

El servicio de fondos en las salas generales de la Biblioteca Nacional: Análisis y estudio de los problemas más comunes

AMPARO BEGUER MIQUEL Y YOLANDA RUIZ ESTEBAN

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Salas Generales ha surgido en el año 1998 de la desmembración del antiguo Servicio de Depósitos Generales y Préstamo Interbibliotecario y de la parte de la antigua Hemeroteca Nacional que se dedicaba a la atención al usuario. En la actualidad es el que atiende el suministro de fondos ubicados en el Depósito General de la Biblioteca. Este Servicio está formado por dos secciones: la que se encarga de servir las monografías y la que se encarga de las publicaciones periódicas. Se ha de tener en cuenta que es el Servicio al público que atiende a un mayor número de usuarios y sirve más publicaciones de la Biblioteca Nacional. En un estudio realizado por L.A. García Melero y M.J. López Manzanedo¹ en 1991 se comentaba que las Salas servían en esa época un 64'59 % del total de obras solicitadas por los usuarios de la Biblioteca, frente al resto de las salas especiales con un 35'41 %. En aquellos momentos Salas Generales era una Sección encargada de servir tanto las monografías como las publicaciones periódicas que había en el Depósito General. En el momento presente a la cifra que el estudio antes citado nos ofrece hay que sumarle los fondos de Hispanoamérica (entonces un 4,42 %) y los de la Hemeroteca Nacional integrados ambos en estos momentos en el Depósito General. Podríamos afirmar, pues, que el Servicio de Salas Generales hoy por hoy supone más de un 70 % de los movimientos de fondos que hay

¹ «Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional: un caso práctico», p. 346.

en la Biblioteca. En concreto, en el año 1997, según los datos obtenidos de las memorias del Servicio, hubo un total de 349.846 publicaciones consultadas y se atendió a 155.698 usuarios.

La reorganización de la Biblioteca Nacional en la década de los 90 trajo consigo la desaparición de muchas secciones especiales cuyos fondos fueron a parar al Depósito General. Actualmente los fondos de este depósito, como hemos dicho, son consultados en dos secciones: la de monografías (servidas mayoritariamente en el Salón General de Lectura) y la de publicaciones periódicas (servidas mayoritariamente en la Sala Jorge Juan). A las publicaciones periódicas existentes en el depósito, que ocupan las cinco primeras plantas más una pequeña parte de la planta décima (signatura «5», correspondiente a obras en varios volúmenes incompletas), en febrero de 1996 se le añadieron las procedentes de la antigua Hemeroteca Nacional, constituyéndose así un nuevo servicio de publicaciones seriadas y pasando a ser consultadas en una nueva sala.

La actual situación de transición de los catálogos de la Biblioteca Nacional obliga a consultar principalmente dos: el manual, válido para todas las publicaciones ingresadas en la Biblioteca antes de 1987 y el automático (ARIADNA), para las publicaciones editadas desde 1982². La finalidad de la conversión del catálogo manual en automatizado es, como sabemos, integrar en un único sistema de acceso a la información todas los materiales existentes en una biblioteca, sin embargo, mientras este proceso finaliza tanto usuarios como bibliotecarios debemos acudir a esos dos tipos de fuentes que actuarán en gran medida como complementarias.

Dos son los catálogos manuales fundamentales con los que cuenta la Biblioteca: uno de uso público y, otro interno (en fichas). El de acceso público presenta tres formas que se complementan entre sí: el catálogo diccionario en fichas, el fotocopiado y el catálogo en microfichas; estos dos últimos son copias del catálogo interno, Índice General de Impresos. Si bien son esos dos los catálogos básicos, en la Biblioteca hay otros catálogos menores procedentes de antiguas secciones. Según Manuel Carrión Gútiérrez³ en 1978 había más de cien catálogos vivos en fichas, lo que provoca una gran dispersión en la información sobre los fondos que originará un tipo de distorsiones que más adelante estudiaremos.

Cuando el usuario de Salas Generales ha encontrado en los catálogos los datos de la publicación que desea consultar, pero, por distintos motivos, encuentra dificultades en poder acceder a ella es cuando el personal bibliotecario entra en contacto con el lector para intentar resolver la incidencia correspondiente. Según una de las encuestas en las que se basa el estudio antes citado de L.A. García Melero y M. J. López Manzanedo, de las personas

² Hemos de puntualizar que en este momento de la reconversión del Índice se ha vertido en el catálogo automatizado hasta la letra «F» y se está acabando con la letra «G», salvo las obras editadas antes de 1830, consideradas «libros antiguos».

