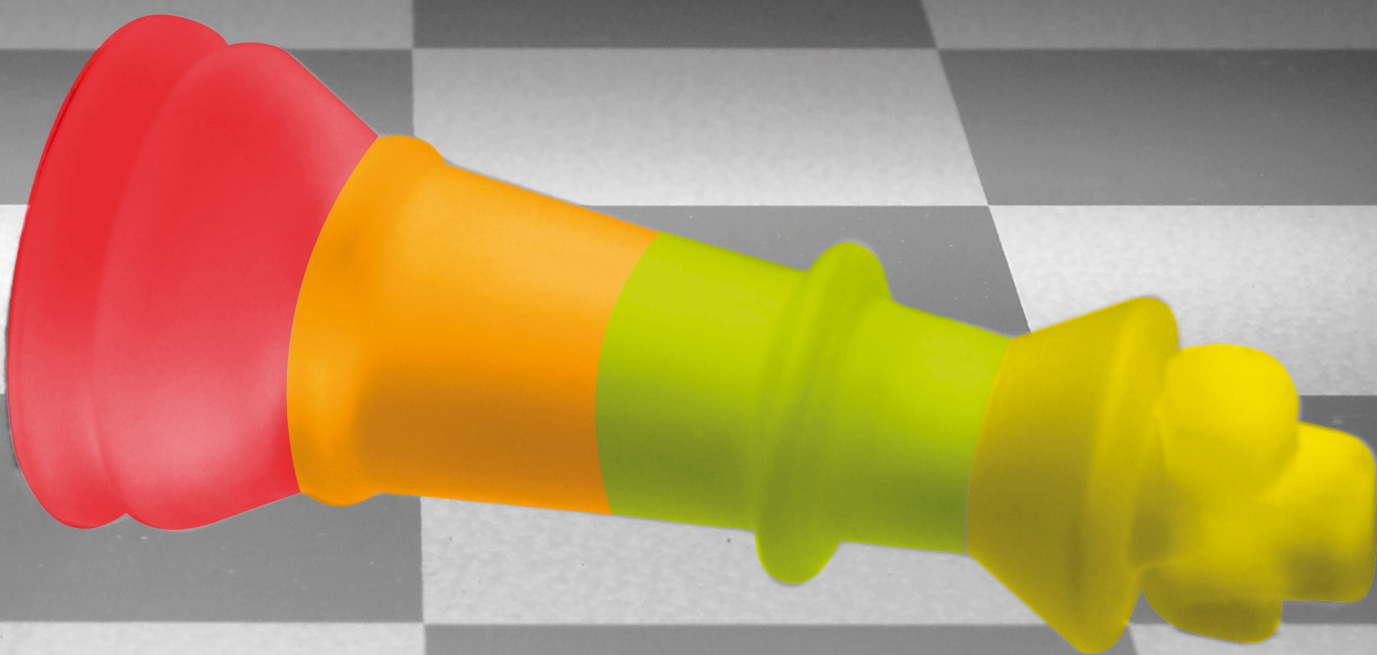




El modelo de organización de la biblioteca pública municipal *Alberto Jiménez Fraud* de Málaga

¿Está usted perdido? *Ahora ya no*

por Matilde María Grana López y Joaquín Sánchez Mendoza



Una biblioteca pública bien organizada y de libre acceso no garantiza su uso por parte de los ciudadanos. Puede ocurrir que los usuarios, tanto jóvenes como adultos, necesiten cierta orientación interna mucho más flexible y cercana a ellos para poder seleccionar un documento. En la biblioteca pública municipal Alberto Jiménez Fraud (Málaga) han sabido identificar las necesidades y expectativas de su clientela solventando los problemas de acceso a los fondos a partir de los colores.

**Nuestro problema:
usuarios desorientados**

En enero de 2002, cuatro bibliotecas de la Red Municipal de Málaga, entre ellas la nuestra, se anexionaron al Plan de Análisis de Bibliotecas (PAB) de la Fundación Berstelmann mediante un convenio de colaboración. Su finalidad era conocer más profundamente el entorno sociocultural en el que trabajamos, los servicios que ofrecemos y el gasto que realizamos, para poder planificar y controlar posteriormente el progreso de la biblioteca hacia propósitos planeados y objetivos prioritarios.

