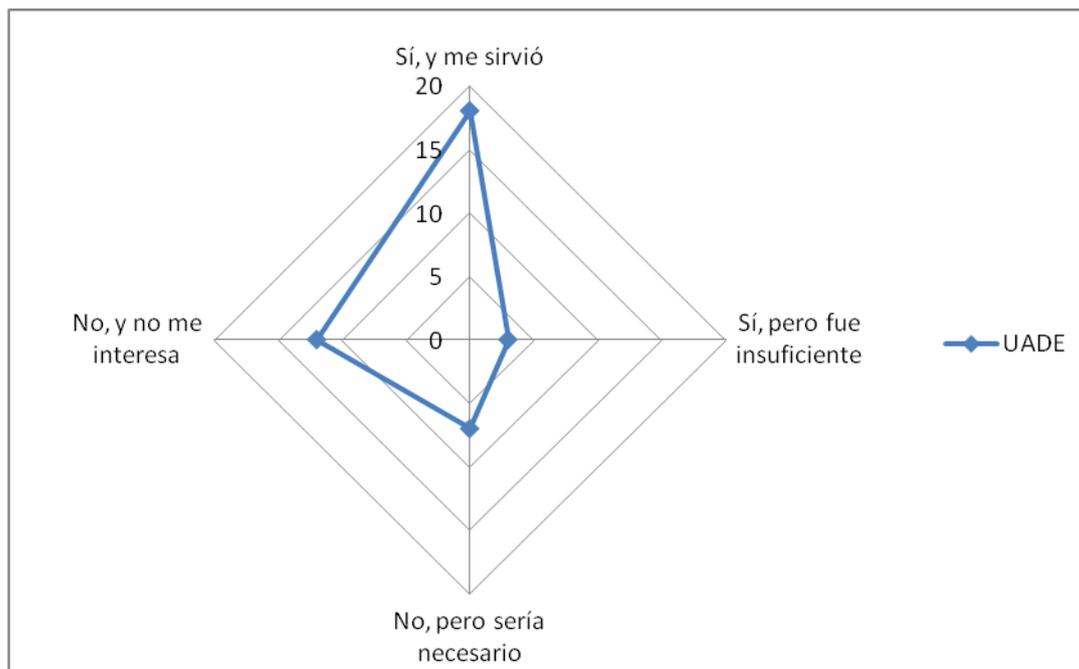


Pregunta 4:

¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sí, y me sirvió</b>	18	45%
<b>Sí, pero fue insuficiente</b>	3	7,5%
<b>No, pero sería necesario</b>	7	17,5%
<b>No, y no me interesa</b>	12	30%

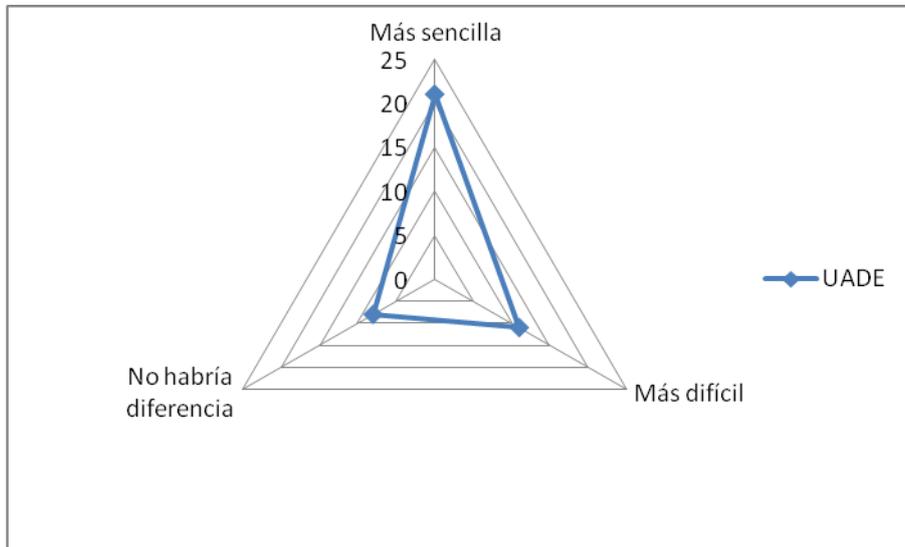
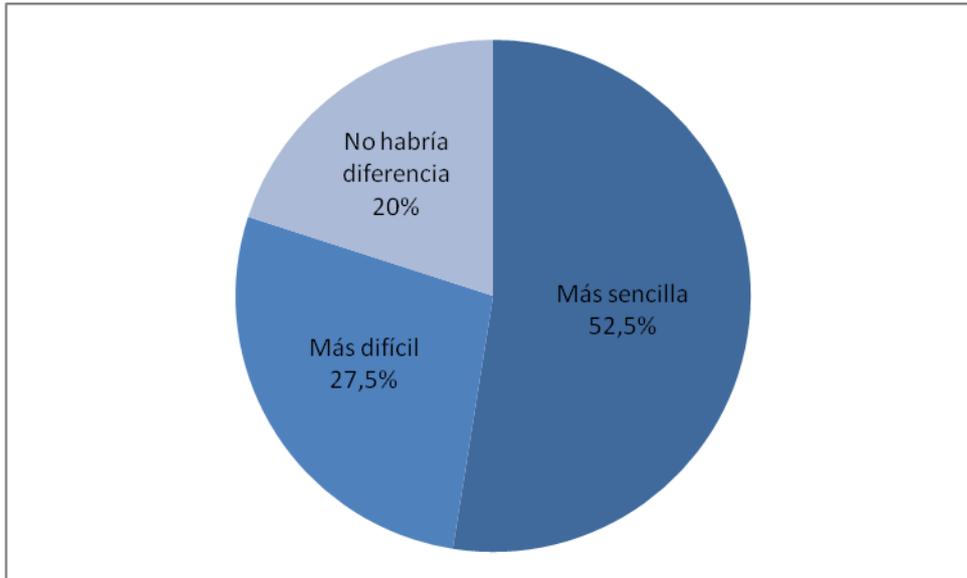




Pregunta 5:

¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales, y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados alfabéticamente por el apellido del autor?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Más sencilla</b>	21	52,5%
<b>Más difícil</b>	11	27,5%
<b>No habría diferencia</b>	8	20%



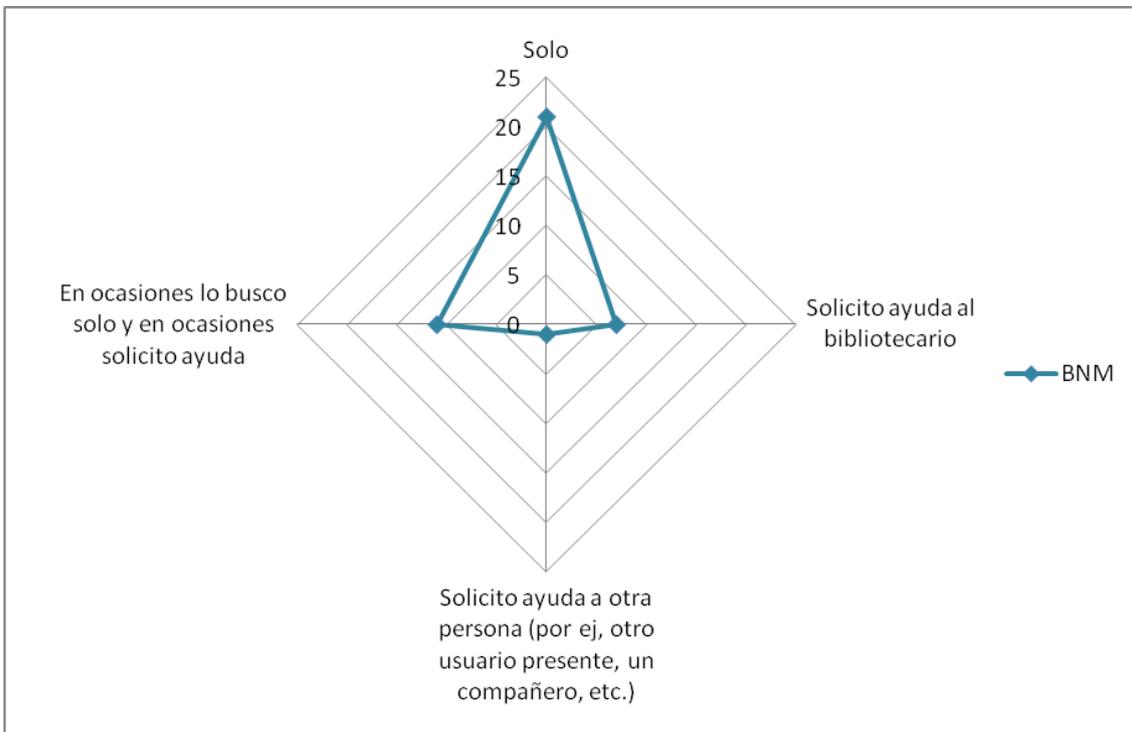
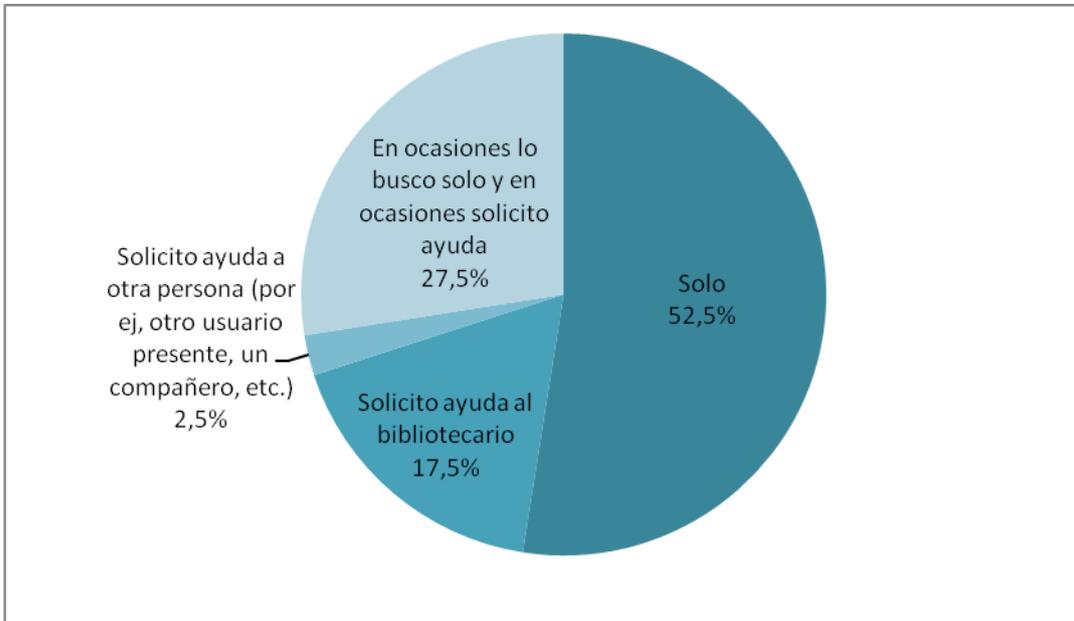
### 3.4.4 - Análisis - Biblioteca Nacional de Maestros

Pregunta 1:

Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Solo</b>	21	52,5%
<b>Solicito ayuda al bibliotecario</b>	7	17,5%
<b>Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un</b>	1	2,5%

compañero, etc.)		
<b>En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda</b>	11	27,5%

