

Diseño de un programa de formación de usuarios sobre la CDU

Marta de la Mano González
Universidad de Salamanca

0.1. Resumen

A partir de la realización de un estudio de usuarios destinado a analizar el conocimiento que éstos poseen de la CDU, las dificultades que encuentran en su comprensión, y hasta qué punto el uso sistemático de este lenguaje por parte de las bibliotecas favorece el acceso de los usuarios a la información, se establecen las principales líneas de actuación que debería seguir un programa de instrucción destinado a formar a los usuarios de las unidades de información en la comprensión, uso y proyección de la CDU. (Autor)

Palabras claves: Estudio de usuarios. Formación de usuarios. Clasificación Decimal Universal.

0.2. Abstract

It is achieved an user study to analyze the knowledge that users have about the UDC; what difficulties they have to understand it; and how the use of this documentary language makes users easier the access to the information. Afterwards, and based on this information, an user education program is designed to teach how to know, understand and use the UDC. (Author)

Palabras claves: User study. User education. Universal Decimal Classification.

1. Introducción

A pesar de la importancia evidente que tiene la CDU como instrumento por excelencia de la ordenación física y de la organización intelectual de nuestras bibliotecas, sigue siendo la gran desconocida para los usuarios.

Si bien es cierto que se trata de una herramienta destinada fundamentalmente a facilitar la labor del personal bibliotecario, tal como señala Maniez (1993, p. 77), no es menos cierto que juega, o debería jugar, un importante papel en la búsqueda documental llevada a cabo por el usuario, desde el momento en que le brin-

da la posibilidad de una consulta directa de la documentación primaria albergada en la biblioteca (búsqueda manual), así como de acceso al contenido de las bases de datos, a través del empleo de los índices de la clasificación como descriptores (búsqueda automatizada).

Por tanto, el desconocimiento sobre la CDU del que suelen hacer gala los usuarios de nuestras bibliotecas no sólo no nos parece en modo alguno justificable, sino que creemos debe ser solventado, en la medida de lo posible, desde las propias unidades de información, puesto que son las principales interesadas en facilitar un acceso cómodo, rápido y eficaz a sus fondos.

En este contexto, la formación de usuarios, en su condición de actividad pedagógica destinada a facilitar una utilización óptima de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece, aparece como uno de los instrumentos más efectivos que tiene a su alcance el profesional para hacer frente a estas carencias.

No obstante, la puesta en práctica de esta formación, canalizada a través del correspondiente programa de orientación o de instrucción, requiere del bibliotecario un ejercicio adicional no sólo de tiempo y esfuerzo, sino también de imaginación, sistematización y análisis.

Efectivamente, antes de proceder al diseño de un programa de formación de usuarios hay que establecer, del modo más preciso posible, los límites del área educacional que se pretende cubrir. Es decir: ¿cuáles son las necesidades y hábitos de los usuarios en ese terreno concreto?, ¿a qué problemas o dificultades deben hacer frente con más frecuencia?, ¿qué carencias de formación evidencian?

El poder dar respuesta a estos y otros interrogantes que en el mismo sentido pudieran formularse pasa por la elaboración y puesta en prácticas de un estudio de usuarios, orientado, en nuestro caso, a establecer cuál es el grado de conocimiento que éstos poseen sobre el concepto y uso de la CDU; dónde radican sus debilidades y dificultades; y cómo podrían solventarse, cuestión esta última que nos introduciría ya en la definición de las principales líneas de actuación que deben vertebrar el desarrollo del programa de formación.

Evidentemente, el resultado de un análisis de este tipo varía en gran medida no sólo de un tipo de biblioteca a otro, sino de una biblioteca a otra. En este caso, decidimos centrar nuestro estudio en la biblioteca pública, al considerarla el contexto más apropiado para iniciar a los usuarios en el conocimiento de la CDU. Y esto por dos razones:

- En primer lugar, por el papel que representa como primer estadio en la toma de contacto de los usuarios (niños y jóvenes) con la biblioteca.