³ *La Biblioteca Nacional*, p. 72.

entrevistadas en 1991 el 59 % acude al bibliotecario cuando le surge algún problema⁴; suponemos que el 41% restante o resolverá los problemas por su cuenta o se marchará sin poder consultar lo que desea.

Otro de los factores con los que debemos contar a la hora de estudiar las incidencias que se producen en el servicio de publicaciones es que, por el momento, el control de la circulación en la Biblioteca se hace de una forma manual, con las pérdidas de tiempo y los errores que esto acarrea, y hasta que la reconversión del Índice no concluya, no se llevará a la práctica un control automatizado.

A lo largo de este trabajo nos proponemos estudiar la accesibilidad a la información y, por consiguiente, a los documentos y los problemas o incidencias que este acceso a la documentación plantean por parte, fundamentalmente, de los usuarios de Salas Generales. Denominamos «incidencias» a las peticiones bibliográficas que, por una u otra razón, no han podido servirse al usuario. Con este estudio pretendemos analizar los distintos tipos de cuestiones relativas a este asunto. Dividiremos las incidencias en dos grandes grupos, dependiendo del tipo de publicación que se sirve en Salas —esto es, monografías y publicaciones periódicas—, y dentro de cada grupo explicaremos las incidencias más comunes y su forma de resolverse.

INCIDENCIAS EN MONOGRAFÍAS

Las dificultades más usuales en el acceso a las monografías se deben a las cuestiones que analizamos a continuación.

- I. *Disfunciones en la ubicación de los documentos.* Algunas publicaciones no se hallan en el lugar asignado dentro del depósito y esto origina una serie de problemas de carácter diverso con sus correspondientes complicaciones. Estas disfunciones pueden deberse a distintas causas dependiendo de si en el lugar de la publicación hay o no testigo que oriente sobre su paradero.
 1. *Con testigo.* Cuando los libros no se hallan en su lugar correspondiente dentro del Depósito, pero en su lugar hay un testigo, éste nos ayuda a conocer su nueva ubicación con el fin de dar una respuesta más pronta al usuario (todos sabemos que si la automatización de la circulación existiera, no habría lugar a este tipo de problemas, puesto que la transitoria ubicación se sabría en el mismo instante de solicitarlos, evitando esperas y trabajo innecesario).
 - 1.a. La obra se puede encontrar en encuadernación y, por tanto, el testigo del depósito indicará que se halla en esta situación y desde cuándo. Con estos datos el personal bibliotecario de Salas

⁴ *Op. cit.*, p. 345.

Generales se pone en contacto con la Sección de Depósito General para conocer la fecha aproximada de devolución de la obra a su lugar asignado en las estanterías. Al usuario que ha solicitado esa publicación se le informa que la obra se encuentra en esos momentos en el Laboratorio de Encuadernación y en qué fecha determinada podrá consultarla; también se le ofrece la posibilidad de consultar el microfilm o un segundo ejemplar de esa edición o incluso de otra, en el caso de que lo hubiera.

- 1.b. Otro de los lugares donde se puede encontrar una obra del Depósito General para su reparación es en el Laboratorio de Restauración que, aunque por ser un trabajo más minucioso el tiempo de espera puede ser más largo, de la misma forma, al usuario se le da una respuesta concreta sobre cuándo estará el ejemplar que desea o cómo solicitar el microfilm o un segundo ejemplar de la obra en cuestión.
- 1.c. La publicación se puede hallar en un proceso de reproducción, bien en el Laboratorio de Reprografía, en el de Microfilmación o en el de Fotografía. Los libros en cualquiera de esos tres laboratorios no tardan más de un mes, en el peor de los casos, en volver a su lugar correspondiente en el Depósito General. Al usuario se le informa, igualmente, de la situación y se le ofrecen otras posibilidades.
- 1.d. La obra solicitada por el lector se puede encontrar en préstamo. Dentro de lo que denominamos «préstamo» se distinguen tres modalidades: préstamo interbibliotecario, préstamo a exposiciones y préstamo a secciones. Cuando la publicación se halla en préstamo interbibliotecario, la consulta no presenta ninguna pega porque al usuario se le ofrece un segundo ejemplar. De la Biblioteca Nacional no puede salir ninguna obra en préstamo interbibliotecario que no tenga al menos dos ejemplares, con lo que este tipo de préstamo no plantearía problemas de cara al usuario. En concreto, en el año 1997 se contabilizaron 369 incidencias relativas a este tipo de préstamo⁵.
La publicación se puede hallar también en una exposición, dentro o fuera de la propia Biblioteca; cuando se trata de este caso la obra puede que sea un ejemplar único, con lo que el usuario tendría que esperar el tiempo que correspondiera para poderla ver