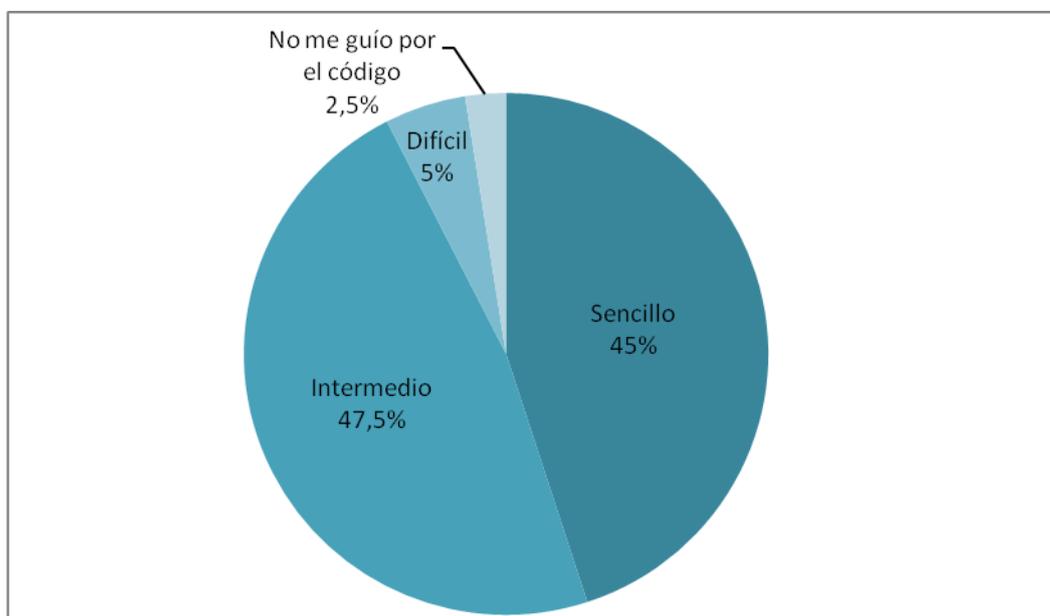


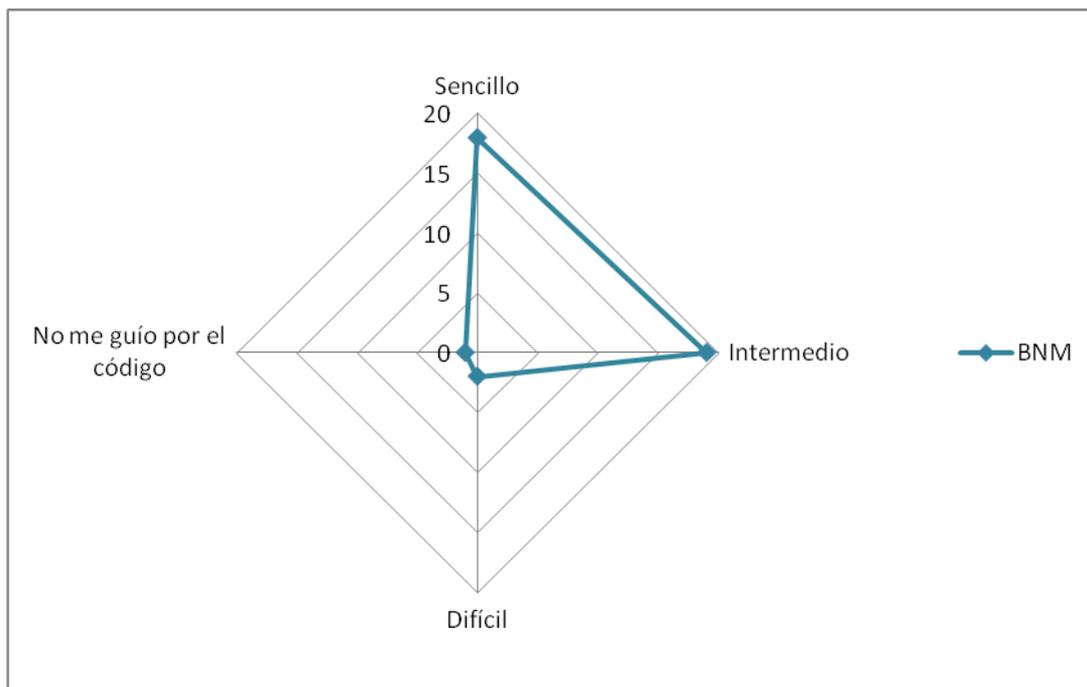
Pregunta 2:

Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4** )

**A891**

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sencillo</b>	18	45%
<b>Intermedio</b>	19	47,5%
<b>Difícil</b>	2	5%
<b>No me guío por el código</b>	1	2,5%

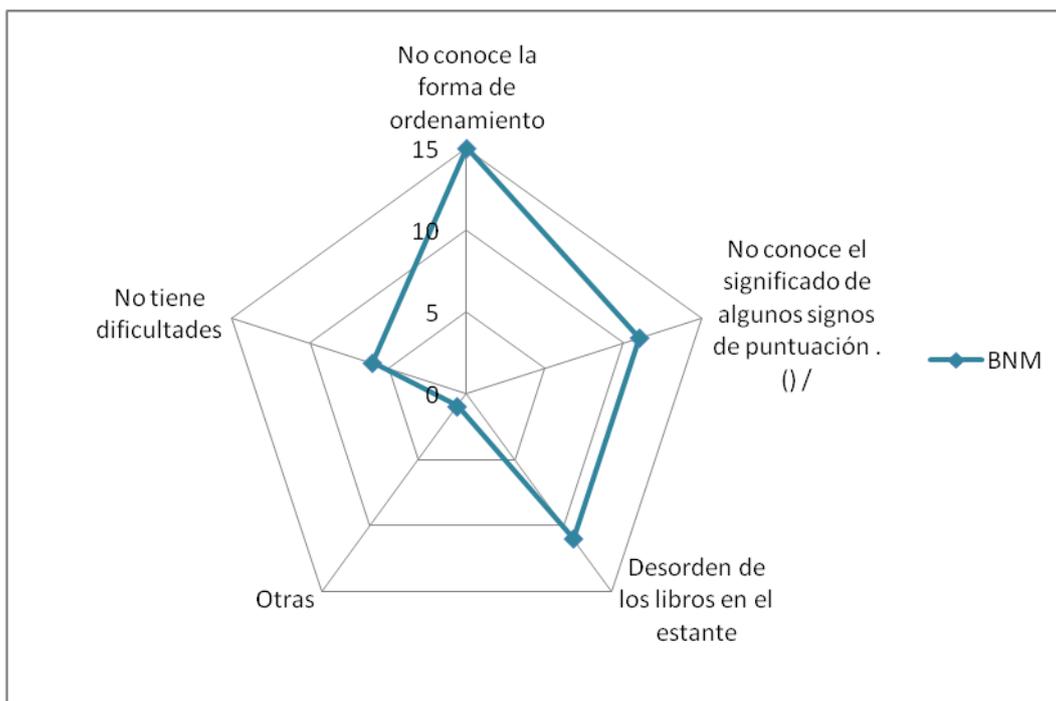




Pregunta 3:

Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
No conoce la forma de ordenamiento	15	34,1%
No conoce el significado de algunos signos de puntuación . ( ) /	11	25%
Desorden de los libros en el estante	11	25%
Otras	1	2,3%
No tiene dificultades	6	13,6%

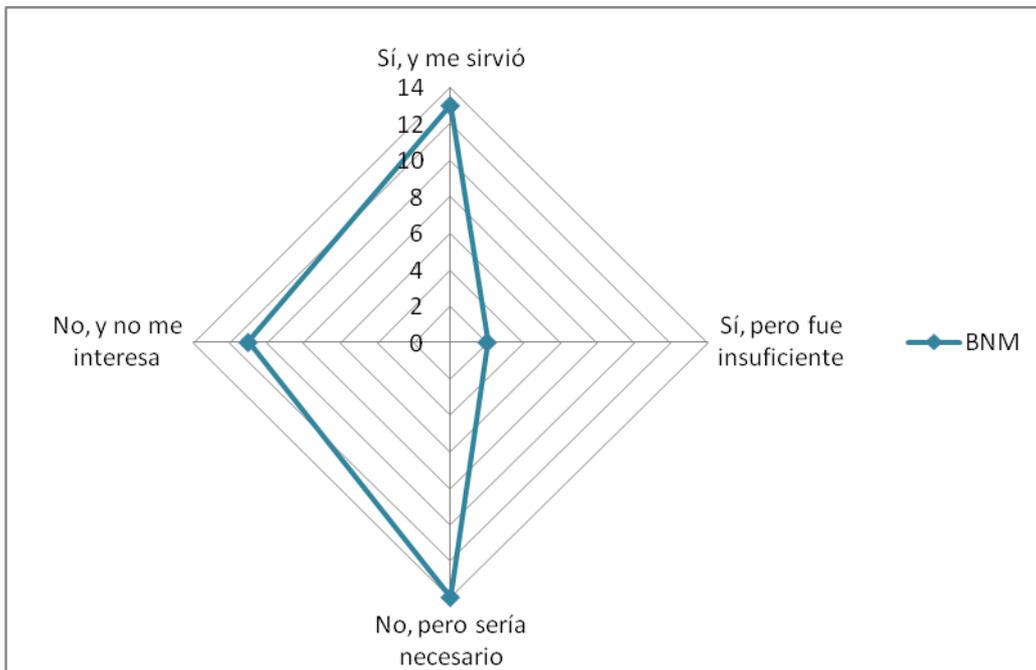
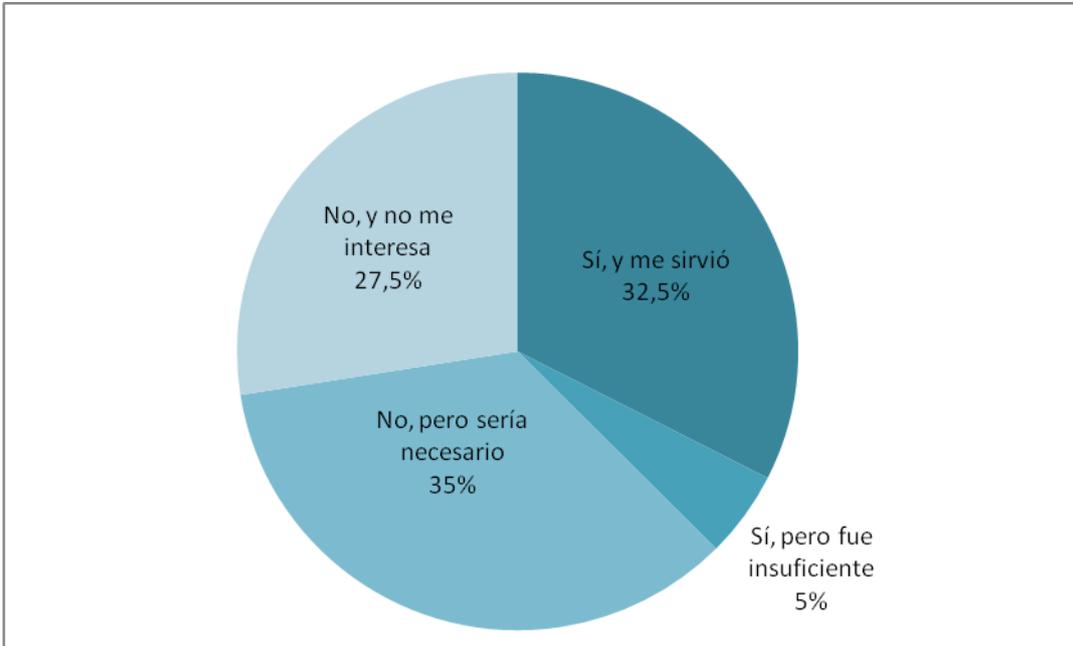


Pregunta 4:

¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sí, y me sirvió</b>	13	32,5%
<b>Sí, pero fue insuficiente</b>	2	5%

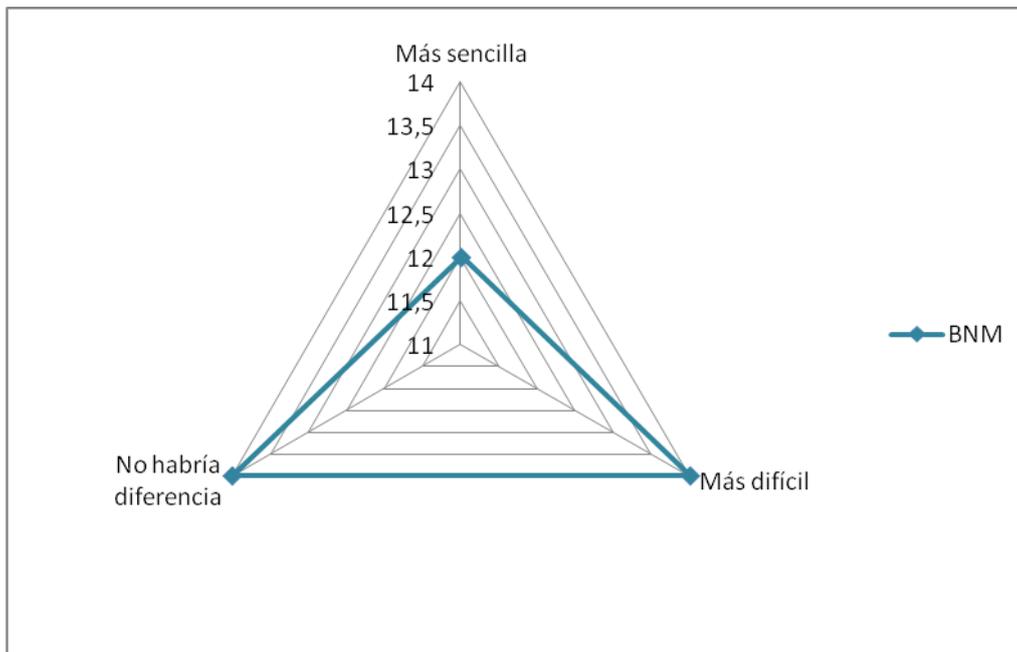
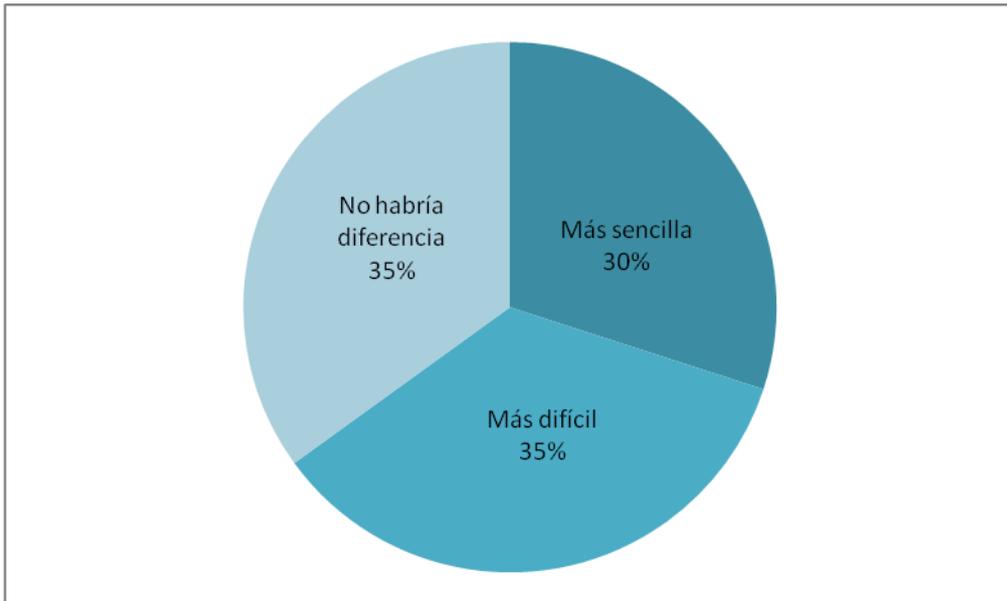
<b>No, pero sería necesario</b>	14	35%
<b>No, y no me interesa</b>	11	27,5%