- En segundo lugar, por el uso concreto que estas bibliotecas suelen hacer de la CDU, caracterizado por el empleo de códigos no demasiado desarrollados, y, por tanto, más adecuados a la hora de introducir al usuario en los rudimentos del empleo de la clasificación en la búsqueda documental.

Elegimos, por tanto, dos bibliotecas municipales, la de la ciudad de Salamanca y la del término colindante de Santa Marta, cuyas características principales son las siguientes:

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SALAMANCA

- *Usuarios reales:* infantil 7966 ; adultos 17.936
- *Recursos humanos:* 3 ayudantes, 4 auxiliares, 12 auxiliares técnicos, 1 limpieza
- *Recursos espaciales:* 750 m2 (sala infantil 48, adultos 40, préstamo 60)
- *Colección:* 61.447 vols. (fondo en libre acceso)
- *Servicios:* Consulta en sala, préstamo, referencia, extensión cultural

BIBLIOTECA MUNICIPAL DE SANTA MARTA

- *Usuarios reales:* 2650
- *Recursos humanos:* 1 Auxiliar de bibliotecas (Grupo D)
- *Recursos espaciales:* 150m2
- *Colección:* 6.880 títulos (en libre acceso)
- *Servicios:* Consulta en sala, préstamo, referencia, animación a la lectura

2. Estudio de usuarios

2.1. Objetivos

A la hora de abordar la realización del estudio de usuarios, nos planteamos como objetivos del mismo, en primer lugar, identificar las rutinas más habituales utilizadas por los usuarios en la identificación y posterior localización del material bibliográfico y, concretamente, en la búsqueda por materias; en segundo lugar, establecer en qué medida conocían la organización física y conceptual de la biblioteca; y, por último, determinar el grado de conocimiento que poseían

sobre la CDU, sus potencialidades, y el uso concreto que de ella se hacía en la biblioteca.

2.2. Metodología

El método que elegimos para llevar a cabo la recogida de los datos sobre los que sustentar el estudio de usuarios fue la encuesta, uno de los más utilizados en este tipo de trabajos, dadas las importantes ventajas que presenta, no sólo por la calidad de la información obtenida debido a la intervención directa del usuario, sino también por la economía de recursos que implica (Sanz, 1994, p. 95).

Diseñamos, por tanto, un cuestionario conformado por 10 preguntas, todas ellas cerradas, y divididas en tres bloques claramente diferenciados por el tipo de información que recogían:

- Un primer grupo de preguntas sobre los datos personales del usuario: edad, situación laboral y grado de formación de los usuarios (3 ítems).
- Un segundo bloque orientado a establecer los hábitos de los usuarios en la búsqueda y localización del material bibliográfico dentro de la biblioteca (4 ítems).
- Un tercer y último bloque con el que pretendíamos conocer hasta qué punto los usuarios conocían el sistema de clasificación (CDU) y eran capaces de interpretar esa información (2 ítems).

El cuestionario se cerraba con una pregunta sobre el interés que tendrían los usuarios en la eventual organización de un curso de formación de usuarios.

La encuesta se distribuyó en cada una de las bibliotecas a una muestra representativa de sus usuarios reales, elegidos aleatoriamente, aunque intentando que estuvieran representados los diferentes grupos de edad. El resultado obtenido fue de 43 cuestionarios contestados en el caso de la Biblioteca Municipal de Salamanca, y 50 en la de Santa Marta.

Una vez recogidas las encuestas, procedimos a la tabulación de los datos obtenidos, y finalmente, a su interpretación. Aspectos que, a continuación, desarrollamos.

2.3. Resultados

2.3.1. Datos personales

Tal como refleja el siguiente gráfico (Fig.1), elaborado con los datos obtenidos de la primera pregunta, la mayor parte de los encuestados son personas de edad inferior a los 45 años. En el caso de la biblioteca de Santa Marta, inserta en una comunidad joven, más de la mitad de los usuarios (60%) son menores de 18 años.

