

Nombre de la autora: Verónica Inés Flamenco

Institución: Biblioteca Central del Ejército “Grl Dr Benjamín Victorica”

Dirección: Azopardo 250 – P.B. – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: (011) 4346-6266

Email: veronicaflamenco@hotmail.com

Título del trabajo: Los sistemas de clasificación decimal y su utilidad para el usuario

Resumen del trabajo: Se presentan los resultados de una investigación exploratoria destinada a evaluar la opinión de los usuarios de bibliotecas especializadas y universitarias de estantería abierta que utilizan un sistema de clasificación decimal para organizar la colección, al momento de encontrar un documento en el estante. La finalidad de la investigación es analizar si los sistemas de clasificación responden a las necesidades de los usuarios, estableciendo qué dificultades se les presentan, si se favorece la autonomía de los mismos, y si preferirían otras formas de ordenamiento.

Sistemas de estantería abierta

La manera en que las bibliotecas ordenan su colección es un elemento fundamental en la organización de una unidad de información. La utilización de los sistemas de clasificación decimal con este fin, no parece responder a estudios derivados de encuestas a los usuarios.

Es por eso que, ante la escasez de bibliografía al respecto, se decidió indagar la opinión de los usuarios, con el fin de averiguar si están conformes con el ordenamiento actual, si tienen dificultades, y si creen que otra alternativa podría ser más sencilla.

Nuestra época tiene una tendencia al autoservicio, que arribó a la sociedad de la mano de las nuevas tecnologías. Cada vez es más normal pagar impuestos o hacer compras a través de una computadora.

El interés por la cultura del autoservicio también llegó a las bibliotecas. Desde hace algunos años, éstas se preocupan por tener sus catálogos en línea, y hacer interfaces amigables para que a los usuarios les resulte sencilla su consulta. Un elemento bibliotecario que entra dentro del autoservicio, es el de las estanterías abiertas. En nuestro país, la mayoría de las bibliotecas de estantería abierta, utiliza los sistemas de clasificación decimal.

La hipótesis general de la investigación fue que los sistemas de clasificación decimal (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.

Experiencias extranjeras

En la biblioteca de la Universidad París 13, la colección está ordenada por CDU, excepto en las áreas de “Economía – Gestión” (que contiene 23.000 volúmenes), y “Derecho” (que consta de 25.000 volúmenes), donde 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.

Aquí los bibliotecarios consideran que a la CDU muchos estudiantes no la comprenden y deben ayudarlos a menudo, y que esta nueva clasificación les resulta a los usuarios 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 están ordenados 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 (ASTR para Astronomía y astrofísica, etc.), y tienen algunas subcategorías indicadas con números. Por ej.: ASTR 150 para Satélites. Además, cada categoría está identificada con un color, que está indicado en el plano de la biblioteca, en los estantes, y en los libros. Dentro de cada subcategoría, los libros están ordenados por apellido del autor.

Este sistema se inventó en 1985, cuando la biblioteca se formó con las colecciones de otras bibliotecas que estaban clasificadas con diferentes sistemas. Actualmente los bibliotecarios indican que los usuarios no tienen mayores problemas y localizan los libros fácilmente.

En Estados Unidos en el año 2007, abrió sus puertas la Perry Branch Library, ubicada en Maricopa, Arizona, que decidió no utilizar la clasificación de Dewey.

La Perry Branch Library posee 30.000 documentos. 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.

Marshall Shore, uno de los encargados de este cambio, expresó que entrevistando 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. Encuestas posteriores dijeron que el 95% de los usuarios están conformes con el ordenamiento de los libros.

Gestión en bibliotecas

Es el gestor de la biblioteca quien debe trabajar para asegurarse de que se les brinda a los usuarios un servicio de calidad. Para ello debe comprender las necesidades de los usuarios, por lo que se vuelve fundamental la comunicación entre éstos y la biblioteca, mediante la realización de entrevistas, encuestas y observaciones.

Existen ciertos mitos en la gestión de las organizaciones, que se deben desterrar. Uno de ellos es la idea de que no es necesario indagar la opinión de los usuarios porque hay personal que está en contacto con ellos y sabe exactamente cuáles son sus necesidades. Otro mito es estar conforme con saber que se 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 hay personas que se declaran satisfechas con un servicio porque no conocen otro. Otro mito es el que supone que sólo importa la calidad del servicio, cuando también importa el “valor percibido” que tienen los usuarios de esos servicios. (Chueque et al., 1998)

Paradigmas

Un paradigma “es un modelo o patrón aceptado” (Kuhn, 1996, p. 51). Los paradigmas son conceptos, reglas, estructuras de pensamiento, que definen y enmarcan las ideas, establecen límites e indican “cómo comportarse dentro de los límites para tener éxito” (Barker, 1995, p. 35). Están presentes en todos los aspectos de nuestra vida, y también están presentes en las bibliotecas, pero por lo general no son explícitos: gobiernan inconscientemente las acciones.