Pregunta 5:

¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales, y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados alfabéticamente por el apellido del autor?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Más sencilla</b>	12	30%
<b>Más difícil</b>	14	35%
<b>No habría diferencia</b>	14	35%

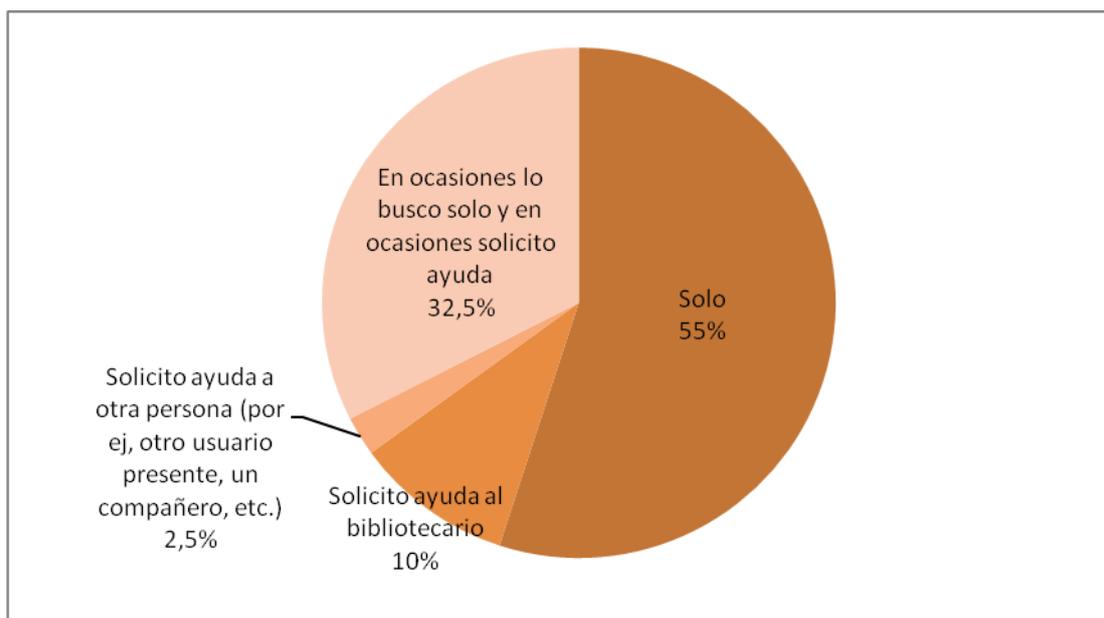


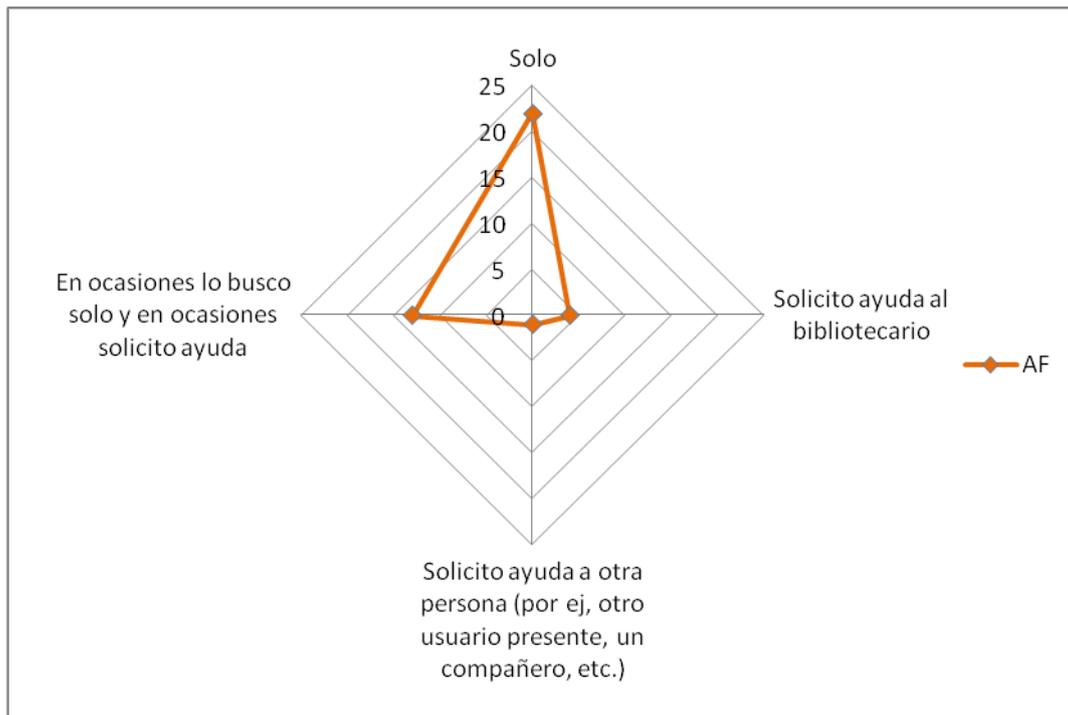
### 3.4.5 - Análisis - Mediateca de la Alianza Francesa de Buenos Aires

Pregunta 1:

Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Solo</b>	22	55%
<b>Solicito ayuda al bibliotecario</b>	4	10%
<b>Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un compañero, etc.)</b>	1	2,5%
<b>En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda</b>	13	32,5%



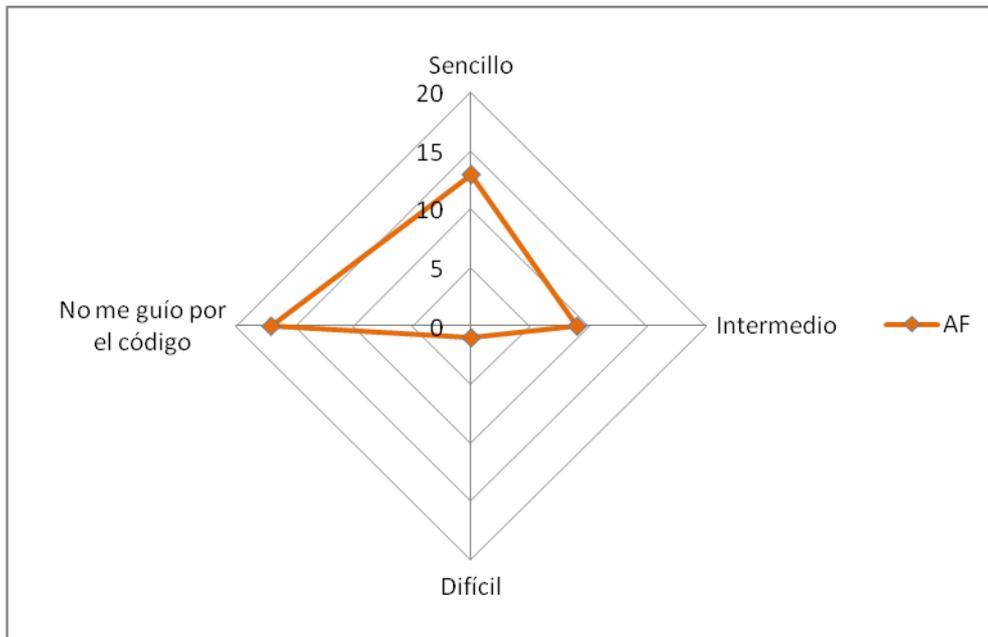
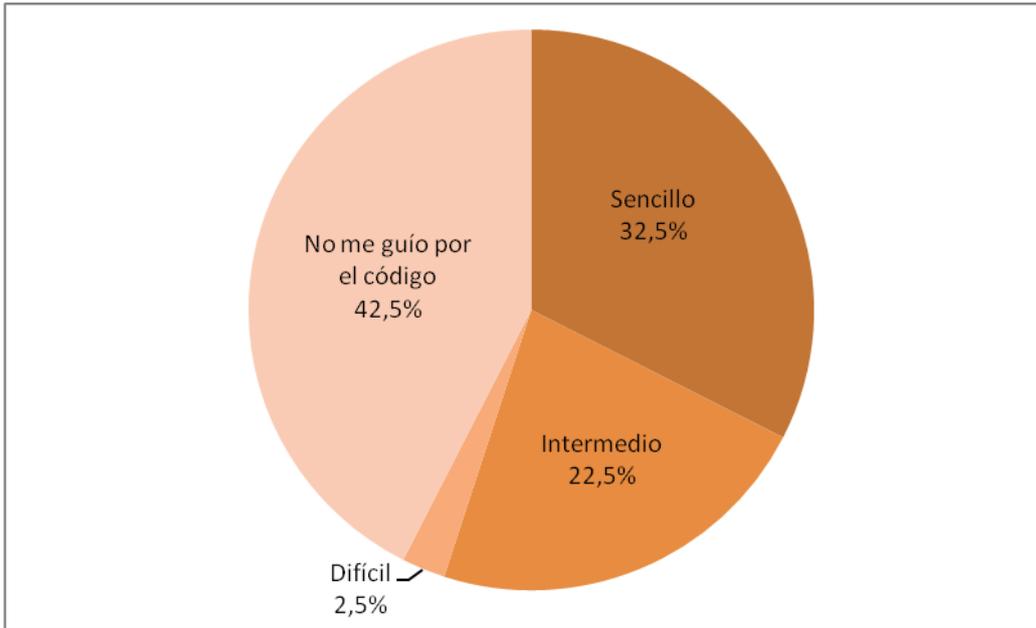


Pregunta 2:

Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4** )

**A891**

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sencillo</b>	13	32,5%
<b>Intermedio</b>	9	22,5%
<b>Difícil</b>	1	2,5%
<b>No me guío por el código</b>	17	42,5%

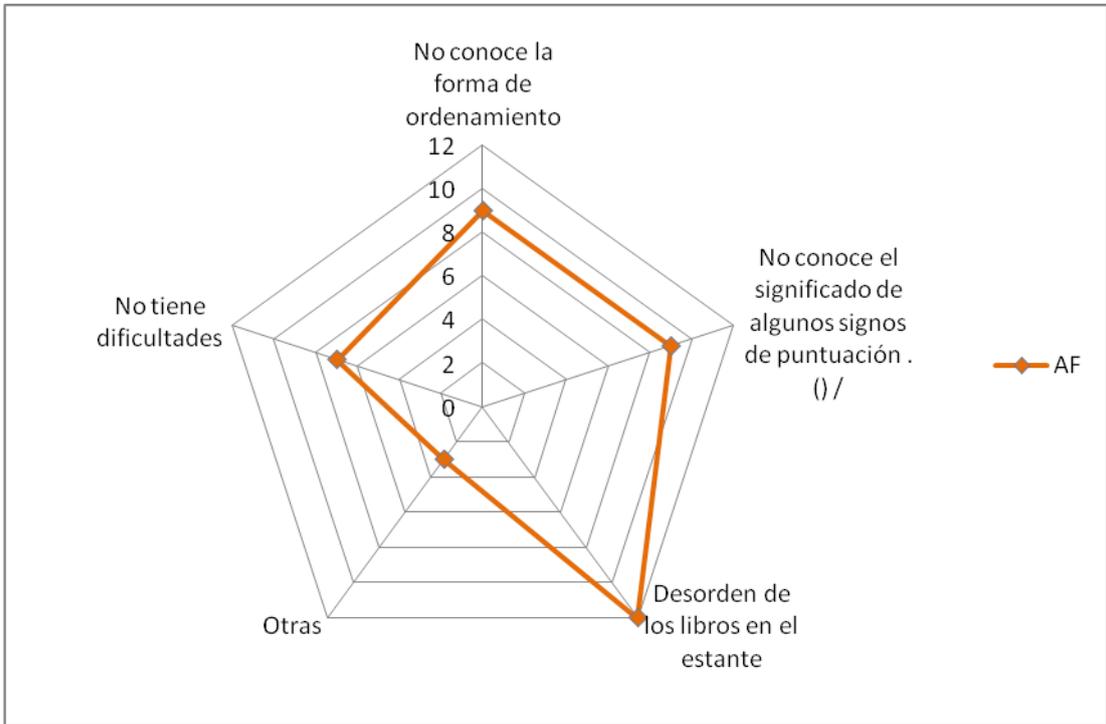
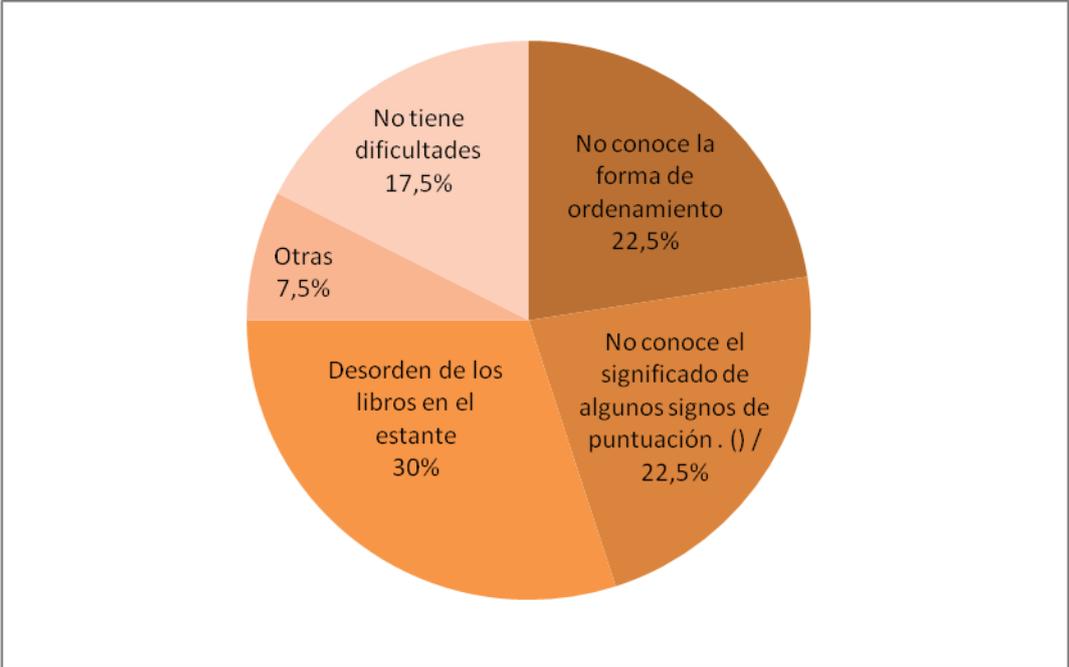