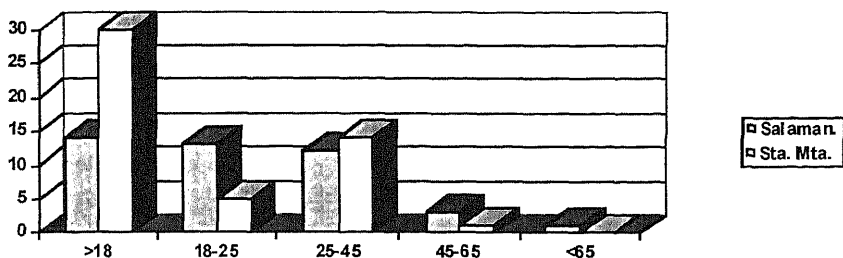


Fig. 1. Caracterización de la muestra por grupos de edad

Si a este factor añadimos el hecho de que la mayor parte de los usuarios de ambas bibliotecas son estudiantes (más del 60%), muchos de los cuales ya han superado el graduado escolar e incluso el bachillerato, tenemos una población joven intelectualmente activa, en la que su nivel cultural les permite, y el desarrollo de su actividad habitual les requiere, un uso dinámico de la colección bibliotecaria.

2.3.2. Búsqueda y localización del material

El análisis de las preguntas 4ª a 7ª del cuestionario (Véase el anexo final), ambas inclusive, refleja un comportamiento bastante diferente de los usuarios de estas bibliotecas, en lo que a hábitos de búsqueda y localización del material bibliográfico se refiere. El público de la Biblioteca Municipal de Salamanca aparece bastante más autosuficiente que el de la Biblioteca de Santa Marta, donde se constata una importante dependencia de la figura del bibliotecario a la hora de que el usuario lleve a cabo cualquier tipo de búsqueda.

Así, preguntados sobre cómo llevaron a cabo su última búsqueda, tan sólo un 14% de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Salamanca reconoció haber pedido ayuda al bibliotecario, frente al 42% que lo hicieron en Santa Marta. Comportamiento que vuelve a destacarse al incidir sobre sus hábitos en la búsqueda por materias, ya que un 83% de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Salamanca afirmaron utilizar el catálogo o buscar directamente en las estanterías, mientras que sólo un 45% procedió así en la Biblioteca Municipal de Santa Marta, donde el 55% restante suele consultar al bibliotecario.

Sin embargo, tanto en uno como en otro caso, la proporción de los usuarios encuestados que se siente capacitado para llevar a cabo una búsqueda por mate-

rias localizando el material directamente en las estanterías — lo que demostraría, evidentemente, un buen conocimiento de la composición, clasificación y distribución del fondo — es similar: un 93% en el caso de la Biblioteca Municipal de Salamanca, y un 84% en la de Santa Marta. Con lo cual cabría achacar a la comodidad, más que al desconocimiento, la actitud de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Santa Marta.

Más interesante para lo que aquí nos interesa, resulta el hecho de que, en ambos casos, esta capacitación por parte de los usuarios para identificar el material correspondiente a una determinada materia sea debida más a una correcta organización y señalización de la colección, que a un verdadero conocimiento del sistema de clasificación que utiliza la biblioteca. Los datos a este respecto no pueden resultar más ilustrativos: del 84% de usuarios de la Biblioteca Pública de Salamanca anterior, apenas un 20% afirmó conocer el sistema de clasificación utilizado. Es decir, tan sólo 1 de cada 5 usuarios. Y en Santa Marta, aunque la cifra fue ligeramente superior, un 22%, el resultado, en este sentido, fue muy similar.

El análisis de las siguientes preguntas nos confirmará lo que este dato ya apunta: el desconocimiento que los usuarios tienen del sistema de clasificación utilizado en la organización de los fondos de su biblioteca.

2.3.3. El sistema de clasificación: la CDU

Dada la importancia de la signatura como guía por excelencia para el usuario en la organización y clasificación física e intelectual de los fondos, quisimos saber hasta qué punto los usuarios conocían y eran capaces de interpretar la información que ésta les proporcionaba. Los resultados fueron los siguientes: en ambas bibliotecas, prácticamente la mitad de los encuestados reconocieron no saber qué significaba el contenido de la signatura (casi un 42% en la Biblioteca Municipal de Salamanca, y un 36% en la de Santa Marta); y de los que respondieron afirmativamente, una parte no sabía realmente lo que era, ya que no supieron elegir la respuesta correcta entre varias definiciones que se les presentaban (casi un 23% en la Biblioteca Municipal de Salamanca, y un 31% en Santa Marta). La conclusión es evidente.