A finales de 2002 la evaluación de los datos nos permitió identificar áreas de trabajo problemáticas y entender las causas. El paso siguiente fue tomar medidas oportunas encaminadas a conseguir escalonadamente la satisfacción de los usuarios y, por tanto, el rendimiento más elevado posible de la colección.

Al analizar el capítulo de préstamo llegamos a la conclusión de que el número de préstamos medio al día era de 8,6 documentos. Media claramente insuficiente para cualquier biblioteca. Estos datos junto con otros indicadores obtenidos y analizados nos ayudaron a vislumbrar que el fondo documental no se adecuaba a la demanda por parte de los usuarios. También constatamos que el 50% total del horario de trabajo

se dedicaba a la atención directa al público, lo que obligaba al personal de la biblioteca a posponer tareas internas de suficiente importancia, que impedían replantearse estrategias y recursos para ofrecer una mayor calidad en el servicio. A esto unimos el hecho de que nuestro público nos exige mucha más dedicación de lo normal debido a su dependencia de nosotros para buscar y encontrar lo que desean.

Por otro lado, debemos destacar que la mayoría de los ciudadanos de nuestro distrito sólo posee estudios primarios o carece de ellos. Estos índices se reflejan en nuestros socios:

1. Los socios entre 6 y 14 años representan el 57%, y la mayoría solo tiene estudios primarios.
2. Los jóvenes entre 15 y 24 años conforman el 45% de nuestros socios. Con ellos los esfuerzos de fidelización se deben multiplicar exponencialmente.
3. Los mayores de 40 años constituyen una minoría no representativa. La mayoría de ellos tiene estudios primarios o son neolectores.

Esto influye para que se desconozcan los servicios reales que prestamos y sobre todo la utilidad de la biblioteca para cada individuo, provocando cierta desorientación y la falta de accesibilidad del ciudadano al que potencialmente servimos.



Si los libros no son solicitados porque los usuarios no saben encontrar lo que buscan, entonces la biblioteca debe ser reorientada.

De todo lo anteriormente analizado se infiere (situación):

- El bajo interés de la población hacia el servicio.
- La dependencia o no autonomía del usuario en la biblioteca.
- La desorganización continua de los libros.
- La dificultad para la localización rápida y efectiva del libro por parte del usuario y también de los profesionales.

En consecuencia, si los libros no son solicitados porque no se adecuan a las necesidades reales de los usuarios, porque no conocen el fondo para activar nuevas demandas o porque no saben encontrar lo que buscan, entonces la biblioteca debe ser reorientada en función de las capacidades y necesidades de la población a la que atendemos.

Todo esto provoca la insatisfacción del usuario y de los profesionales y se constata la necesidad de actuaciones que permitan la autonomía de los usuarios, dejen tiempo a los profesionales para la realización de otras diferentes tareas, aumenten la demanda del servicio de préstamo y en definitiva la satisfacción de todos.

Por tanto los nuevos objetivos y metas son:

- Que los libros sean de fácil y rápido acceso para los usuarios.
- Conseguir la autonomía de los usuarios y la independencia de actuaciones.
- Conseguir la intimidad.
- Mejorar el criterio de búsqueda.
- Desarrollar el camino de la investigación individual.
- Favorecer la exploración gozosa de las estanterías.
- Desarrollar la intuición del usuario respecto a la colocación y orden adecuado del fondo de la biblioteca tanto para la búsqueda como para la devolución a la estantería.

Y es que si el usuario no ve cumplida su demanda satisfactoriamente no vuelve, luego el esfuerzo de tiempo y energía empleado por los bibliotecarios es infructuoso. La fidelización del usuario resulta así muy difícil cuando no imposible.

En nuestra biblioteca las secciones y los espacios no están diferenciados entre sí, por lo que los usuarios pueden circular libremente por todas las salas. Estas secciones son: Adultos (con obras de creación literaria y materias); Hemeroteca y prensa diaria; Infantil y Juvenil (también con creación literaria y materias); y Ordenadores para el acceso a las tecnologías de información y conocimiento. En dichos espacios el fondo documental es de libre acceso y está clasificado según la Clasificación Decimal Universal (CDU), que es un sistema de organización de los documentos en las bibliotecas que abarca todo el conocimiento humano y lo representa mediante los 10 primeros números naturales (del 0 al 9, exceptuando el 4 que está libre por el momento), estructurados jerárquicamente desde los conceptos más amplios a los más concretos.