⁵ *Memoria de la Sección de Salas Generales. 1997* (Monografías), p. 52. Según M^a J. López Manzanedo *et al.*, *El préstamo interbibliotecario en España*, (p.82) la Biblioteca Nacional «...por lo extenso de sus fondos, es un centro suministrador neto», convirtiéndose en la biblioteca española que más peticiones recibe del extranjero —el 55%— (*op. cit.*, p. 73).

una vez devuelta, a no ser que se contentara con ver el microfilm. De las obras que se mandan a exposiciones la Biblioteca, como norma general, se provee de una copia en microfilm con el fin de salvaguardar la información de la obra y asegurarse la posible difusión en caso de que alguien la solicite.

Una tercera posibilidad de préstamo es la de que la publicación se hubiera servido a un área de la Biblioteca, esto es, que personal de la propia institución la hubiera solicitado, en cuyo caso el bibliotecario de Salas Generales reclamaría la obra a la persona que la tuviera en préstamo y, como indican las «Normas sobre el préstamo de libros de Depósito General al personal de la Biblioteca Nacional» (julio, 1997), «...el interesado deberá devolver la publicación en un plazo máximo de 24 horas y esperar a que el usuario finalice la consulta para volver a disponer del libro en préstamo».

- 1.e. Podemos hallar en el Depósito un testigo que indique que el libro está servido a otro usuario. De esta manera la publicación puede estar siendo consultada en el Salón de Lectura en esos momentos por otro lector; pero también se puede encontrar reservada en una caja o, incluso, servida a una petición anticipada. Un último caso bastante inusual se da cuando el libro está servido en otra sala de lectura (Hemeroteca o Salas Especiales) a otro usuario para cotejo o apoyo de sus investigaciones. Si estamos ante el primer caso, esto es, la obra la está consultando otro usuario en el Salón de Lectura, al segundo peticionario se le explicará la situación y tendrá que esperar a que la publicación sea devuelta. En el segundo caso, esto es, la obra ha sido reservada por otra persona, se le comenta el hecho al segundo usuario que la solicita y, poniendo en su conocimiento que la reserva dura siete días naturales, se le ofrece la posibilidad de dejarle consultar la obra, apercibiéndole igualmente de que en el caso de que se presentara el primer peticionario habría que dárselo a éste inmediatamente. De igual forma se procede en el tercer caso: la obra está servida a una petición anticipada, pero, a diferencia del segundo, habrá que explicar al usuario que la requiere después que la petición anticipada durará treinta días naturales.

Las peticiones anticipadas tienen el cometido de garantizar un servicio de libros más rápido y poder servir una mayor cantidad de publicaciones. Puesto que de forma directa el usuario en Salas Generales no puede, según la normativa vigente, solicitar más de tres volúmenes a la vez, las peticiones anticipadas nacieron con el fin de solucionar situaciones en las que los usuarios debían tener al mismo tiempo más de tres volúmenes, puesto que hay un tope

de hasta diez los que se pueden solicitar en una petición anticipada. Igualmente este tipo de peticiones ofrecen la ventaja al usuario de no tener que esperar a que los auxiliares le saquen los libros cuando viene a la Biblioteca, sino que, como su nombre indica, al haberse solicitado previamente (se realiza como mínimo con veinticuatro horas de antelación), cuando el usuario llega al centro ya tiene sus libros servidos y a la espera de ser consultados. De cara a la organización del trabajo entre los auxiliares, este tipo de peticiones ayuda a agilizar y equilibrar la actividad de la jornada, puesto que se preparan a horas en las que la Biblioteca se halla cerrada al público, y, a la vez, favorece claramente a los usuarios, quienes se ven atendidos con mayor rapidez y comodidad.