Por último, y preguntados directamente por si conocían lo que era la CDU y si se utilizaba o no en la biblioteca, la respuesta fue más que significativa: alrededor de un 75% de los encuestados en ambas bibliotecas respondieron negativamente, y del resto, algunos no sabían realmente lo que era. Es decir, que apenas un 20% de los usuarios sabían positivamente lo que era la CDU y cómo se utilizaba en la biblioteca.

2.4. Conclusiones

Los resultados obtenidos en estas encuestas nos han permitido establecer las siguientes conclusiones, que luego tomaremos como punto de partida para formular los objetivos y diseñar el programa de formación de usuarios:

- Los usuarios, en su mayor parte niños y jóvenes menores de 25 años, no suelen utilizar la búsqueda directa en las estanterías como método de localización y acceso a los documentos que necesitan, a pesar de que la mayoría se sienten capacitados para llevar a cabo este tipo de búsqueda. Son más inclinados a consultar el catálogo, o a preguntar directamente al bibliotecario.
- Pese a que la mayor parte de ellos afirman conocer la organización del fondo por materias, dado que existen carteles en la propia biblioteca que contienen esta información, alrededor del 75% de los encuestados afirman no saber lo que es la CDU, ni si se utiliza o no en la biblioteca. Prácticamente la mitad no saben interpretar el contenido de la signatura.

Por tanto, nos encontramos con usuarios que, en su gran mayoría, se encuentran familiarizados con el entorno bibliotecario que suelen utilizar, al tratarse de unidades de información pequeñas y dotadas de un fondo no demasiado amplio, lo que les permite un conocimiento de la organización, localización y acceso a la documentación bastante aceptable. Pero se encuentran limitados en la percepción y explotación de este entorno y sus recursos por las carencias que presentan en su formación: no alcanzan a percibir los fundamentos lógicos y racionales sobre los que se levanta la organización bibliotecaria, con lo cual su concepción de la misma, tanto física como conceptual, es necesariamente parcial e incompleta, viéndose así mermada su capacidad para llevar a cabo los procesos de búsqueda de un modo rápido y eficaz.

3. El programa de formación: líneas principales de actuación

3.1. Objetivos

Tomando estas informaciones como punto de partida, los objetivos del programa de formación de usuarios deben estar orientados, en primer lugar, a dotar al usuario de una clara comprensión de la distribución física, bibliográfica y conceptual de la biblioteca; en segundo lugar, adiestrarle en la comprensión y el manejo de los instrumentos de descripción y localización de los fondos; y, por último a proporcionarle un conocimiento suficiente de las técnicas de búsqueda, de modo que pueda elaborar y poner en práctica procedimientos o rutinas que le resulten efectivos.

3.2. Método de instrucción

En cuanto a la elección del método de instrucción más adecuado para la consecución de estos objetivos, habría que tener en cuenta qué tipo de formación queremos ofrecer a nuestros usuarios.

Lo ideal sería que esta formación pudiera plantearse como un proceso de aprendizaje continuo, y lo más adaptado posible a las necesidades individuales del usuario. Esto implicaría la combinación de, al menos, dos métodos de instrucción: el directo y el semidirecto.

Con la aplicación del primero de estos métodos, el directo, concretado en la celebración de charlas, conferencias o cursillos sobre el concepto de la CDU y su función en la biblioteca, podríamos proporcionar al conjunto de los usuarios la base teórica mínima e imprescindible para poder desarrollar con garantías suficientes de éxito las habilidades prácticas que representan el complemento necesario de esta formación.

Estas actividades se caracterizarían por su carácter coyuntural o esporádico; por aparecer destinadas a grupos, aunque no demasiado amplios, de usuarios; y por poseer un contenido básicamente teórico, lo que no debería estar reñido, en modo alguno, con una presentación lo más atractiva posible de la información que se quiere proporcionar. Se situarían en los primeros estadios del programa de formación.