La solución: colores para diferenciar

Para facilitar el mejor entendimiento de este sistema y de la colocación de los libros en los estantes, echamos mano de etiquetas de colores. Esta idea de utilizar los colores no es nueva, ya que se viene utilizando en algunas bibliotecas de otros lugares de España, pero sólo para la sala infantil y sólo para indicar los niveles de lectura de los cuentos.

La fuente principal de inspiración para el desarrollo de la idea en esta biblioteca proviene de lo realizado en una de las bibliotecas de nuestra red: la BPM Francisco Guillén Robles del barrio de Santa Paula de Málaga. Su bibliotecario, Antonio Martell, realiza la impresión de



En cada nivel de lectura se han organizado los libros por orden alfabético teniendo en cuenta solamente la primera letra del apellido del autor.

los tejuelos de algunas secciones sobre papel de diversos colores.

Partiendo de esta idea, nosotros la hemos desarrollado de forma diferente:

- El tejuelo sigue siendo blanco con las notaciones en negro y pegado en el lomo de cada libro.
- La etiqueta de color, de la misma medida que el tejuelo, se pega al filo inferior del lomo del libro, justo debajo del tejuelo con la signatura. Esto favorece la continuidad visual de las líneas que forman los tejuelos de los libros en los estantes, lo que a su vez da una primera percepción de orden.
- Hemos querido hacer del color un elemento importante y protagonista de la organización, pero también hemos querido a la vez que alegren y hagan más atractivo el espacio de la biblioteca y estimulen al usuario. Así, por ejemplo, las materias que están en la entrada de la sala tienen colores alegres y vistosos: amarillo canario (novela), azul celeste (teatro) y rosa pastel (poesía). Las materias que ocupan las estanterías de los rinco-

nes menos iluminados tienen colores como naranja, amarillo-verde, rosa fucsia-verde claro, etc.

- En las obras de creación literaria hemos querido destacar visualmente las que son de autores andaluces y las de autores malagueños. Lo hemos conseguido sobreponiendo un punto verde o rojo a la etiqueta de color de la novela, la poesía y el teatro, según sea el autor andaluz o local, respectivamente.

En cuanto a las secciones infantil y juvenil, en esta biblioteca conforman solamente una, por motivos de espacio y, sobre todo, de dominio o no de la técnica lectora. En ella hemos repetido las correspondencias de los colores con la CDU de la sección de adultos, pero sobreponiéndoles en color blanco el número de la clasificación al que corresponde cada color. De esta forma vamos educando a los niños en la organización por materias y en la CDU para su futuro paso a la sección de adultos.

Las obras infantiles y juveniles de imaginación y creación literaria las hemos organizado según cuatro niveles de lectura, igual que en otras bibliotecas infantiles. En esta ocasión tampoco hemos escogido los colores al azar. Son colores fluorescentes y su intensidad se gradúa de menos a más coincidiendo con la dificultad lectora: amarillo, verde, naranja y rojo.

Los niveles de lectura los hemos ajustado nosotros sin tener en cuenta las recomendaciones de edad que suelen hacer los editores, ya que —al menos en nuestro barrio— el dominio de la técnica y la comprensión lectora poco tienen que ver con la edad o con el curso escolar. De paso también sirven para recomendar a los adultos neolectores.

Por otra parte, hemos añadido a la etiqueta de color un pictograma o icono que simboliza el tema del libro:



COLORES SEGÚN EL NIVEL DE LECTURA



AMARILLO FLUORESCENTE

Ninguna letra, o en su caso escasas y grandes, para ver con los mayores o trastear solos. El dibujo, de colores planos y sencillos es el protagonista del libro. Sus pastas y hojas suelen ser de cartón o incluso de tela o plástico.



