

Orientación al **usuario** a través de la *organización de fondos*

Experiencias en la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca



“Me gustaría leer un libro con letra grande”

“Quiero una novela histórica”

“Necesito un manual de Access”

“Tengo una perrita y quisiera un libro que me enseñe a cuidarla”...

*He aquí algunas peticiones habituales en las bibliotecas públicas,
¿se ajusta la organización y ordenación de la colección a este tipo de solicitudes?
¿Por qué no buscar entonces soluciones alternativas para presentar los fondos?*

Una de las cuestiones que caracteriza a la Biblioteca Pública del Estado en Salamanca, además de la singularidad del edificio que la alberga, La Casa de las Conchas, es su orientación al usuario, es decir, la búsqueda continuada de soluciones para un acceso fácil y cómodo a los servicios.

Esta línea de orientación al usuario se define básicamente por la simplificación de la normativa, la supresión de trabas para la utilización de los servicios y la adaptación continua a los cambios y nuevas necesidades que se van detectando. Dentro de ella desempeña un papel de gran importancia la distribución de los espacios y la ubicación de los fondos y servicios.

No se pretende aquí reflexionar sobre la utilización de los espacios y la localización de los fondos y servicios en la biblioteca, pero sí se considera necesario mencionarlo, porque están íntimamente ligados a la organización general del espacio de la biblioteca. Es decir, creemos que la organización interna de los fondos en las estanterías es muy importante para facilitar el acceso de los mismos a los usuarios, pero además, este proceso de reorganización, que puede afectar a distintas partes de la colección, deberá ir acompañado, en la mayoría de los casos, de una reubicación de las nuevas secciones cuyos fondos se han visto afectados por los cambios.

Para el desarrollo de estas formas alternativas de organización y presentación de fondos que la Biblioteca de Salamanca ha ido adoptando desde los inicios de su andadura en el año 1994, se han tenido en cuenta las experiencias llevadas a cabo en otras bibliotecas, la singularidad y problemática de sus espacios —por tratarse de un edificio histórico— y la aceptación, uso y necesidades de los usuarios.

Sería difícil recoger aquí toda la organización de fondos que actualmente mantiene la BPE de Salamanca, pero sí apuntaremos los principales criterios que la guían y las secciones y/o grupos que se han creado para facilitar el acceso del usuario a la colección.

En cuanto a los criterios generales que se tienen en cuenta a la hora de realizar la reorganización de fondos habría que señalar los siguientes:

- Presentación en las zonas más cercanas a las puertas de entrada de los fondos de tipo divulgativo, de interés general y aquellos que pueden atraer fácilmente al lector y despertar el interés de ese amplio sector de usuarios que se acerca a la biblioteca sin una idea precisa de lo que busca.
- Presentación en las zonas internas o alejadas de la entrada de los fondos más especializados o de interés específico. Y también de aquellos otros que, aún pudiendo ser de interés para un público amplio, son solicitados por los lectores que acuden a la biblioteca con una finalidad concreta y raramente van a despertar el interés del lector indeciso. Ejemplo: matemáticas, temarios de oposiciones, medicina, derecho...
- Simplificación de los tejuelos y adaptación de los mismos a los criterios por los que comúnmente buscan los lectores. En muchos casos se dará primacía al nombre de la materia o tema de que trata la obra, sobre el nombre del autor y título de la misma. Este es el caso de los deportes, los idiomas, las guías de viajes, los programas informáticos y la mayoría de las monografías que estudian la obra de una persona, ya sea en el campo de la arquitectura, la música, la filosofía, el arte, etc.
- Agrupamiento de fondos de materias relacionadas y que en muchos casos la Clasificación Decimal Universal sitúa en números distintos.
- Separación de fondos que la CDU presenta de forma conjunta, pero que, debido a la evolución del conocimiento, al interés que despiertan en los usuarios y al volumen de la producción editorial en esa área concreta, se ve necesario su presentación de forma aislada como grupo aparte. Este es el caso, entre otros, de los fondos de Viajes, Informática e Idiomas.