Pregunta 3:

Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>No conoce la forma de ordenamiento</b>	9	22,5%
<b>No conoce el significado</b>	9	22,5%

<b>de algunos signos de puntuación . ( ) /</b>		
<b>Desorden de los libros en el estante</b>	12	30%
<b>Otras</b>	3	7,5%
<b>No tiene dificultades</b>	7	17,5%

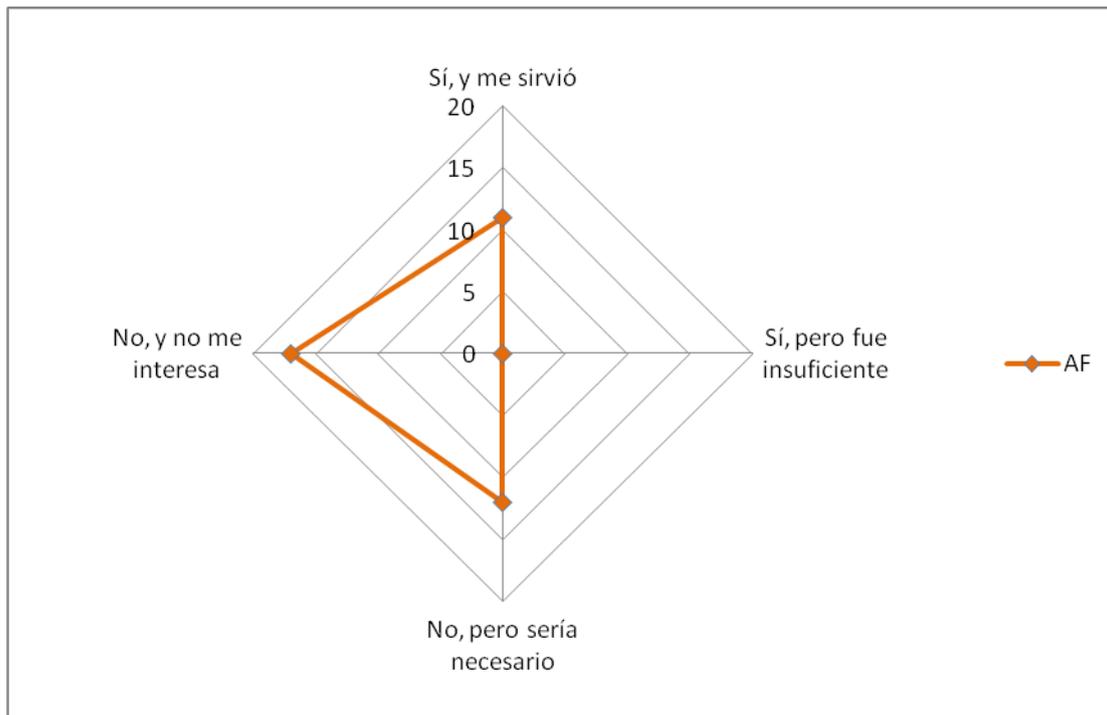


Pregunta 4:

¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sí, y me sirvió</b>	11	27,5%
<b>Sí, pero fue insuficiente</b>	0	0%
<b>No, pero sería necesario</b>	12	30%
<b>No, y no me interesa</b>	17	42,5%

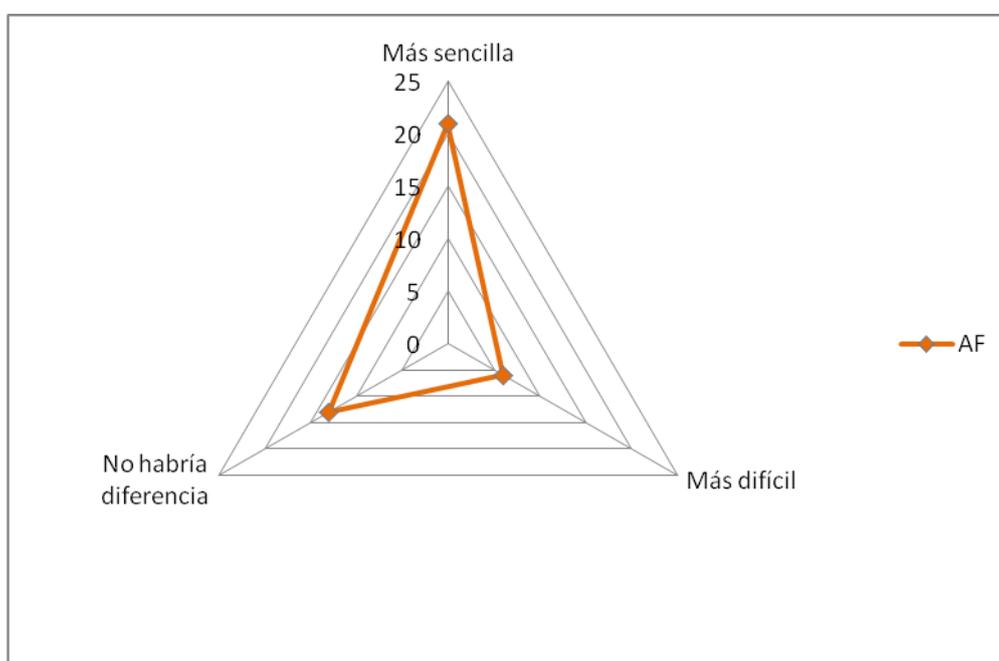
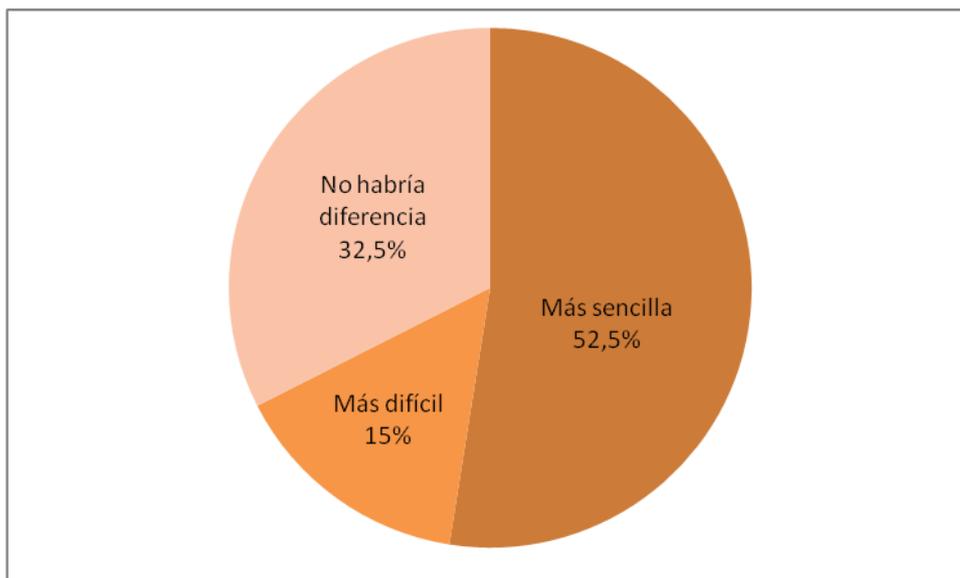




Pregunta 5:

¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales, y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados alfabéticamente por el apellido del autor?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Más sencilla</b>	21	52,5%
<b>Más difícil</b>	6	15%
<b>No habría diferencia</b>	13	32,5%



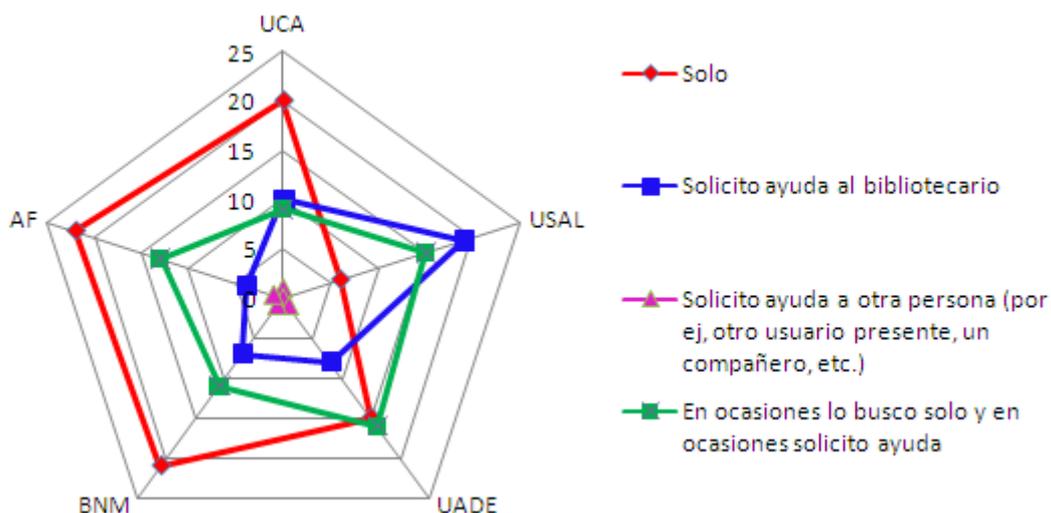
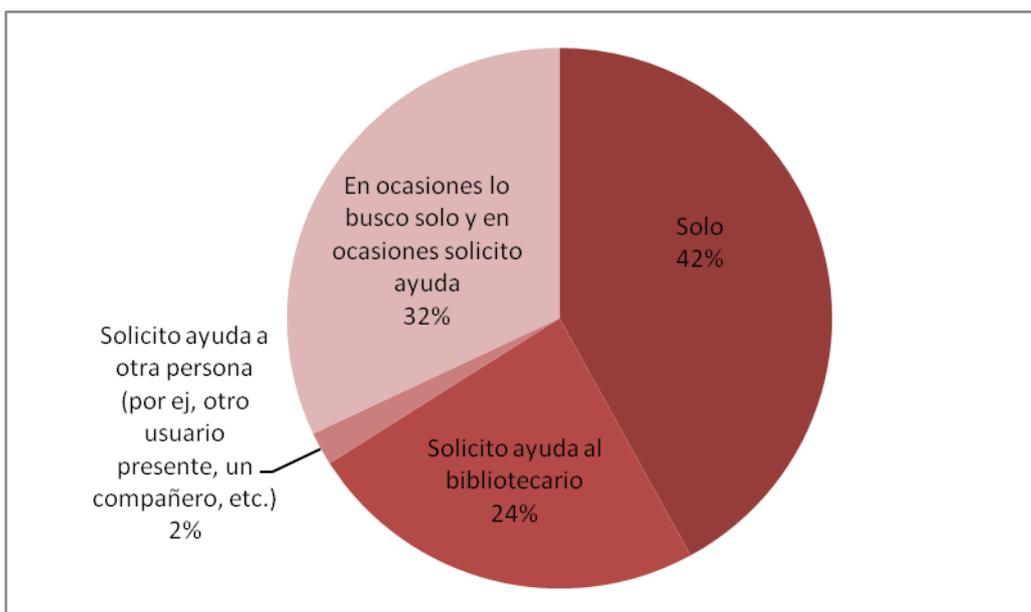
### 3.4.6 - Análisis y Resultados totales

#### Pregunta 1:

Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Solo</b>	84	42%
<b>Solicito ayuda al bibliotecario</b>	48	24%

<b>Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un compañero, etc.)</b>	4	2%
<b>En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda</b>	64	32%



De la totalidad de las respuestas obtenidas, se ve que la mayoría de los usuarios realizan las búsquedas de documentos de manera autónoma (el 42% del total). Un 32% lo hace de manera autónoma en ocasiones. Un 24% recurre directamente al

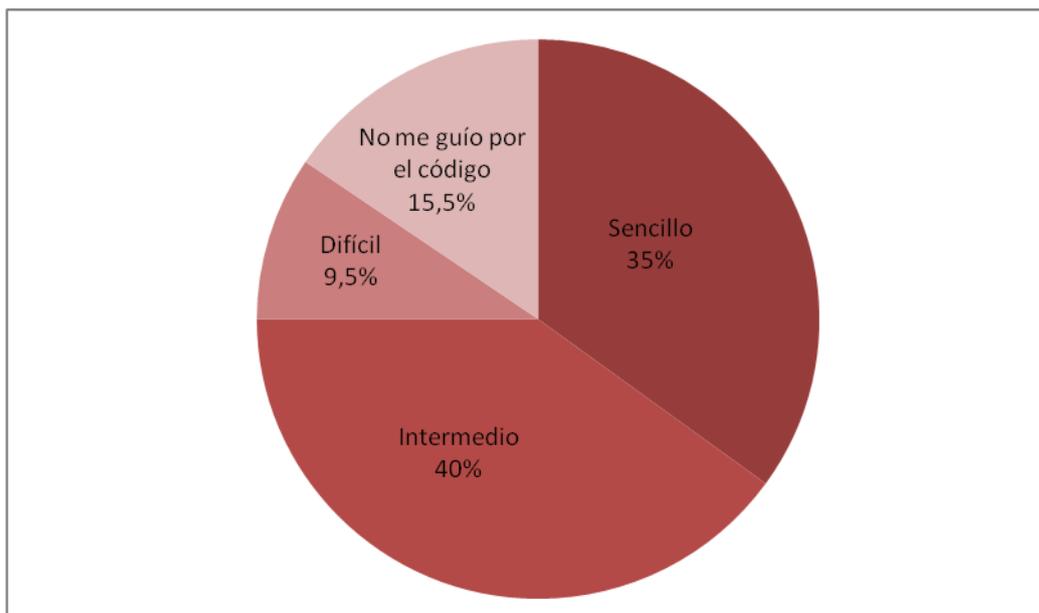
bibliotecario para que le facilite la tarea. Se puede ver que predomina la actitud del autoservicio.