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

Por lo general, dentro de un campo del conocimiento, estos paradigmas son enseñados como verdades absolutas a los estudiantes de una disciplina, de manera que cuando estos estudiantes se convierten en profesionales, ya adhieren a él.

A medida que los paradigmas envuelven a las personas, éstas dejan de cuestionarlos, y pasan a actuar de manera casi automática dentro de ellos y de acuerdo a sus reglas. Como ejemplo de paradigmas que envolvieron las ideas de las personas podemos mencionar desde la concepción de la Tierra como centro del universo, hasta la idea de que los teléfonos sirven únicamente para hablar. Ambas en un momento fueron verdades absolutas e incuestionables.

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 siendo empleada, en detrimento del organismo. Esa incapacidad para ver la inutilidad del antiguo paradigma y para rechazar la posibilidad de un cambio es lo que se llama “parálisis paradigmática”. (Barker, 1995, p. 169-170)

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 adhieren a él. Una nueva forma de hacer las cosas romperá con el statu quo, y creará incertidumbre, por lo que muchos preferirían seguir actuando como lo venían haciendo.

El cambio en las bibliotecas

La española Soledad Domínguez Hernández (2002) expone que cuando el bibliotecario le asigna a una obra un número de clasificación, este proceso deja afuera al usuario, que no está familiarizado con el sistema. La autora señala que el empeño en mantener una clasificación exhaustiva 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 no es un profesional bibliotecario.

María Ramona Domínguez Sanjurjo (2004) indica que la organización de las colecciones bibliotecarias se ha mantenido casi inalterable en más de un siglo, y que las posibles causas son: el respeto hacia una clasificación que fue muy valorada durante mucho tiempo, la comodidad del uso para los profesionales, la idea de que es imposible crear otro sistema (sería una tarea enorme y no se asegura un mejor resultado), la inercia (“siempre se hizo así”), y la ausencia de un debate profesional sobre una cuestión que no se considera problemática ni muy importante.

Domínguez Sanjurjo cree que un cambio debería producirse, y 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 les debería permitir a los usuarios encontrar sencillamente las obras en los estantes, favoreciendo una comprensión más intuitiva del mismo.

Para realizar esta clase de cambios, las reglas universales no existen. Los cambios no tienen que ser necesariamente para toda la colección. Las posibilidades de renovación 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 particularidades de cada biblioteca. Así, por ejemplo, un usuario encontrará en el número 622 obras sobre Minería, sin importar en qué biblioteca se encuentre. 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 biblioteca, pero eso no quiere

decir que todos los clasificadores le asignen a la misma obra el mismo número. Como ejemplo, se puede buscar en internet el ‘Martín Fierro’ en distintos OPACs. En la Biblioteca Municipal Juan Zorrilla San Martín, en Cantabria, España, figura con el número 821.134.2-1, en la Biblioteca Central de la Universidad Católica de Salta tiene la ubicación 82-1, y en la Biblioteca Pública de las Misiones figura con la signatura 821.134.2 (82)-1 .Evidentemente se trata del mismo libro, sin embargo cada clasificador lo trató de manera diferente.

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 biblioteca hace que de hecho no se produzca. Y es precisamente esa realidad la que quieren aprovechar quienes que ya utilizan nuevos sistemas, tratado de pensar lo mejor que puede ofrecer una biblioteca para sus usuarios.

Investigación aplicada

Se realizaron encuestas a usuarios de tres bibliotecas universitarias y dos especializadas, que fueron: la Biblioteca Central de la Universidad Católica Argentina (UCA), la Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador (USAL), la Biblioteca Central de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE), la Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) -todas utilizan CDU- y la Mediateca de la Alianza Francesa de Buenos Aires (AF) -que utiliza CDD-.

Se trató de un estudio no experimental transversal descriptivo. El método para la recolección de datos fue la encuesta. Para hacerlas se tomó una muestra no probabilística accidental de 40 usuarios de cada biblioteca.

Las encuestas se realizaron entre septiembre y diciembre de 2012.