CREACIÓN DE NUEVAS ÁREAS Y SECCIONES: LOS CENTROS DE INTERÉS

La creación de nuevas áreas y secciones se ha realizado de forma paulatina. Uno de los primeros cambios realizados ha sido la organización de una parte de los fondos por Centros de interés. Estos han ido en aumento a lo largo de los años y así, se ha pasado de los seis centros de interés creados en un primer momento, a los treinta y cuatro que existen en la actualidad.

Una parte de los Centros de interés están relacionados con las cuestiones de la vida cotidiana, otros abarcan temas de interés general de carácter variado y otros agrupan obras de carácter literario.

Centros de Interés existentes en la BPE de Salamanca:

- Cuestiones de la vida cotidiana:
 - Autoayuda
 - Consejos prácticos
 - Salud
 - Manualidades
 - Tiempo libre
 - Cocina
- Cosas de Casa
- Medicinas alternativas
- Hombre
- Mujer
- De 60 en adelante
- Padres e hijos
- De interés general:
 - Actualidad
 - Historia para todos
 - Esoterismo
 - Divulgación científica
 - Vida verde
 - Libros para mirar
 - Humor
 - La vida con humor
 - Expediciones y viajes
 - Historias del siglo XX
- De literatura:
 - Ciencia-ficción
 - Novela fantástica
 - Novela negra
 - Terror
 - Novela histórica
 - Historias de amor
 - Erótica
 - Acción y aventura
 - Juegos de rol
 - Jóvenes como tú
 - Cuentos de siempre
 - Letra grande



Como ya se recoge en otros lugares (Domínguez Sanjurjo, M.R., *Nuevas formas de organización y servicios en la Biblioteca Pública*, Gijón, Trea, 1996 y <http://travesia.mcu.es/Centros.asp>), los materiales que se presentan en centros de interés llevan un tejuelo muy simple con el nombre completo del centro de interés correspondiente, y se disponen en estanterías y exposidores de manera informal y con grandes carteles indicativos.

Los centros de interés no llevan ninguna organización interna y por eso es preferible que el número de fondos incluido en cada uno de ellos no sea demasiado grande ni crezca de forma incontrolada.

Esta forma de presentación de fondos requiere una evaluación y control constantes. Una fórmula que puede resultar válida para el control de crecimiento, es asegurarse de que al menos el cincuenta por ciento de los materiales que se presentan en cada centro de interés esté siempre prestado. Si el porcentaje prestado es menor, conviene realizar un expurgo y dejar en el centro de interés un número menor de obras.

OTRAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN

Pero además de los Centros de interés, existen en la biblioteca otras secciones que han sido apartadas del número de CDU que les correspondía y han sido organizadas de forma independiente. Las razones de esta nueva organización son claras: por un lado los criterios de agrupación dentro de la CDU no siempre concuerdan con los criterios de búsqueda que utilizan en la actualidad los usuarios, y por otro, como ya se mencionó anteriormente, despiertan un alto interés en ellos y han experimentado un enorme crecimiento en la producción editorial.

Nos estamos refiriendo a las obras de Informática, Aprendizaje de idiomas, Deportes y Guías de viajes, fundamentalmente.

Secciones Especiales

En el caso de las obras para el aprendizaje de idiomas o las guías de viajes, en la BPE de Salamanca se han creado verdaderas secciones independientes que no conservan ninguna relación ni proximidad con la notación de la CDU de la que provenían, el 8 y el 9 respectivamente.



La *Sección de viajes* comprende tres apartados: Guías de viajes (V), Mapas (M) y Planos (P). Dentro de estos apartados el criterio de organización adoptado ha sido el geográfico por continentes y países.

Así, una guía de Alemania va identificada en el tejuelo por V (viajes), EUR (Europa) y ale (Alemania) y todas las guías de viaje sobre Alemania, independientemente de que se trate de guías de todo el país o de una región o ciudad, llevan el mismo tejuelo: V-EUR-ale.