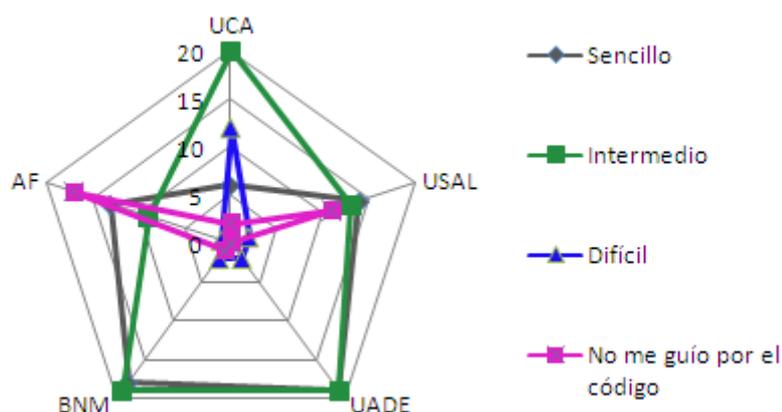
Pregunta 2:

Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4**)

**A891**

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Sencillo</b>	70	35%
<b>Intermedio</b>	80	40%
<b>Difícil</b>	19	9,5%
<b>No me guío por el código</b>	31	15,5%





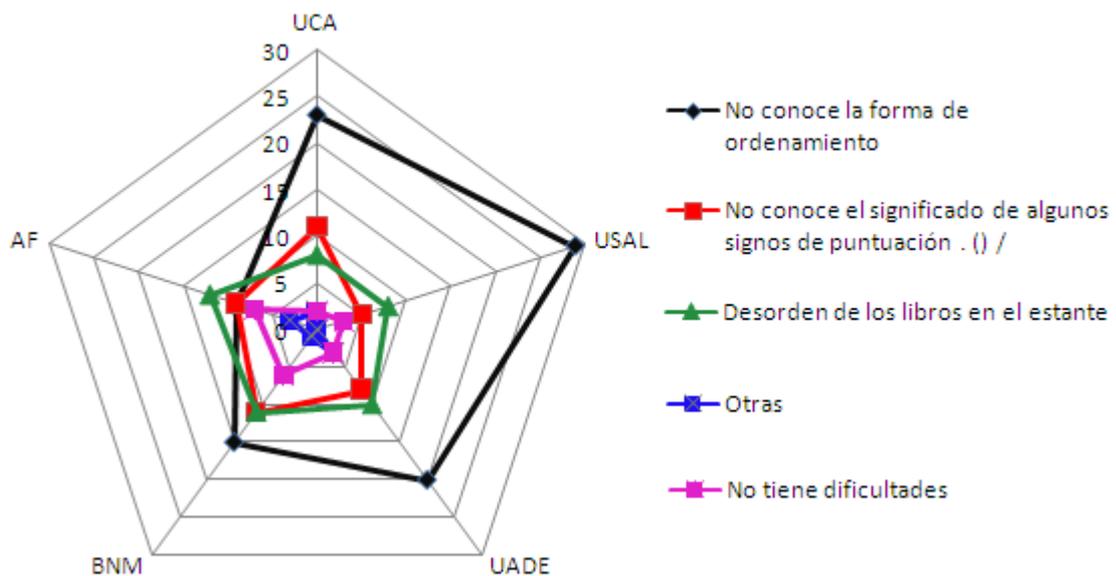
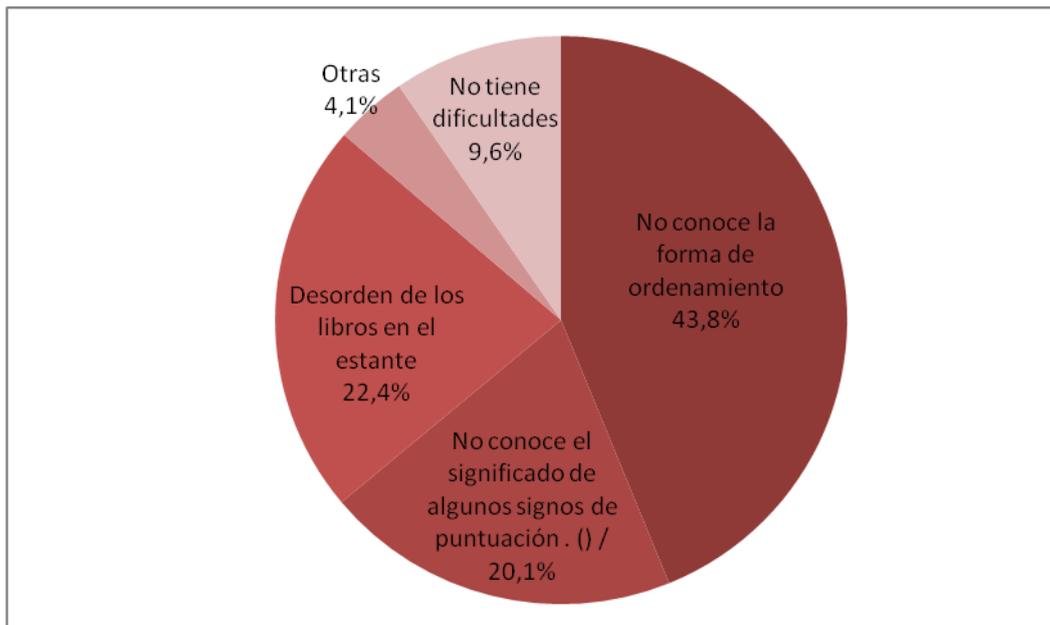
La opción más elegida por la totalidad de encuestados es la que considera en un 40% que el sistema tiene una dificultad intermedia. Un 35% considera que es sencillo, y un 9,5% cree que es difícil. Un 15,5% no se guía por la signatura topográfica al momento de ubicar un documento en el estante.

Dentro de las personas que piensan que el sistema es sencillo, un 52,9% busca el material solo. Un 28,6% en ocasiones lo busca solo y en ocasiones lo solicita al bibliotecario. Un 17,1% le solicita ayuda al bibliotecario, y un 1,4% pide ayuda a otro usuario.

### Pregunta 3:

Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
No conoce la forma de ordenamiento	96	43,8%
No conoce el significado de algunos signos de puntuación . () /	44	20,1%
Desorden de los libros en el estante	49	22,4%
Otras	9	4,1%
No tiene dificultades	21	9,6%



Al momento de nombrar las dificultades que se le presentan al usuario al momento de buscar un documento en el estante, el problema más mencionado es el desconocimiento de la forma de ordenamiento, con un 43,8% de las respuestas totales.

Sigue el desorden de los libros en los estantes, con un 22,4%; el desconocimiento de los signos de puntuación, con un 20,1%, y otras dificultades, con un 4,1%. El 9,6% de

los encuestados no tiene dificultades. Esto implica que el 90,4% de los usuarios tiene alguna dificultad para encontrar un documento.

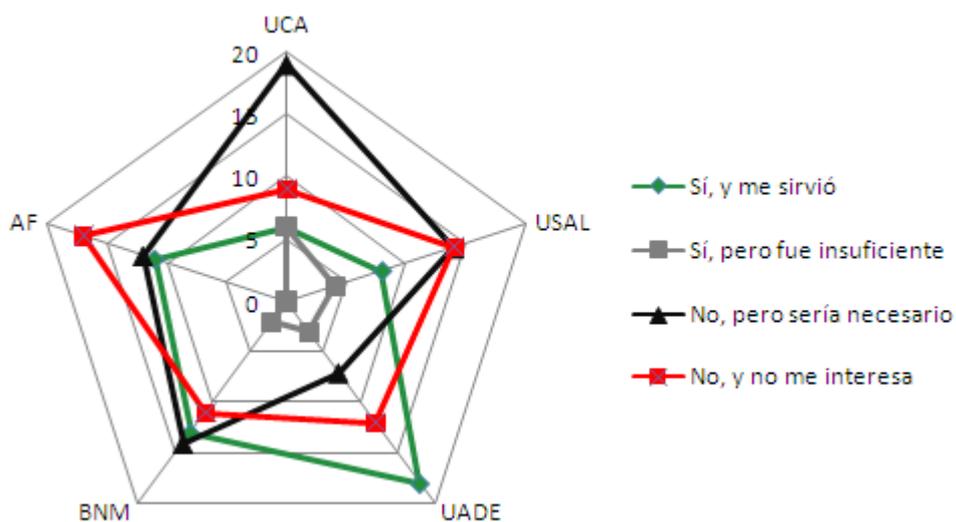
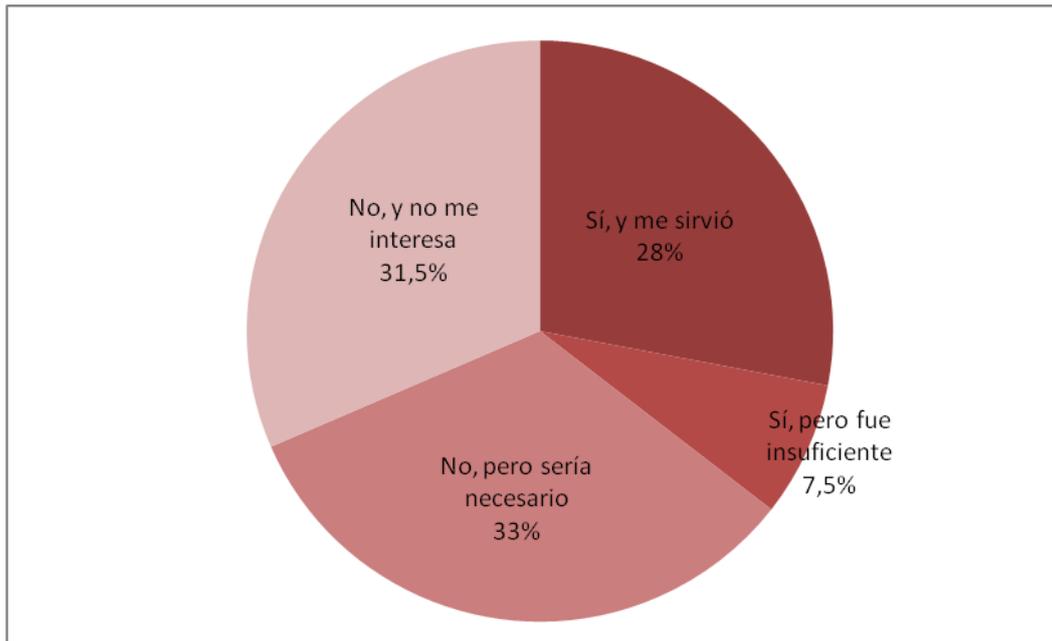
Es curioso que dentro del grupo de personas que afirmó anteriormente que el sistema de ordenamiento le parece sencillo, sólo el 18,6% de esas personas dijo que no tenía dificultades al momento de encontrar los libros. El 35,7% de este grupo no conoce la forma de ordenamiento, el 14,3% desconoce el significado de los signos de puntuación, el 28,6% de este grupo dice que una dificultad es el desorden en los estantes, y un 5,7% mencionó otras dificultades.

Dentro del grupo que indicó previamente que no se guían por el código al momento de buscar un documento, un 35,5% indicó que una dificultad que se le presenta es el desorden de libros en los estantes. Un 16,1% de este grupo afirmó que no tiene dificultades al momento de encontrar las obras. Un 35,5% dijo que no conoce la forma de ordenamiento, un 19,4% mencionó que desconoce el significado de los signos de puntuación, y un 3,2% nombró otras dificultades. Estas últimas tres opciones elegidas (suman el 58,1%) podrían ser algunas de las causas por las que estas personas decidieron no guiarse por la signatura topográfica al momento de buscar una obra.

Pregunta 4:

¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Sí, y me sirvió</b>	56	28%
<b>Sí, pero fue insuficiente</b>	15	7,5%
<b>No, pero sería necesario</b>	66	33%
<b>No, y no me interesa</b>	63	31,5%



En relación a la capacitación recibida por los usuarios, sólo el 35,5% de la totalidad de encuestados recibió alguna capacitación. De estas personas que fueron capacitadas, un 79% considera que le resultó útil, y un 21% que no fue suficiente.

Entre quienes no recibieron una capacitación (64,5% del total), el 51% cree que debería recibirla, y un 49% no lo considera necesario.