La última posibilidad, es que en el testigo figure la obra como servida a otro usuario para efectuar algún cotejo con otra obra u obras que deban ser consultadas en una sala distinta al Salón General de lectura. En este caso el segundo peticionario debe esperar a que el primer usuario devuelva el libro a su lugar correspondiente. Según las *Normas de procedimiento para el servicio de fondos* firmadas el día 27 febrero de 1996, podrá autorizarse este servicio, como préstamo interno, a la Sala Cervantes, a la Sala Goya, a la Sala Barbieri, al Servicio de Bibliografía y a la Sala Jorge Juan para aquel material que el usuario o investigador de la Biblioteca Nacional considere necesario para cotejo o apoyo de sus investigaciones, siempre a criterio del responsable de la sala correspondiente. No están establecidos de una forma oficial los plazos de tiempo en que un usuario puede tener un libro con esta modalidad en otra sala, en todo caso no más de una semana. Con el procedimiento de servir de forma momentánea —hasta que llegue el primer usuario— a un segundo peticionario las publicaciones que han sido reservadas o solicitadas en petición anticipada, lo que se pretende por parte de los técnicos es ofrecer las posibilidades normales de reserva de las publicaciones a los usuarios, pero garantizar asimismo la consulta por otro usuario *in situ*, siempre y cuando la publicación no se esté consultando, con el fin de obtener un mayor rendimiento de la obra.

Se plantean problemas cuando en el Depósito aparece un testigo que indica que la publicación ha sido servida a un usuario pero por la fecha de petición ésta ya tenía que haber vuelto a su sitio; esto es, han transcurrido los plazos de tiempo tanto de reserva como de petición anticipada. Efectivamente en estos casos se originan cuestiones de resolución más complicada, puesto que estamos ante una auténtica disfunción en la reubicación del fondo; se trata de una mala colocación de la obra y, por tanto, podemos

decir que una obra mal colocada es una obra perdida o temporalmente perdida; queda ya al fruto de un futuro recuento o del azar el reencuentro con ella. Esto, en realidad, debería ser considerado un fallo o descuido de la Biblioteca o, más específicamente, de Salas Generales, puesto que se trata de un erróneo emplazamiento llevado a cabo por los auxiliares.

Otra de las posibilidades es que hallemos en lugar del libro un testigo que nos avise de que la publicación ha sido trasladada a otro servicio o sección. En estos casos al usuario se le informa del hecho para que se dirija al nuevo lugar de ubicación. El motivo del error se debe a que los catálogos no han sido puestos al día, de este modo, la signatura topográfica antigua no ha sido anulada y en su lugar no se ha puesto la nueva, por lo tanto la signatura antigua continúa como válida. Esta falta de actualización de los catálogos contribuye a demorar la espera del lector y a duplicar el trabajo del personal de la Biblioteca. En el año 1997, por ejemplo, según la *Memoria de la Sección*⁶ hubo 458 incidencias por este motivo, lo que puede dar una idea del continuo movimiento del fondo y, sobre todo lo que redundaría en perjuicio de los usuarios, de las disfunciones que existen en los catálogos. Con el fin de llevar un mayor control de este tipo de traslados o movimientos se creó un fichero de correspondencias en Salas Generales que es mantenido y puesto al día por el personal de la oficina técnica con la información que nos transmiten las distintas secciones de la Biblioteca.

A veces también se encuentra un testigo en el que consta la falta de la obra; esta falta ha podido ser detectada en recuentos del depósito —el último realizado fue en octubre de 1989— o bien ha podido ser detectada con posterioridad por el personal de Salas Generales. En el primer caso, en el testigo sólo constará la signatura, la fecha del recuento y la voz «falta»; en el segundo caso estamos ante lo que se llama una «falta tramitada». La tramitación de una falta consiste en que, poniendo todos los datos bibliográficos que identifican la obra, se hace constar una segunda signatura de la edición si la hubiera o, en su defecto, una signatura de otra edición. En el caso de que no hubiera ni tan siquiera otra edición de esa obra se haría constar que se trata de un ejemplar único. La tramitación de faltas tiene como objetivo dar una pronta respuesta al usuario sobre la situación del ejemplar y sobre la posibilidad de solicitar la publicación con otra signatura, reduciendo el tiempo de espera del lector. Se pretende que todas las faltas detectadas en el depósito sean tramitadas,

⁶ *Op. cit.*, p. 52.

aunque hayan sido descubiertas en los recuentos, de tal forma que en el mismo momento en que el auxiliar acude al depósito a buscar la obra solicitada por el lector, sin más demora, trae la información buscada de antemano que se requiere para ofrecer una signatura alternativa, en el caso de que la Biblioteca tuviera un duplicado de la obra que por diversos motivos ha desaparecido del depósito o la respuesta de que es un ejemplar único, y por lo tanto en la Biblioteca, de momento, no va a ser posible consultar la obra requerida.