VERDE FLUORESCENTE

Letras grandes, muchas veces de tipo manuscrita; el dibujo sigue siendo protagonista principal con mucho colorido, ya que ayuda y estimula la comprensión. Se presta muy bien a ser compartida con un adulto.



NARANJA FLUORESCENTE

Implica pleno dominio individual de la técnica y de la comprensión lectora. El dibujo es circunstancial y escaso. No es importante para el desarrollo y la comprensión de la lectura. Todo lo contrario, suele ser en blanco y negro. No suelen tener más de 100 ó 150 páginas (aproximadamente).



ROJO FLUORESCENTE

El formato del libro se asemeja en casi todo (excepto, a veces, la portada) a los de los adultos. Tipo y tamaño de la letra pequeña, más de 150 páginas, (aproximadamente), sin ningún dibujo que deleite la vista salvo los grabados. Hay bibliotecarios que los clasifican en novela de adultos.

ICONOS INFANTILES



AVENTURA

Historias emocionantes, arriesgadas, peligrosas o que entrañan algún riesgo. No suele aparecer en el nivel amarillo.



HUMOR

Historias divertidas y cómicas. En ellas se incluyen el Mortadelo y Filemón.



ENTORNO

Conocimiento del entorno: la ciudad, la granja, el circo, otros países, culturas y civilizaciones; formas de vida, ambientes, etc.



FANTASÍA

Cuentos, fábulas y narraciones protagonizados por personajes irreales, fabulosos o quiméricos. Desde las hadas y princesas Disney hasta Harry Potter y el Principito.



ROMÁNTICO

Historias que reflejan un sentimiento amoroso. Son corrientes en el nivel rojo.



NATURALEZA, ANIMALES, PLANTAS

Relatos más o menos complicados que tienen como protagonistas a los animales y a las plantas, o bien la relación del hombre con la naturaleza.



MISTERIO

Dicese del hecho de cómo algunos llegan a dónde llegan. (Preguntar...). No suele aparecer en el nivel amarillo.



MIEDO

Historias que provocan angustia provocada por la presencia de un peligro real o imaginario. No suele aparecer en el nivel amarillo.



CIENCIA FICCIÓN

Género literario que trata de las posibles consecuencias de previsibles o hipotéticos logros e inventos científicos o técnicos. No suele aparecer en el nivel amarillo.



HÁBITOS PERSONALES

Que tratan, a través de una historia, sobre las actividades que forman parte de una rutina diaria o habitual como por ejemplo la limpieza, el orden, los horarios.



SOCIEDAD

Relaciones sociales (en el colegio, la pandilla...) y familiares; sentimientos, miedos y emociones personales. Introspección personal.



BOMBILLA

Suele darse solamente en los niveles amarillo y verde. Es el primer contacto con los números y las letras, las formas, los colores, las profesiones, las palabras, los días de la semana... es decir, los contenidos de nuestro Barrio Sésamo.

Dadas las características del proyecto y los resultados que se van obteniendo y se esperan alcanzar, pensamos que el coste ha sido reducido.

aventura, humor, misterio, etc. La combinación del color y del pictograma tiene como resultado tanto que el usuario pueda explorar y localizar más rápidamente y con más acierto la lectura deseada, como que el profesional pueda ofrecer con rapidez y eficacia el libro idóneo a cada niño según sus capacidades y gustos. ¿Cuántas veces nos ha ocurrido que al pedirnos consejo de lectura, estando rodeados por todas partes de otros niños, no hemos tenido la concentración necesaria para recordar los temas de nuestros libros?

Pero aún hay dos detalles más

- Los libros con letra de tipo manuscrita tienen un punto de color azul oscuro entre los dos tejuelos, bien visible, que simboliza el tipo de la letra especial, ya que muchos niños pequeños sólo saben leer esta tipografía.
- En cada nivel de lectura se han organizado los libros por orden alfabético teniendo en cuenta solamente la primera letra del apellido del autor. Esto facilita la localización de las obras y a la vez se educa al niño en la organización alfabética que en el futuro encontrará en la sección de adultos.