Resultados

Pregunta 1: Al momento de buscar un documento en particular en el estante, ¿suele buscarlo solo, o solicita ayuda?

| Respuesta | Frecuencia | Frecuencia relativa |
|---|------------|---------------------|
| Solo | 84 | 42% |
| Solicito ayuda al bibliotecario | 48 | 24% |
| Solicito ayuda a otra persona (por ej, otro usuario presente, un compañero, etc.) | 4 | 2% |
| En ocasiones lo busco solo y en ocasiones solicito ayuda | 64 | 32% |

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 |
|--------------------------|------------|---------------------|
| Sencillo | 70 | 35% |
| Intermedio | 80 | 40% |
| Difícil | 19 | 9,5% |
| No me guío por el código | 31 | 15,5% |

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 | 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% |

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

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

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 |
|----------------------|------------|---------------------|
| Más sencilla | 111 | 55,5% |
| Más difícil | 45 | 22,5% |
| No habría diferencia | 44 | 22% |

Conclusiones

El 40% de los encuestados considera que los sistemas decimales tienen una dificultad intermedia.

La ignorancia que declaran los usuarios en lo referido al ordenamiento y al significado de los signos de puntuación, suman el 63,9%, y son problemas que se refieren específicamente a una falla en las capacitaciones.

La respuesta más elegida en cuanto a la capacitación recibida es la que indica que no recibieron una, pero lo considerarían necesario, con el 33%, lo que muestra que estos usuarios no creen poder entender el sistema por sí mismos.

El 55,5% de los encuestados cree que un sistema sin números de clasificación, y con enunciados temáticos con palabras sería más sencillo.

Sólo el 9,6% de los encuestados manifestó no tener ninguna dificultad, lo que implica que el 90,4% (9 de cada 10 usuarios) tienen algún problema para encontrar las obras en los estantes. Aún así, la mayoría (un 42%) prefiere buscar el material solo, lo que habla de que en general prevalece la idea del autoservicio.

La conveniencia de utilizar los sistemas de clasificación decimal para las bibliotecas 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.

Se debe recordar que en los catálogos en fichas manuales era muy trabajoso hacer fichas secundarias por cada encabezamiento de materia, por lo que los libros clasificados con números específicos facilitaban la búsqueda del material, ya que al recurrir a ese número, uno podía encontrar los libros sobre ese tema.

Hoy, el hecho de poder ingresar en una base de datos gran cantidad de descriptores hace que podamos recuperar información minuciosa incluso cuando no se halla en el mismo número clasificatorio. Por ejemplo, Música se clasifica en el 78. Sin embargo puede haber un libro sobre Cine clasificado en el 791 que tenga un capítulo sobre la Música en el Cine, y podrá ser hallado a través del catálogo. Los catálogos automatizados permitieron ir más allá de los números clasificatorios 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 números clasificatorios. Esta creación de casi infinitas categorías, ¿es justificada? Quizás un número clasificatorio específico contiene una sola obra. ¿Es conveniente para el lector crear una “categoría” -un número clasificatorio- para un solo libro?

La idea de que con los sistemas de clasificación podemos encontrar obras de temáticas relacionadas en el estante, es relativa: los números de clasificación tienen límites, que son claros para el bibliotecario, pero no tanto para los usuarios. 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 lógico que tengan dificultades al momento de ubicar un documento. Así, la cercanía temática que establece un sistema de clasificación, sólo es válida dentro de una misma materia específica.

Es destacable que haya bibliotecas en otras partes del mundo que estén experimentando nuevos sistemas de ordenamiento, basándose en las opiniones de los usuarios, con resultados favorables. En nuestro país todavía no hay estudios ni experiencias sobre nuevos posibles sistemas.

La comunidad bibliotecaria debería comenzar a discutir el tema de las estanterías abiertas y sus formas de ordenamiento, dejando de lado los supuestos y las tradiciones. Los profesionales nos debemos el abordaje y el estudio de los métodos de ordenamiento.

Bibliografía

Barker, J. A. (1995). *Paradigmas: el negocio de descubrir el futuro*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.

Chueque, M. G., Bazán, I. O., Díaz, P., Griffiero, M. M., Lamas, M., y Montagna, L. [1998]. *Nuevos y viejos clientes/usuarios: la problemática de su gestión*. Recuperado de www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/gestion/archivos/bibliografia/gestion/GUIA%207/G014.pdf

Domínguez Hernández, S. (octubre, 2002). *La nueva CDU: ¿clasificación del usuario?*. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, España. Recuperado de travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1193/1/com_367.pdf

Domínguez Sanjurjo, M. R. (noviembre, 2004). Organización y presentación de fondos en la biblioteca pública: un alegato a favor de la experimentación. Ponencia presentada en el II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Salamanca, España. Recuperado de <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/722/1/comunicaci%f3n%2002.pdf>

Fister, B. (2009). *The Dewey dilemma*. Recuperado de <http://lj.libraryjournal.com/2010/05/public-services/the-dewey-dilemma/>

Kuhn, T. S. (1996). *La estructura de las revoluciones científicas*. (1ª ed., 5ª reimpr.). México D. F.: Fondo de Cultura Económica.