2. *Sin testigo.* Puede ocurrir que un libro falte del lugar en el que debería estar y en su lugar no exista ningún testigo que oriente sobre su paradero. En estos casos siempre se procede de la misma forma: se realiza una tramitación de falta, puesto que siempre ha de haber un testigo cuando no se halla el libro en las estanterías. Además de poner el testigo de falta tramitada en el lugar de la publicación, en la oficina técnica se lleva un control automático (en una base de datos interna) de todas las faltas detectadas o tramitadas y periódicamente se pasa un listado a la Sección de Catálogos Generales con el fin de ponerles en conocimiento de los últimos apercebimientos. Si el libro aparece o surge alguna noticia sobre su paradero, por supuesto, el testigo del Depósito se anula y se da de baja en la base de datos, informando a la Sección de Catálogos Generales al respecto.

El hecho de que un libro falte en el Depósito y no tenga testigo puede deberse a varios motivos que a continuación analizaremos. En primer lugar, el testigo ha podido extraviarse dentro del Depósito. En el caso de que el testigo apareciera, se anularía el que hemos realizado y se procedería a colocar el primero. Otra causa puede deberse a una errónea reubicación de la obra. En estas circunstancias, empleando la lógica, se busca el libro por detrás de la balda en la que debería estar colocado y se revisa la estantería entera y las más cercanas, comprobando que las signaturas sean correlativas. Una vez aparecida la obra se coloca en su lugar correspondiente y el problema ha sido resuelto. Pero, no siempre se soluciona la falta de esta forma tan sencilla. Si después de revisar el depósito la obra sigue sin aparecer, el personal del despacho de Salas Generales procede a tramitar la falta, como ya hemos explicado en el apartado anterior, para poder dar una respuesta rápida en el caso que se vuelva a solicitar la obra.

Otro de los escollos ante los que se puede encontrar un usuario de Salas Generales antes de ver el libro que desea consultar es que, apareciendo su signatura en el catálogo, sin embargo, aún no está colocado en los estantes. El motivo se debe a que se sigue un proceso que, a veces dura varios días, desde que se otorga signatura al registro bibliográfico en el catálogo automático hasta que el ejemplar ha sido emplazado en su lugar correspondiente en los estantes del Depósito. En estos casos al

usuario se le comunica que deberá esperar unos días —dos o tres a lo sumo— a que el proceso haya concluido para solicitar de nuevo la obra, aunque se contemplan excepciones, por ejemplo, cuando el usuario no puede volver en otra fecha próxima. En estas ocasiones, repetimos, excepcionales, conociendo la signatura de la obra, se rescataría de la Sección de Depósito General, en la que los libros aguardan a ser colocados en los anaqueles.

II. *Incorrecciones o imprecisiones de los catálogos.* Los errores que aparecen en los catálogos de acceso público pueden haberse producido por diferentes motivos que analizaremos a continuación.