Como es difícil alfabetizar en estas edades, hemos colocado en las estanterías, al comienzo de cada letra del abecedario, una gran letra con tipografía acorde a la edad (con más o menos difícil grafía) y con el color del tejuelo de nivel. Estas letras están realizadas partiendo de la idea tomada del catálogo Eurolib de material para bibliotecas. Nosotros las hemos realizado utilizando el frontal de las carpetas-archivadores para el archivo de revistas forrándolas con el color correspondiente y plastificándolas para su cuidado.

¿Por qué en esta biblioteca hemos llevado hasta el último detalle

esta forma organizativa? Porque en otras bibliotecas los usuarios son más independientes al tener mayor formación académica y cultural, e incluso cuentan con el apoyo y guía de los padres o familiares, pero en la nuestra no es eso lo corriente. Aún así, pensamos que siendo esto un punto a su favor, en otras bibliotecas no se lleva a cabo en todo el fondo y en todas las secciones, con lo que la estructura organizativa se rompe.

Conociendo cuáles son los problemas y las posibles soluciones elegidas era necesario saber con qué recursos y presupuesto contábamos. En realidad fue fácil de establecer:

- Equipo formado por dos personas.
- Tiempo: el mismo de la biblioteca compartido con la atención al público y a otras tareas internas.
- Equipamiento y recursos materiales: ordenadores de gestión equipados con Windows y con el paquete ofimático de Microsoft. Impresoras a color para dichos ordenadores.
- Archivadores de plástico rígido para revistas.
- Etiquetas autoadhesivas de color blanco de 70 x 37 mm para los tejuelos de signatura y para imprimir los de colores.
- Puntos verdes y rojos y un rotulador inalterable de color azul.
- Etiquetas protectoras autoadhesivas de vinilo transparente.
- Y sobre todo... mucha imaginación.

Dadas las características del proyecto y los resultados que se van obteniendo y se esperan alcanzar, pensamos que el coste ha sido reducido porque se han utilizado materiales baratos y fáciles de conseguir. Los resultados a lo largo de estos dos años, en los que el desarrollo del proyecto ha ido paralelo a la vida cotidiana de la biblioteca, avalan el esfuerzo realizado y auguran un futuro más productivo.





Tomando los indicadores de préstamo anual observamos que hemos pasado de 1.843 préstamos en 2002 (año de comienzo del análisis PAB) ascendiendo continuamente hasta 5.323 en 2005. Ciertamente también ha contribuido a ello el comienzo del préstamo del material de la fonoteca y la videoteca. Lo cierto es que la orientación del socio es mayor y muchos ya saben en qué estantería deben buscar.

A ello se une que el índice de libros mal colocados en la sección de adultos ha disminuido (pueden estar mal colocados dentro de la misma estantería, pero se sabe a simple vista cuándo están en la que no corresponde), por lo que se localizan los libros con mayor rapidez.

El incremento anual de socios supera asimismo las cifras de los años anteriores, y aunque igualmente ha influido la puesta en marcha de la videoteca y la fonoteca, también hay que buscar otra causa en que el índice de satisfacción final de los usuarios es mayor ya que saben orientarse y buscar los libros con más acierto e independencia. Ya no sienten que están en una especie de laberinto misterioso.

Esta es la labor realizada en nuestra biblioteca malagueña y de la que nos sentimos muy satisfechos. Por ello invitamos a cualquier persona interesada a visitarnos o contactar con nosotros para ampliar información sobre todo lo descrito en este artículo. ■

AUTORES: Grana López, Matilde María y Sánchez Mendoza, Joaquín.

ILUSTRACIONES: Biblioteca Pública Alberto Jiménez Fraud (Málaga).

FOTOGRAFÍAS: Felipe Morales, Andrea.

TÍTULO: *¿Está usted perdido? Ahora ya no. El modelo de organización de la biblioteca pública municipal Alberto Jiménez Fraud de Málaga.*

RESUMEN: Se explica en este artículo la forma de organización de los documentos llevada a cabo en la biblioteca pública municipal Alberto Jiménez Fraud de Málaga. A partir de un estudio de la situación y conociendo a fondo el tipo de usuarios de esta biblioteca, se ideó un sistema de señalización con colores que facilita el acceso a los documentos, ya sea por necesidades formativas, informativas o de recreo.

MATERIAS: Bibliotecas Públicas / Organización de los Materiales en las Bibliotecas / Andalucía.