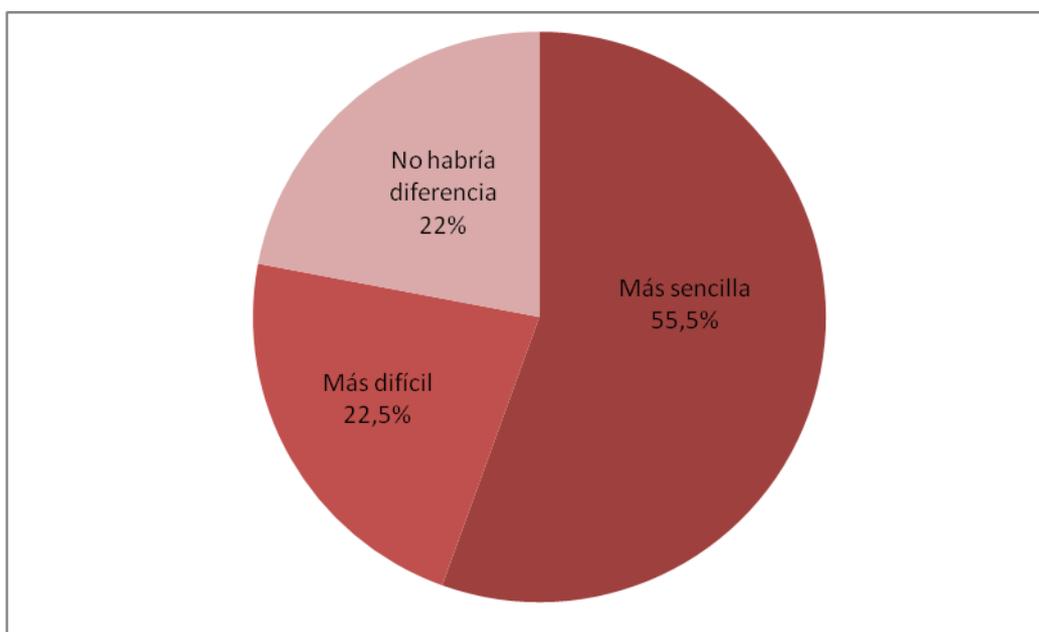
Dentro del grupo de personas que respondió que recibió una capacitación y le sirvió, un 50% de los mismos busca el material solo, y un 28,6% en ocasiones lo busca solo y en ocasiones pide ayuda al bibliotecario. Un 19,6% de este grupo, a pesar de alegar haber recibido una capacitación satisfactoria, le solicita ayuda al bibliotecario, y un 1,8% le pide ayuda a otro usuario.

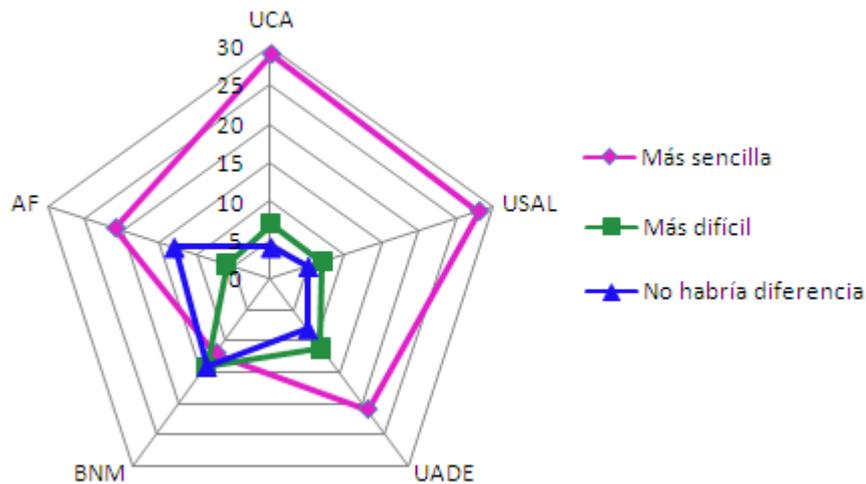
Entre quienes indican que tuvieron una capacitación insuficiente, un 80% menciona como una dificultad que tiene, el desconocer la forma de ordenamiento. Un 20% no conoce el significado de los signos de puntuación. Un 6,66% tiene otras dificultades, y un 6,66% dijo que no tiene ninguna dificultad al momento de buscar un documento en el estante.

**Pregunta 5:**

¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales, y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados alfabéticamente por el apellido del autor?

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia relativa
<b>Más sencilla</b>	111	55,5%
<b>Más difícil</b>	45	22,5%
<b>No habría diferencia</b>	44	22%





Un 55,5% del total de los encuestados considera más sencillo que para el ordenamiento de las obras en los estantes se eliminaran los sistemas de clasificación y se reemplazaran por un ordenamiento basado en divisiones temáticas y con los libros ordenados alfabéticamente por el apellido del autor. Un 22,5% cree que el nuevo sistema sería más difícil. Y un 22% piensa que no habría diferencia.

Dentro del grupo de los que consideran que este nuevo ordenamiento sería más sencillo, el 42,3% cree que el sistema actual le resulta de dificultad intermedia al momento de buscar un documento en el estante. Un 22,5% piensa que el sistema actual es sencillo. El 20,7% no se guía por el código y el 14,4% piensa el sistema actual es difícil al momento de ubicar una obra.

Entre las personas que contestaron anteriormente que no tenían dificultades al momento de encontrar un documento en el estante, un 61,9% de ese grupo cree que implementar un nuevo sistema ordenado alfabéticamente no supondría ninguna diferencia. Un 33,3% dijeron que el sistema nuevo sería más sencillo, y un 4,8% creen que sería más difícil.

## CONCLUSIONES

### CAPITULO IV

#### **4.1 – Conclusiones – Recomendaciones – Propuestas**

##### **4.1.1 - Conclusión final**

Luego de analizar los resultados obtenidos, se puede observar que las respuestas confirman tanto la hipótesis general, como las de apoyo.

Hipótesis general:

***Los sistemas de clasificación decimal tradicionales (Dewey, CDU) resultan dificultosos para la localización de los documentos en bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta.***

Del total de encuestados, la opción más elegida en un 40% es la que considera que el sistema tiene una dificultad intermedia. El 35% piensa que el sistema es sencillo. Un 15,5% no se guía por la signatura topográfica, y el 9,5% cree que es difícil [ver p.102].

En la biblioteca de la Alianza Francesa, la dificultad se hace visible en el hecho de que la opción más elegida por los usuarios (42,5%) es la que indica que no se guían por el sistema de clasificación al momento de ubicar un documento en el estante. [ver p. 95] Tanto en la UADE [ver p. 82], como en la BNM [ver p. 89], la cantidad de usuarios que creen que el sistema es sencillo supera el 40%. En la UCA [ver p. 69] predomina la idea de la dificultad intermedia (50%), quedando en segundo lugar la concepción de que es “difícil”, siendo así la biblioteca que tiene el porcentaje más alto (30%) de gente que eligió esta opción.

En lo referido al tipo de dificultades que les presentan a los usuarios los sistemas de clasificación, la respuesta más señalada es el desconocimiento del la forma de ordenamiento, con el 43,8% de las respuestas del total [ver p. 103]. Esta respuesta llega al 64,4% en el caso de la USAL [ver p. 77]. La biblioteca que más señaló como dificultad el desorden de los estantes es la de la AF, con el 30% [ver p. 96-97].

Entre las personas que señalaron otras dificultades al momento de encontrar un documento, algunas fueron “no lo encuentro y pienso que está prestado”, “no le busco una causa [a la dificultad]”, “soy despistada”, “no me gusta buscarlo” y “anoto mal el código”. Estas otras dificultades promediaron el 4,1% del total de las respuestas [ver p. 103].

Los usuarios que respondieron que no tienen dificultades suman el 9,6% del total de las encuestas [ver p. 103], siendo la AF la unidad de información con mayor cantidad de usuarios que no tienen dificultades, con el 17,5% [ver p. 96-97], y la UCA la biblioteca con menor número de personas que no tienen dificultades al momento de encontrar un documento, con el 4,35% [ver p. 70].

Hipótesis de apoyo:

***- Los sistemas de clasificación decimal tradicionales no benefician la autonomía de los usuarios en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta, ya que les resultan complejos en cuanto a su utilización.***

En cuanto al modo de acceder al material, dentro del total de encuestados, la opción más elegida, con el 42% de los encuestados es buscar el material ellos mismos. El 32% a veces busca las obras solo y a veces solicita ayuda al bibliotecario, y el 24% le solicita ayuda al bibliotecario [ver p. 100-101].

La opción más elegida en la biblioteca de la UCA con el 50% [ver p. 67-68], en la BNM con el 52,5% [ver p. 87-88] y en la AF con el 55% [ver p. 94], es la que indica que los usuarios prefieren mayoritariamente buscar el material ellos solos.

En la biblioteca de la UADE [ver p. 81], la opción más seleccionada por los usuarios, con un 40%, es “En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda”

La biblioteca en donde más usuarios recurren directamente al bibliotecario es la USAL con el 47,5% [ver p. 74], incluso siendo la unidad de información que tiene la colección más pequeña de las estudiadas (aprox. 2800 volúmenes) [ver p. 61]. Esto se condice con las respuestas a la hipótesis anterior: los usuarios de esa biblioteca tienen un gran desconocimiento del sistema de clasificación, por lo que recurren directamente al bibliotecario para que él se encargue de localizar el material.

***- Para localizar documentos en las bibliotecas universitarias y especializadas de estantería abierta ordenada con un sistema de clasificación decimal tradicional, el usuario requiere una capacitación especial***

La opción más elegida por la totalidad de los usuarios es la que indica que no recibieron una capacitación, pero lo considerarían necesario, con el 33% de encuestas

[ver p. 105], lo que muestra que estos usuarios no creen poder entender el sistema por ellos mismos.

En lo referido a la capacitación que recibieron los usuarios, aquellos que recibieron una capacitación y quedaron conformes varían entre el 15% en la UCA [ver p. 71-72], y el 45% en la UADE [ver p. 85]. Ésta última, es la única de las bibliotecas que intentó hacer más “amigable” el sistema de clasificación, asignándole a cada clase un color [ver p. 62]. Sin embargo, esto no trajo aparejada una diferencia sustancial en las respuestas, ya que si bien sus usuarios manifestaron ser los que más conformes están con la capacitación que recibieron, esto no se trasladó al resto de las respuestas demostrando mayor comprensión del sistema.

Con excepción de la UADE (donde es menor al 20%) [ver p. 85], los usuarios de las otras unidades de información que no recibieron capacitación pero la creerían útil se sitúan entre el 30% y 47,5% [ver p. 71-72, 78, 91-92, 98].

La biblioteca en donde hubo más usuarios (42,5%) que respondieron que no recibieron capacitación y no les interesaría recibirla es en la AF [ver p. 98]. Esto se puede relacionar directamente con la respuesta en donde se estableció que en esa unidad de información, la mayoría no se guía por el código [ver p. 95]: los usuarios no se guían por el sistema de clasificación, por lo que no les interesaría comprenderlo.

En la UCA se da el mayor número de usuarios que contestaron que no recibieron una capacitación, pero lo considerarían necesario (47,5%) [ver p. 71-72]. Esto puede corresponderse con lo dicho anteriormente, referido a que es la biblioteca que tiene el mayor número de usuarios (30%) que respondieron que el sistema de clasificación les resulta difícil [ver p. 69]: así, a muchos usuarios les gustaría recibir una capacitación para poder familiarizarse con el sistema.

**- Los usuarios preferirían sistemas de ordenamiento de documentos percibidos como más simples (por ej., grandes enunciados temáticos).**

En lo referido a la pregunta que interroga sobre cómo consideraría un sistema que no estuviera basado en un sistema de clasificación, sino en enunciados temáticos y luego un ordenamiento alfabético del autor, la respuesta de que sería más sencillo, fue la más elegida, con el 55,5% del total de encuestados [ver p. 107]. En la UADE [ver p. 86] y la AF [ver p. 99] supera el 50% y en la UCA [ver p. 73] y la USAL [ver p. 79-80] supera el 70%.

En la BNM [ver p. 93] creen que sería más sencillo el 30% de los encuestados, y luego se reparten igualmente en 35% los que creen que sería más difícil, y los que creen que

no habría diferencia. Una posible justificación a que en esta biblioteca haya sido menor el porcentaje de gente que lo consideraría más sencillo, es el tipo de usuario que asiste: los bibliotecarios son uno de los usuarios principales de esta unidad de información [ver p. 63], y de hecho, al momento de hacer la encuesta tres personas manifestaron espontáneamente que estudiaban bibliotecología, y otra dijo que había trabajado en una biblioteca. Esto también se puede relacionar con las respuestas anteriores, ya que la BNM está entre los porcentajes más altos de usuarios que buscan el material por sí mismos, con un 52,5% [ver p. 87], y de los que creen que la utilización del sistema de clasificación es sencilla, con un 45% de los encuestados [ver p. 89].

Los que creen que un sistema de enunciados temáticos sería más difícil, ronda en todas las bibliotecas entre el 15 y el 35% [ver p. 73, 80, 86, 93, 99], y los que creen que no habría diferencia entre un sistema y otro varían entre el 10 y el 35% [ver p. 73, 80, 86, 93, 99].