1. *Signaturas erróneas o no actualizadas.* Un error bastante habitual está provocado por la escasa actualización de las fichas. Una obra ha podido salir del Depósito General para ser trasladada a otra sección, debido a su materia, su formato, porque contenga fotos, grabados, mapas, etc., por ser un ejemplar único de considerable valor..., y no haber sido reflejado el cambio de signatura que este traslado conlleva en los distintos catálogos. El problema de la falta de actualidad de las signaturas a veces se produce porque el lector la ha tomado del catálogo microfilmado, de difícil actualización, o de algún repertorio bibliográfico editado y no directamente del catálogo en fichas o automatizado en el que el cambio de signaturas ya ha sido subsanado. Es muy complicado para el personal de la Biblioteca Nacional corregir estos cambios de signaturas en todos los catálogos de fondos existentes en la Biblioteca dada su dispersión provocada por la existencia de antiguas secciones, hoy desaparecidas, con sus catálogos propios y que por falta de personal nadie se puede preocupar en mantener; el caso más llamativo es el catálogo de la antigua sección de África, en el que, además, se aúna el hecho de que muchas de sus fichas ni siquiera están recogidas en el Índice General de Impresos (catálogo de uso interno). El catálogo de la colección Comín Colomer tampoco está incluido en el Índice. A esto hay que añadir que los usuarios en muchas ocasiones han tomado la signatura de catálogos impresos que, debido a los sucesivos movimientos de fondos de la Biblioteca, han quedado obsoletos, provocando graves distorsiones y retrasos en el servicio de libros hasta que el personal bibliotecario consigue detectar la procedencia del error y subsanarlo, encontrando la signatura actual o averiguando la sección a donde ha sido trasladada la publicación solicitada.
2. *Ilegibilidad de las signaturas topográficas.* En muchas ocasiones el error se produce por este motivo, puesto que algunos lectores son incapaces de interpretar correctamente las signaturas escritas a mano. Podemos citar algunos ejemplos bastante habituales al respecto; así la «T» mayúscula

caligráfica —trazada según la vieja y ya casi inusual grafía manuscrita, con trazo curvo en su base y desplazada hoy generalmente por la grafía de imprenta de dos simples trazos rectos perpendiculares— se presta a confusión con el número «7» (este error ha trascendido incluso al catálogo automatizado con la reconversión); el número «6» se interpreta como la letra «G»; el número «1» es confundido por el signo «/» y viceversa; el número «4» se troca por una «Y» o incluso por el número «11», por inverosímil que parezca. Estas diversas interpretaciones de la correcta grafía manuscrita que dificultan el acceso al documento y alargan innecesariamente los tiempos de respuesta, a veces plantean problemas que sólo el bibliotecario con pericia y habituado al tipo de letra puede solventar.

También el usuario se encuentra en el catálogo manual con firmas medio borradas por el continuo roce de los dedos que sufren los signos alfanuméricos apuntados a lápiz; incluso algunas de las fichas antiguas se hallan mutiladas por el constante uso y a veces por esta causa las firmas han desaparecido, si no completamente, sí alguna parte.

3. *Insuficiencia en el contenido de las descripciones bibliográficas.* Esto sucede fundamentalmente con las firmas «5» y «6», asignadas a las obras en varios volúmenes e incompletas. En muchas ocasiones, sobre todo en las fichas más antiguas de colecciones, no se reflejan el contenido de los distintos volúmenes, provocando errores en la petición del volumen que se desea. A veces éste se solicita aleatoriamente, intentando hacer un cálculo aproximado del volumen en el que estaría contenida la información que buscan y provocando, por consiguiente, retrasos en el servicio de la obra; en ocasiones, si los volúmenes no son muchos, es el propio auxiliar quien comprueba «in situ» qué es verdaderamente lo que está pidiendo el usuario; pero normalmente es después de haber sacado del depósito una obra errónea cuando el lector pide ayuda al personal de la oficina técnica. Normalmente este error se corrige acudiendo al catálogo microfilmado mucho más completo que el catálogo general en fichas o bien al Índice General de Impresos. En otras ocasiones las fichas no contemplan el año de edición, el editor, el número de páginas, si contienen ilustraciones, etc., provocando confusiones en el lector que no sabe si esa es o no la obra que él desea. También es habitual encontrar sustituciones de publicaciones, sin que haya la debida correspondencia en los ficheros. Estas irregularidades del fichero manual son fruto del tiempo que lleva en marcha este catálogo y de las distintas personas y normativas a las que se ha visto sujeto.
4. *Registros sin firma en el catálogo automático.* Uno de los defectos del catálogo automatizado es que tiene bastantes registros bibliográficos que no tienen su firma correspondiente. Esto se debe a dos motivos fundamentales: el primero se origina por la reconversión, puesto que se

está llevando a cabo volcando masivamente los bibliográficos en primer lugar, para después integrar las firmas, lo que origina que durante varias semanas haya que consultar el catálogo manual —en sus distintas versiones— para conocer la firma de una obra cuyos datos bibliográficos sí aparecen en el automático. El segundo motivo se debe a que las obras de reciente adquisición sufren un proceso catalográfico lento (catalogación, clasificación y localización), aunque aparezcan en Ariadna desde la primera fase del proceso, con lo que el usuario y el bibliotecario pueden ver paulatinamente cómo se va completando el registro sin poder acceder al documento puesto que el último paso será la adjudicación de la localización o firma topográfica. De este modo encontramos innumerables registros en la base de datos a la espera de tener una firma asociada. Cuando se trata del primer caso, los registros reconvertidos, la solución, ya hemos apuntado, se encuentra en el catálogo manual, pero en el segundo caso, el usuario deberá esperar a que acabe todo el proceso del libro para poder consultarlo.