Sólo en el caso de España la identificación en el tejuelo desciende un nivel más, por comunidades autónomas, omitiendo en este caso en el tejuelo las iniciales EUR (Europa). Las guías sobre España se sitúan al final de la sección, fuera del orden alfabético que siguen el resto de los países.

El tejuelo correspondiente a una guía de viajes sobre Andalucía llevará la siguiente notación V-ESP-and y bajo la misma signatura irán tanto las guías de viajes de toda Andalucía, como aquellas otras que se ocupan de una o varias de sus provincias.

Para las guías turísticas de Castilla y León la identificación en el tejuelo desciende al nivel de provincias y, siguiendo la misma lógica que en el ejemplo anterior, se omite en el tejuelo la ESP (España) y se sitúan fuera del

orden alfabético que ordena al resto de las Comunidades Autónomas. Según esto el tejuelo para una guía de Ávila será: V-CAS-avi.

En el caso de la *Sección de idiomas* el criterio seguido para su organización es el nombre del idioma, que se identifica en el tejuelo con la inicial o con las dos primeras letras si las iniciales coinciden. A-Alemán, I-Inglés. IT-Italiano, P-Portugués, F-Francés, E-Español para extranjeros...

Dentro de estos apartados idiomáticos se han establecido tres subapartados: uno para los diccionarios y vocabularios identificado en el tejuelo con las letras DIC, otro para los métodos de aprendizaje identificado con las letras MET y otro para las gramáticas o partes de la gramática (conjugaciones, verbos, preposiciones, etc.), identificado con las letras GRA.

El porcentaje mínimo de obras que no encajen en ninguno de estos apartados por abarcar varios de ellos, se dejan simplemente con la inicial identificativa del idioma.

Dentro de esta sección solamente se incluyen los libros y otros materiales que van dirigidos al estudio de un idioma como lengua extranjera. Las obras que estudian un idioma desde un punto de vista filológico y/o lingüístico permanecen en el apartado correspondiente de la CDU.

Otras simplificaciones y cambios

Pero además de las secciones independientes mencionadas más arriba, la biblioteca ha introducido otras simplificaciones y cambios en otros grupos de obras, que aún manteniendo en la primera línea del tejuelo una notación básica de la CDU que las agrupa, los criterios utilizados para su organización dentro de este grupo amplio ya no se corresponden con la subdivisión sistemática propia de la CDU, sino que responden a criterios alfabéticos. Este es el caso de los deportes, los programas informáticos, la legislación o los animales de compañía, por poner sólo algunos ejemplos.

En estos casos el tejuelo se identifica con el número genérico de la CDU que se haya adoptado para todo el grupo y a continuación el nombre del deporte, el programa informático, la materia legislativa o el animal, por continuar con los ejemplos ya mencionados.

De esta forma se ofrecen al usuario de forma conjunta todas las obras de un mismo tema, independientemente de su autor, título y de las subdivisiones sistemáticas de la CDU, muchas veces difíciles de entender por el usuario de hoy por no responder a los criterios de

organización del conocimiento utilizados comúnmente en la actualidad.

Con lo expuesto hasta aquí no se concluye toda la labor de reorganización de fondos y de simplificación en el acceso a los mismos llevada a cabo en la BPE de Salamanca, ya que esta afecta también a los fondos de literatura de creación, a las obras de referencia y a algunos otros fondos que aquí no se mencionan.

Tampoco se expone aquí la organización de las tres grandes áreas temáticas creadas recientemente en la biblioteca bajo los nombres de *Música y Artes*, *Espacio Verde* y *Mundo y Diversidad*, pero como ya se mencionaba al principio sería difícil recoger en un artículo todo ello.

No es pues el objetivo de este artículo ofrecer un análisis minucioso de todos los cambios realizados, tarea más propia de un taller práctico o de una visita guiada in situ. Pero sí se pretende que las ideas y realizaciones aquí expuestas puedan servir de ejemplo y/o ayuda a otras bibliotecas embarcadas en el mismo empeño de actualizar y modernizar los criterios de organización para ofrecer al usuario una forma más fácil de acceso a los fondos. ■