Incluso cuando los usuarios tienen numerosos problemas para encontrar los libros (el 90,4% tiene alguna dificultad [ver p. 103]), la mayoría (un 42% [ver p. 100-101]) prefiere buscarlos solos, lo que habla de que en general prevalece la idea del autoservicio [ver p. 15]. El 32% de los usuarios en ocasiones los buscan solos [ver p. 100-101]. Esto indica que en general quieren ser autónomos. Esta autonomía de los usuarios, a su vez, también es deseada por la biblioteca [ver p. 32]. Con esta coincidencia de expectativas, se debe trabajar para poder concretarlas y lograr que los usuarios puedan desenvolverse sin tener que solicitar ayuda al bibliotecario o a otro usuario presente.

Los resultados tuvieron leves diferencias de acuerdo al tipo de biblioteca, aunque las mismas fueron en cuanto a una mayor o menor diferencia de porcentajes, no en cuanto a tendencias u opiniones. En las bibliotecas universitarias hubo más dispersión en algunas de las respuestas de acuerdo al grado de capacitación que brinda la biblioteca. Los usuarios que no conocen el ordenamiento y no conocen el significado de los signos de puntuación suman en las bibliotecas universitarias el 71,3% [ver p. 70, 77, 83-84], mientras que los que encuentran este tipo de dificultades en las bibliotecas especializadas, llegan al 52,3% [ver p. 90, 96-97]. Quienes tuvieron una capacitación y la consideraron útil, llegan al 30% de los encuestados en las bibliotecas especializadas [ver p. 91-92, 98], y al 26,6% en las bibliotecas universitarias [ver p. 71-72, 78, 85], porcentajes bastante similares, aunque esta última cifra implica, por

ejemplo, una biblioteca universitaria en la que eligió esa opción el 45% de los usuarios (UADE) y otra (UCA) en la que lo eligió sólo el 15%.

Las dificultades no tuvieron gran impacto en lo referido al sistema de clasificación utilizado. Las tres bibliotecas universitarias y la BNM utilizan la CDU, siendo la AF la única unidad de información que utiliza CDD. Sin embargo, pese a que la CDD, al prescindir de los signos auxiliares, es más accesible que la CDU [ver p. 31], esto no se vio reflejado en las respuestas, ya que, como ya se mencionó, la mayoría de los encuestados de la AF no utiliza el código para encontrar un documento. Y los usuarios que desconocen el ordenamiento y los que desconocen el significado de la puntuación (en el caso de la CDD sólo se utiliza el punto luego del tercer dígito) suman en esta institución el 45% [ver p. 96-97].

En los problemas al momento de encontrar un documento, el desorden de libros en los estantes ronda en todas las bibliotecas entre el 17,4 y el 30% [ver p. 70, 77, 83-84, 90, 96-97]. Si bien es responsabilidad de la biblioteca mantener las estanterías ordenadas, el desorden es producto, en general, de los mismos usuarios. También forma parte de la capacitación el enseñar a los usuarios que no deben guardar los libros ellos mismos en las estanterías, para evitar el desorden de las obras [ver p. 32]

La ignorancia que declaran los usuarios en lo referido a los sistemas de clasificación, y el desconocimiento del significado de los signos de puntuación, son problemas que se refieren específicamente a una falla en las capacitaciones. El promedio de usuarios del total que tienen problemas con estas dos opciones suman el 63,9% [ver p. 103]. Sólo el 35,5% del total de encuestados dijo haber recibido una capacitación [ver p. 105], y de entre los que recibieron una capacitación, el 79% manifestó que le sirvió.

La conveniencia de utilizar los sistemas de clasificación decimal para los sistemas de estantería abierta es un tema que debe ser estudiado. La ausencia de bibliografía fundamentando la utilización de los mismos es una muestra de que nos encontramos ante un paradigma de la profesión [ver p. 52].

La elección de un sistema de estantería abierta tiene como una de sus ventajas la idea de lograr usuarios autónomos que no dependan del bibliotecario para encontrar el material [ver p. 32], pero en el presente estudio se pudo observar que la utilización de los sistemas de clasificación decimal en las estanterías abiertas, sumado a una

capacitación deficiente, atenta contra esa finalidad. Los usuarios prefieren buscar el material solos, pero los problemas que se les presentan les dificultan la tarea.

Se debe recalcar que el mismo Dewey pensó su sistema para tener sólo un orden en el catálogo [ver p. 21], pensando posteriormente que también lo podría aplicar al ordenamiento de los estantes. Se debe recordar que en los catálogos en fichas manuales era muy trabajoso hacer fichas secundarias por cada encabezamiento de materia. En este contexto, los libros clasificados con números específicos, facilitaban la búsqueda del material, ya que al recurrir a un número específico como por ejemplo, el 616.3 (Enfermedades del sistema digestivo) uno podía encontrar todos los libros sobre ese tema.

Hoy, el hecho de poder poner descriptores en gran número para hacer búsquedas temáticas desde un OPAC nos permite recuperar información incluso cuando no se halla en el mismo número clasificadorio. El concepto de Enfermedades del Sistema Digestivo se clasifica en el número 616.3. Sin embargo puede haber un libro sobre la Fisiología de la Digestión clasificado en 612.3 que tenga un capítulo sobre enfermedades del sistema digestivo, y podrá ser hallado a través del OPAC. Los catálogos automatizados permitieron ir más allá de los números clasificadorios específicos, pudiendo recuperar todo lo que hay sobre un tema determinado sin importar con qué notación se clasificó.

Los sistemas de clasificación dividen el conocimiento en miles de conceptos, representados con miles de números clasificadorios. Esta creación de casi infinitas categorías, ¿es justificada? Quizás un número clasificadorio específico contiene una sola obra con ese número. ¿Es conveniente para el lector crear una “categoría” -un número clasificadorio- para un solo libro?

La idea de que con los sistemas de clasificación podemos encontrar obras de temáticas relacionadas en el estante, es cierta en parte, pero es bastante relativa: los números de clasificación también tienen límites, que son claros para el bibliotecario, pero no tanto para los usuarios. Un libro sobre Folclore clasificado en CDU en el 398 puede tener al lado un manual de Matemática, clasificado en el 5. E incluso dentro de una misma clase principal, un libro sobre la Armada, clasificado en el 359 puede estar al lado de un libro sobre Ayuda Social, en el número 36. Si los usuarios no conocen el sistema, es esperable que tengan dificultades al momento de ubicar un documento. Así, la cercanía temática que establece el sistema de clasificación entre libros contiguos, sólo es válida dentro de una misma materia específica. Esto no sería muy diferente a establecer un encabezado temático y poner dentro todos los libros de esa materia ordenados por autor: la cercanía temática seguiría existiendo, pero el lector

buscaría un documento haciendo una búsqueda alfabética por el apellido de su autor, y no por un código numérico que no comprende.

En este sentido, es destacable que haya bibliotecas en otras partes del mundo que estén experimentando nuevos sistemas de ordenamiento, basándose en las opiniones de los usuarios [ver p. 35-39], con resultados favorables. Algunas de estas alternativas combinan los sistemas decimales con otros propios, otras se basan en combinaciones principalmente de letras, o en palabras y frases. En nuestro país todavía no hay estudios ni experiencias sobre nuevos posibles sistemas.

#### **4.1.2 - Recomendaciones**

Las bibliotecas que actualmente utilizan los sistemas de clasificación decimal deberían darle más importancia a la capacitación que brindan a sus usuarios. Se puede ver que incluso cuando en la mayoría de los casos los usuarios tienen problemas de desconocimiento sobre el sistema de clasificación, igualmente éstos prefieren buscar el material ellos mismos, por lo que las unidades de información deberían brindarles a sus usuarios las herramientas adecuadas para poder desenvolverse.

La inexistencia o fallas en la capacitación se ven reflejadas en los problemas que señalan los usuarios al momento de buscar un documento.

Este problema es más evidente en el caso de las tres universidades, ya que estas unidades de información tienen sistematizada la capacitación, con cursos o charlas a los alumnos, etc. Incluso en la UADE, que de todas las bibliotecas tiene el porcentaje más alto de personas conformes con la capacitación que recibieron, con un 45% [ver p. 85], más del 60% de los usuarios reconoce un desconocimiento del sistema y de los signos utilizados en las signaturas topográficas [ver p. 83-84], incluso con la ayuda de la asignación de los colores para orientarse en cada clase [ver p. 62].

En la actualidad, la tendencia dentro de las bibliotecas universitarias son los programas de alfabetización informacional [ver p. 48-49], (las bibliotecas de USAL y la UCA incluso lo mencionan en sus páginas web), por los cuales las bibliotecas pretenden lograr que los usuarios localicen, accedan, evalúen y utilicen información durante todas sus vidas, sin ver que esos usuarios tienen problemas hoy para encontrar los libros que necesitan diariamente para el desarrollo de sus estudios.

Es así que las unidades de información que utilizan los sistemas de clasificación decimal deberían escuchar la opinión y las necesidades de los usuarios con respecto a su utilización, pues es el primer paso para poder solucionar los problemas que se les presentan.

### **4.1.3 - Propuestas**

En base al tema desarrollado y a las conclusiones finales, sugiero las siguientes propuestas, que involucran a todo el colectivo profesional:

- La comunidad bibliotecaria debería comenzar a discutir el tema de las estanterías abiertas y sus métodos de ordenamiento, dejando de lado los supuestos y las tradiciones. Los profesionales se deben el abordaje y el estudio de los sistemas de ordenamiento.
  
- A falta de experiencias alternativas satisfactorias en nuestro país, se deberían estudiar otros modelos de ordenamiento (por ejemplo, en las bibliotecas extranjeras), para tener lineamientos de lo que podría o no podría funcionar, pensando alternativas viables para los sistemas de clasificación decimal.
  
- Las unidades de información deberían tener herramientas de comunicación eficaz con los usuarios, para informarlos del funcionamiento de la biblioteca y de sus servicios. Guías de uso o manuales de usuarios, deberían estar disponibles tanto en la biblioteca a través de material impreso o carteles, como en internet, pudiendo encontrarse en la página de la biblioteca, en sus redes sociales o en un blog.

## CAPITULO V

### **5.1 – Glosario**

*Browsing:* (del inglés, *to browse*: mirar, ojear, explorar) Recorrer y mirar las estanterías sin intenciones definidas para encontrar de forma casual documentos de interés.

*Capacitación:* Acción y efecto de desarrollar conocimientos, habilidades o actitudes en otra persona, favoreciendo su mejor desempeño en una tarea.

*Catálogo:* Listado normalizado de los fondos existentes en una biblioteca, de los que actúa como índice.

*Colección:* Conjunto de documentos que posee la biblioteca y pone a disposición de los usuarios, ya sean libros, publicaciones periódicas, CDs, etc.

*Fondo bibliográfico:* Ver *Colección*.

*OPAC:* Online Public Access Catalogue – Catálogo de acceso público en línea – Es el catálogo bibliográfico automatizado de la biblioteca disponible en internet

*Signatura topográfica:* Conjunto de números y letras formado por la signatura de clase (que especifica la materia de la que trata el libro) y la signatura librística (que representa al apellido del autor del libro). La signatura topográfica es única para cada libro de la biblioteca e indica su ubicación en el estante.

### **5.2 - Bibliografía**

#### **5.2.1 - Soporte papel**

- Barker, Joel Arthur. - Paradigmas : el negocio de descubrir el futuro. – Santafé de Bogotá : McGraw-Hill, 1995.
- Bryson, Jo. – Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información. – Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1992.
- Buonocore, Domingo. – Diccionario de bibliotecología. - Santa Fe : Castellví, 1963.
- Buonocore, Domingo. – Elementos de bibliotecología. – 3ª ed. – Santa Fe : Castellví, 1952.

- Caravia, Santiago. – La biblioteca y su organización. – 2ª ed. rev. - Gijón : Trea, 2009.
- Carrión Gútiérrez, Manuel. – Manual de bibliotecas. – 2ª ed. – Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
- Casazza, Roberto. – El futuro bibliotecario : hacia una renovación del ideal humanista en la tarea bibliotecaria. – Buenos Aires : Biblioteca Nacional, 2004.
- Chan, Lois Mai ; Comaromi, John P. ; Satija, Mohinder P. – Clasificación Decimal Dewey : guía práctica. – Bogotá : Rojas Eberhard, 1996.
- Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º : 2002 : Valencia). – Madrid : Ministerio de Cultura, 2002.
- Dewey, Melvil. – Sistema de clasificación decimal Dewey. – 20 ed. – Santa Fe de Bogotá : Rojas Eberhard, 1995. – 4 v.
- García, Irma Luz ; Portugal, Mercedes. – Servicio de referencia : una propuesta integradora. – Buenos Aires : Alfagrama, 2008.
- Gómez Hernández, José Antonio. - Gestión de bibliotecas. - Murcia : Universidad de Murcia, 2002.
- Granados Xolalpa, Eleazar ; Mendoza Benítez, Luz María. – Manual de información básica en bibliotecología. – México D. F. : Universidad Nacional Autónoma de México, 1995.
- Guinchat, Claire ; Menou, Michel. – Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación. – 2ª ed. aum y corr. – Madrid : CINDOC : UNESCO, 1983.
- Hernández Sampieri, Roberto ; Fernández Collado, Carlos ; Baptista Lucio, Pilar. – Metodología de la investigación. – 3ª ed. - México D. F. : McGraw Hill, 2003.
- Hubbard, William J. – Stack management : a practical guide to shelving and maintaining library collections. – Chicago : American Library Association, 1981.
- Hyman, Richard Joseph. – Shelf Access in libraries. – Chicago : American Library Association, 1982.
- Iguñiz, Juan B. – Léxico bibliográfico. – 2ª ed. - México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1987.
- Kuhn, Thomas S. – La estructura de las revoluciones científicas. – México D. F. : Fondo de Cultura Económica, 1996.
- Lafuente López, Ramiro. – Los sistemas bibliotecológicos de clasificación. – México D. F. : Universidad Nacional Autónoma de México, 1993.
- Lerner, Fred. – Historia de las bibliotecas del mundo. – Buenos Aires : Troquel, 1999.