- III. *Fallos de las Salas Generales.*— Estos fallos se pueden producir por errores en la lectura de las firmas o del número de volumen solicitado. En este grupo se deben incluir las incidencias de las publicaciones que no han podido servirse porque aparentemente faltaban en el depósito, pero que, en realidad, estaban mal colocadas.
- IV. *Libros que no pueden servirse por diversos motivos.* Los libros mútilos detectados no se sirven a los usuarios generalmente, salvo excepciones. Cuando se descubre un múmero, circunstancia de la que suelen informar los propios lectores, se procede a tomar los datos catalográficos esenciales en una ficha indicando qué parte o partes faltan de la obra en cuestión. El conjunto de las fichas relativas a los múmeros se pasa periódicamente a la Sección de Depósito General para proceder a los arreglos pertinentes o a su sustitución por compra; mientras tanto, el libro permanecerá en su estante dentro del Depósito con una nota sujeta con balduque en la que se advierte que el libro está mutilado y qué es lo que le falta; conviene que en los catálogos se haga una nota indicando el estado. Si la obra se encuentra en este estado del proceso, se le comunica al usuario el caso y, si lo hubiere, se le ofrece el microfilm o bien otro ejemplar; pero si se diera la coincidencia de que no hubiera microfilm y el múmero fuera ejemplar único, y el lector insistiera en verlo, se le permitiría consultarlo. Otro motivo puede deberse a que el libro esté fuera de consulta por deterioro. Las publicaciones con un avanzado estado de deterioro provocado por desgastes físicos, acidez o agentes biológicos como microorganismos (hongos y bacterias) e insectos, no se sirven. Se toma nota de ellas para informar de su estado al área de conservación. Al libro, convenientemente protegido, se le adjunta una tarjeta en la que se especifica su condición y su retirada del servicio, dejándolo en su lugar en el depósito, en

espera de que el Laboratorio de Restauración haga el trabajo correspondiente. Al usuario, después de haberle explicado la situación se le dará como alternativa, en caso de haberla, el microfilm u otro ejemplar, pero en ningún caso se le permitirá consultar una obra deteriorada.

INCIDENCIAS EN PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Las incidencias correspondientes a las publicaciones periódicas son en su mayoría idénticas a las de las monografías, salvo algunas que nos proponemos a analizar a continuación.

I. *Disfunciones en los catálogos.* La problemática más corriente que plantea este tipo de publicaciones se debe a la falta de coherencia entre lo que realmente se encuentra en el Depósito y lo que en los catálogos se especifica.

1. *Falta de actualización de los catálogos.* En el catálogo manual en muchas ocasiones no se reflejan los números o volúmenes más recientemente ingresados y, sin embargo, éstos sí han sido ubicados en su lugar correspondiente en los estantes. Ante la pregunta del usuario de si están o no los últimos números, se llama a la Sección de Publicaciones Periódicas, donde comprueban en el kárdex qué números han ingresado en nuestro Centro. Esta situación, conocida por algunos lectores habituales, provoca que a menudo se soliciten números de publicaciones que aún no están disponibles, sin haber hecho comprobaciones previas en los catálogos; ello origina retrasos en el servicio y pérdidas de tiempo innecesarias debidas a que, ante situaciones semejantes, se deben realizar comprobaciones por parte del personal técnico por si fuera un fallo de la Biblioteca o una falta real, en cuyo caso se tramitaría, como hemos explicado al hablar de las monografías.

En ocasiones los lectores toman la signatura topográfica de las publicaciones periódicas del catálogo diccionario de monografías; se trata de fichas que, por olvido o por otras razones, se han quedado intercaladas en dicho catálogo sin ser apartadas cuando la obra fue trasladada a publicaciones periódicas; puede ser que, al retirarse la ficha principal, se quedara trasapelada una de las fichas secundarias (generalmente alguna de materias) que formaban parte del juego de asientos de la obra que se trasladó. Es frecuente en el caso de los anuarios, puesto que en un momento determinado se decidió que éstos debían ser tratados como publicaciones seriadas; dada la dispersión de los catálogos manuales, de la que ya hemos hablado antes, en muchas ocasiones aparecen, por esta causa, fichas no encontradas en su momento que provocan pérdidas de tiempo.

En este momento de la reconversión del índice de publicaciones periódicas se producen faltas de información catalográfica que obligan al

usuario a consultar el catálogo manual si quiere saber la signatura topográfica del ejemplar directo. Hasta ahora tan sólo se han introducido en el catálogo automatizado las signaturas del tercer ejemplar de las publicaciones periódicas ubicado en el depósito del Centro Nacional de Acceso al Documento, situado en Alcalá de Henares, identificado con la signatura «AHS».

- II. *Fallos de los usuarios.* Es habitual, como hemos apuntado antes, que los usuarios no comprueben si los años y números que les interesan están o no reflejados en la relación de contenido de las fichas. Cuando la publicación o el volumen concreto que se pide no está en la Sala Jorge Juan se suelen consultar bases de datos en línea, como el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas y otras extranjeras, o índices en CD-ROM con el fin de orientar al usuario sobre el paradero del documento. Puede suceder también que los usuarios hayan tomado la signatura de catálogos impresos; así, en el caso de las publicaciones periódicas es bastante frecuente utilizar el catálogo de Florentino Zamora Lucas y María Casado Jorge (*Publicaciones periódicas existentes en la Biblioteca Nacional*, Madrid: Dirección General de Archivos y Bibliotecas, 1952), sin plantearse que, dados los continuos movimientos de los fondos que se producen en los depósitos, antes de solicitar una obra, se debe comprobar si ésta es o no correcta, en el catálogo correspondiente.
- III. *Ilegibilidad de las signaturas.* Como en todos los catálogos manuales de la Biblioteca, por tener casi todas las signaturas manuscritas, incluso las fichas hechas a máquina, éstas son en ocasiones mal interpretadas. Algunos usuarios entienden la signatura «Z» de revistas como un «2» correspondiente a las monografías, e incluso se da el proceso inverso con la letra «T» (mayúscula caligráfica⁷), que designa «Teatro», es interpretada como una «Z», ocasionando distorsiones en el servicio y retrasos innecesarios, hasta que el personal técnico averigua el origen del error o interpreta correctamente la signatura.
- IV. *Encuadernación.* Un problema específico que plantean las publicaciones seriadas es el control de su encuadernación. Durante un cierto periodo de tiempo las revistas no están disponibles por hallarse en proceso de encuadernación; si la circulación del fondo estuviera automatizada, sabríamos qué número o números de una publicación se están encuadernando, con lo que se evitaría solicitar algo que no se encuentra en esos momentos en el Depósito.

⁷ Véase lo dicho al respecto en el epígrafe de «Incidencias en monografías», en la parte correspondiente a la «Ilegibilidad de las signaturas topográficas».

BIBLIOGRAFÍA

- AGENJO, X. «La automatización de la Biblioteca Nacional: recapitulación histórica», *Boletín de la ANABAD*, XLII, 1992, nº 1, pp. 215-228.
- CARRIÓN GÚTIEZ, M., *La Biblioteca Nacional*, Madrid: Biblioteca Nacional, 1996.
- CARRIÓN GÚTIEZ, M., «Cincuenta años de la Hemeroteca Nacional», *Boletín de la ANABAD*, XLII, 1992, nº 1, pp. 165-176.
- DIÉGUEZ, F. y AGENJO, X., «La retroconversión en las bibliotecas españolas: alcance y límites», *Revista española de Documentación Científica*, 12, 1989, nº 2, pp. 168-180.
- GARCÍA EJARQUE, L., «Normativa para la elaboración de los Índices de impresos en la Biblioteca Nacional. Reseña histórica», *Boletín de la ANABAD*, XLII, 1992, nº 1, pp. 23-41.
- GARCÍA MELERO, L.A. y LÓPEZ MANZANEDO, M^a J., «Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la biblioteca Nacional: un caso práctico», *Boletín de ANABAD*, XLI, 1991, nº 3-4, pp. 335-347.
- LÓPEZ MANZANEDO, M^a J., GOAS PAZ, A. y VÁZQUEZ VALERO, M., *El préstamo interbibliotecario en España*, Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 1996.