- López Yepes, José, coord. – Manual de información y documentación. – Madrid : Pirámide, 1996.
- López Yepes, José, ed. - Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación. – Madrid : Síntesis, 2004. – 2 v.
- Maniez, Jacques. – Los lenguajes documentales y de clasificación. – Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.
- MANUAL de Biblioteconomía. – 1ª ed., reimpr. - Madrid : Síntesis, 1996.
- Martínez de Sousa, José. – Diccionario de bibliología y ciencias afines. – 3ª ed. aum. – Gijón : Tres, 2004.
- Merrill, William Stetson. – Código para clasificadores. – Buenos Aires : Kapelusz, c1958
- Monfasani, Rosa Emma ; Curzel, Marcela Fabiana. Usuarios de la información : formación y desafíos. – Buenos Aires : Alfagrama, 2006.
- Murillo Madrigal, Alexandra ; González del Valle, Laura. - Manual de notaciones de CDD : adaptado por la Biblioteca Nacional de Maestros. - Buenos Aires : Prodymes II, 1998.
- Murillo Madrigal, Alexandra ; González del Valle, Laura. - Manual de notaciones de CDU : adaptado por la Biblioteca Nacional de Maestros. - Buenos Aires : Prodymes II, 1998.
- Penna, Carlos Víctor. - Catalogación y clasificación de libros. – Buenos Aires : Kapelusz, 1964.
- Pinto, María ; Sales, Dora ; Osorio, Pilar. – Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional. – Gijón : Eds. Trea, 2008.
- Ponjuán Dante, Gloria. – Gestión de información : dimensiones e implementación para el éxito organizacional. – Rosario : Nuevo Paradigma, 2004
- Prytherch, Raymond John. - Harrod's librarians' glossary and reference book : a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management. - 10th ed. - Aldershot [Inglaterra] : Ashgate, 2005.
- Pymm, Bob. – Administración de bibliotecas. – 2ª ed. – Bogotá : Rojas Eberhard, 2002.
- Ranganathan ,Shiyali Ramamrita. - The five laws of library science. – 2ª ed. – Bombay : Asia Publishing House, 1963.
- REGLAS fundamentales de catalogación, clasificación y ordenación de libros. – [s.l.] : Comisión Nacional de Energía Atómica, [195-?].
- Revista Gestión. - Vol. 3, n. 1 (ene./feb. 1998).

- Sabor, Josefa E. ... [et al.]. – Manual de bibliotecología. – 2ª ed. - Buenos Aires : Kapelusz, 1962.
- Thompson, James ; Carr, Reg. – La biblioteca universitaria : introducción a su gestión. – Madrid : Fundación Sánchez Ruipérez, 1990.
- Wilson, Louis R. ; Tauber, Maurice F. – La biblioteca universitaria : su organización, administración y funciones. – Washington : Unión Panamericana, 1963.

### 5.2.2 - En la Web

- Adams, Julie. - Death to Dewey (2004). – Consultado el 30 de diciembre de 2010. – Disponible en:  
<http://www.alia.org.au/groups/topend/2004.symposium/death.to.dewey.html>
- ANTE-PROYECTO : estantería abierta, Biblioteca Paul A. Baran (2009). – Consultado el 30 de diciembre de 2010. – Disponible en:  
<http://www.uaz.edu.mx/uaeconomia/ProyectoBibliotecaEconomia.doc>
- Barnett, Andy. – Dropping Dewey : an alternative proposal (2007). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://neotradlibrarian.wordpress.com/2007/06/03/dropping-dewey-%E2%80%93-an-alternative-proposal/>
- Casey, Michael : Stephens, Michael. – It's fine to drop Dewey (2009). - Consultado el 19 de octubre de 2010. – Disponible en:  
<http://www.libraryjournal.com/article/CA6668191.html>
- Cruz, José. – Cómo romper paradigmas. – EN: Educación, excelencia, autoestima, pertenencia y T.Q.M. – México : Orión, 1995. - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://es.scribd.com/doc/72975462/Como-Romper-Paradigm-As>
- Cunha, Miriam Vieira da. – Las nuevas tecnologías y el profesional de la información : ¿nuevos perfiles?. – EN: Ciencias de la Información. – Vol. 32, n. 3 (dic. 2001). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/download/241/240>
- Chueque, María Graciela ... [et al.]. - Nuevos y viejos clientes/usuarios : la problemática de su gestión. – [Buenos Aires : ABGRA, 1999]. – Consultado el 8 de septiembre de 2005. – Disponible en:  
<http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/gestion/archivos/bibliografia/gestion/GUIA%207/G014.pdf>

- Dauphinais, Bill. – Empujar el cambio. - EN: Revista Gestión. – Vol 1, n. 6 (nov./dic. 1996). – Consultado el 1 de septiembre de 2005. – Disponible en: <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/gestion/archivos/bibliografia/gestion/GUIA%202/G009.pdf>
- Dewey (2007). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://www.mclidaz.org/library/userdef/pdfs/DeweylessPresentation.ppt>
- Domínguez Hernández, Soledad. – La nueva CDU : ¿clasificación del usuario? (2002). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: [http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1193/1/com\\_367.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1193/1/com_367.pdf)
- Domínguez Sanjurjo, María Ramona. – Organización y presentación de fondos en la biblioteca pública : un alegato a favor de la experimentación. – [Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2º : 2004 : Salamanca)]. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/722/1/comunicaci%3f3n%2002.pdf>
- Duperrier, Alain. – Les pôles thématiques à la bibliothèque de Limoges. – EN: Bulletin des Bibliothèques de France. – T. 46, n. 1 (2001). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0088-012>
- Eke, Helen Nneka; Orji, Dorothy Ijeoma ; C., Abraham Okorie. – Quickies for the 21st century librarian (2010). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://works.bepress.com/heleneke/18/>
- Esteban, Miguel Ángel. - Los archivos de documentos digitales (2003). - Consultado el 10 de enero de 2014. – Disponible en: [http://infonautica.net/docs/infomag/infodigital/contenidos/textos/Esteban\\_2.pdf](http://infonautica.net/docs/infomag/infodigital/contenidos/textos/Esteban_2.pdf)
- Fister, Barbara. – The Dewey dilemma (2009). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://lj.libraryjournal.com/2010/05/public-services/the-dewey-dilemma/>
- Gaffney, Dennis. – Saying good-bye to the Dewey Decimal System! (2009). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://blog.timesunion.com/albany/saying-good-bye-to-the-dewey-decimal-system/1902/>
- Holt, Glen E. ... [et al.]. - La biblioteca híbrida : ¿Autoservicio vs. atención personalizada?. – Barcelona : Fundación Bertelsmann, 2003. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. - Disponible en: <http://www.fundacionbertelsmann.org/fundacion/data/ESP/media/ByG12.pdf>

- Lavalley, Andrew. – Discord over Dewey (2007). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://online.wsj.com/article/SB118340075827155554.html>
- LIBRARY of Congress Call Numbers. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. –Disponible en: <http://www.amnh.org/our-research/research-library/library-catalog/library-of-congress-call-numbers>
- Lopera Lopera, Luis Hernando. – Las interacciones entre información e innovación desde la perspectiva de una ética bibliotecológica [ponencia]. – Congreso Nacional de Bibliotecología [7º : 2002 : Bogotá]. – Consultado el 16 de agosto de 2012. - Disponible en: [caribe.udea.edu.co/~hlopera/Ponencia-Hernando-Lopera.rtf](http://caribe.udea.edu.co/~hlopera/Ponencia-Hernando-Lopera.rtf)
- Manghi, Susana. – La hora del hágallo usted mismo (2008). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://articulos.empleos.clarin.com/la-hora-del-hagalo-usted-mismo/>
- Nayak Garbin, P.A. ; Maira, A. N. ; Bragar, J. L. - Aprender a aprender. - EN: Revista Gestión. – Vol 3, n. 1 (ene./feb. 1998). – Consultado el 1 de septiembre de 2005. – Disponible en:  
<http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/gestion/archivos/bibliografia/gestion/GUIA%202/G005.pdf>
- Negrón Dones, Gloria A. – Administración y gestión del cambio en unidades de información. – EN: Simbiosis. – Vol. 7, Número estudiantil (2010). - Consultado del 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://ojs.uprrp.edu/index.php/simbiosis/article/viewFile/139/88>
- Oder, Norman. – Behind the Maricopa County Library District's Dewey-less plan (2007). - Consultado el 19 de octubre de 2010. – Disponible en:  
<http://www.libraryjournal.com/article/CA6448055.html>
- Ponjuán Dante, Gloria. – De la alfabetización a la cultura informacional : rol del profesional de la información (2002). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/archives/HASH0137/536791fe.dir/doc.pdf>
- Ponjuán Dante, Gloria. – Gestión de información en la sociedad del conocimiento. – EN: Abinia informa. – Vol. 3, n. 1 (feb./abr. 2004). – Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://www.abinia.org/boletin/3-1/temas.htm>
- Ramos, Mila M. – The role of librarians in the 21st century [paper]. – ALAP Anniversary Forum [35º : 2007 : Los Baños, Filipinas]. - Consultado el 10 de

- septiembre de 2013. – Disponible en: <http://es.slideshare.net/plaistr/c/the-role-of-librarians-in-the-21st-century>
- Rippel, Chris. – What libraries can learn from bookstores (2003). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://online.wsj.com/article/SB118340075827155554.html>
  - Stafford, Debbie. – Bookstore divisions or Dewey (2008). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en: <http://www.aasl.ala.org/aasblog/?p=300>
  - Vogt, Hannelore. El usuario es lo primero : la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. - Barcelona : Fundación Bertelsmann, 2004. – Consultado el 10 de septiembre de 2013. - Disponible en:  
<http://www.fundacionbertelsmann.org/fundacion/data/ESP/media/ByG14.pdf>
  - Wingett, Yvonne. – Gilbert Library to be the first to drop Dewey Decimal (2007). - Consultado el 10 de septiembre de 2013. – Disponible en:  
<http://perrybranch.wordpress.com/2007/06/06/hello-world/>

Se consultaron las siguientes páginas web:

- Biblioteca Darien: [www.darienlibrary.org](http://www.darienlibrary.org)
- Biblioteca de la Universidad Argentina de la Empresa:  
[www.uade.edu.ar/biblioteca](http://www.uade.edu.ar/biblioteca)
- Biblioteca de la Universidad Católica Argentina: [www.uca.edu.ar](http://www.uca.edu.ar)
- Biblioteca de la Universidad Paris Diderot: <http://bibliotheque.univ-paris-diderot.fr/>
- Biblioteca Nacional de Maestros: [www.bnm.me.gov.ar](http://www.bnm.me.gov.ar)
- Bibliotecas de la Universidad del Salvador: <http://bibliotecas.usal.edu.ar/>
- Clasificación de la Library of Congress - Resumen: [www.loc.gov/catdir/cpsol/lcco/](http://www.loc.gov/catdir/cpsol/lcco/)
- Clasificación Decimal Dewey: [www.oclc.org/dewey/versions.en.html](http://www.oclc.org/dewey/versions.en.html)
- Clasificación Decimal Universal – Sumario:  
[www.udcc.org/udccsummary/php/index.php?lang=es](http://www.udcc.org/udccsummary/php/index.php?lang=es)
- Mediateca de la Alianza Francesa : [www.alianzafrancesa.org.ar/afba/mediateca/](http://www.alianzafrancesa.org.ar/afba/mediateca/)
- Regensburger Verbundklassifikation: <http://rvk.uni-regensburg.de>

Se hicieron consultas a las siguientes bibliotecas:

- Biblioteca Bron de la Universidad Lyon 2: <http://www.univ-lyon2.fr/bibliotheques/>
- Biblioteca de la Universidad París 13: <http://www.univ-paris13.fr/bu/>

- Biblioteca de la Universidad Técnica de Berlín: <http://www.ub.tu-berlin.de/>
- Biblioteca de Rangeview: <https://www.anythinklibraries.org/>
- Biblioteca Nacional de Alemania: <http://www.dnb.de>
- Biblioteca Perry Branch :  
[http://www.mclidaz.org/library/userdef/branches/ud\\_mclid\\_branch\\_GI.aspx](http://www.mclidaz.org/library/userdef/branches/ud_mclid_branch_GI.aspx)

### 5.3 - Anexo

#### Encuesta – Usuarios de bibliotecas

Tipo de biblioteca:

- Universitaria
- Especializada

1) Al momento de buscar un documento en particular, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda? (tildar la opción elegida)

- Solo
- Solicito ayuda al bibliotecario
- Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un compañero, etc.)
- En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda

2) Si busca un documento en particular por sí mismo, ¿cómo le resulta el sistema para identificarlo en el estante? (Por ej., un libro con la etiqueta **860.4** )

**A891**

- Sencillo
- Intermedio
- Difícil
- No me guío por el código

3) Si tiene dificultades para encontrar un documento, cree que esto se debe a: (puede marcar más de una opción)

- No conoce la forma de ordenamiento
- No conoce el significado de algunos signos de puntuación . () /
- Desorden de los libros en el estante
- Otra: .....

4) ¿Recibió alguna capacitación para localizar las obras en los estantes?

- Sí, y me sirvió
- Sí, pero fue insuficiente
- No, pero sería necesario
- No, y no me interesa

5) ¿Cómo cree que sería la localización de los documentos si se eliminaran los códigos actuales y éstos estuvieran separados por temas, y ordenados por el apellido del autor?

- Más sencilla
- Más difícil
- No habría diferencia

Muchas gracias por su colaboración.