Una vez superada esta etapa, el desarrollo del programa entraría en una nueva fase caracterizada por la atención personal y continua al usuario, durante un período de tiempo de varios meses, de modo que pudiera hacerse un seguimiento individual en la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, a través del ejercicio de procesos de búsqueda de una complejidad creciente. Aquí cabría aplicar uno de los métodos de instrucción semidirecta individual más habituales: los cuadernos de trabajo.

Este tipo de instrucción es, por su propia naturaleza, mucho más selectiva que la anterior ya que aparece destinada a aquellos usuarios que demuestren un verdadero interés por el uso de la biblioteca y sus recursos. También requiere un mayor empeño por parte del personal bibliotecario, que debe estar muy concienciado de que los resultados que se pueden obtener compensan el esfuerzo que se debe realizar.

Finalmente, deberían arbitrarse los métodos de evaluación necesarios para valorar los resultados obtenidos con el programa de formación, de forma que se puedan subsanar los errores, efectuar las necesarias modificaciones, y constatar los avances que ha supuesto en la utilización de la biblioteca.

Nos gustaría terminar esta comunicación, destacando la necesidad de que iniciativa como la que aquí hemos planteado tomen cuerpo, de modo que la biblioteca contribuya cada vez en mayor medida a la formación de usuarios resolutivos e independientes, capaces de sacar el máximo partido de unos recursos siempre cambiantes y siempre enriquecedores, los de la información.

4. Referencias

- Maniez, Jacques (1993). Los lenguajes documentales y de clasificación: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales. Madrid ; Salamanca : Pirámide ; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993
- Sanz Casado, Elías (1994). Manual de estudios de usuarios. Salamanca ; Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez ; Pirámide, 1994.

5. Anexos

5.1. Encuesta sobre el conocimiento y el uso de la CDU por los usuarios de las bibliotecas

El objetivo de esta encuesta es analizar el conocimiento que los usuarios de la biblioteca poseen sobre la organización de los fondos.

1. Indique el intervalo de edad en el que se encuentra:
 - a) menor de 18 años
 - b) 18-25 años
 - c) 25-45 años
 - d) 45-65 años
 - e) más de 65 años
2. Indique cuál es su situación laboral:
 - a) estudiante
 - b) funcionario
 - c) contratado
 - d) en paro
3. ¿Cuál es su grado de formación?
 - a) Licenciado o Diplomado universitario
 - b) Bachiller
 - c) Graduado Escolar
 - d) Otros (especifique)

4. Cuando tuvo que localizar por última vez un libro en la biblioteca ¿cómo llevó a cabo la búsqueda?
 - a) Busqué la referencia del libro en el catálogo y luego, lo localicé en la estantería.
 - b) Miré directamente en las estanterías.
 - c) Pregunté al bibliotecario.
5. ¿Encontró junto a ese libro algún otro relacionado con él, que no conociera, y le haya resultado interesante por tratar de la misma materia o ser obra del mismo autor?
 - a) Sí, me pasa con frecuencia.
 - b) No, no suelo encontrarlos.
 - c) No en esa ocasión, pero sí me ha sucedido otras veces.
6. Si quiere conocer los libros que posee la biblioteca sobre una determinada materia ¿Cómo lo hace ?
 - a) Consulto el catálogo.
 - b) Busco directamente en las estanterías.
 - c) Pregunto al bibliotecario.
7. ¿Podría usted identificar los libros que tratan sobre una misma materia, mirando las estanterías?
 - a) No porque en las estanterías no se indica sobre qué materia tratan los libros que contienen.
 - b) No, sería muy complicado porque los libros que tratan sobre una misma materia se encuentran situados en distintos puntos de la biblioteca.
 - c) Sí porque existen carteles que explican la organización del fondo por materias.
 - d) Sí porque conozco el sistema de clasificación utilizado para ordenar los libros y me resulta fácil localizarlos.
8. En el lomo de los libros de la biblioteca aparece una etiqueta que recoge una serie de cifras y letras conocida como signatura. ¿Sabe usted qué representan estos signos y para qué sirven?
 - a) No, no lo sé.
 - b) Sí, lo sé.
En caso afirmativo, ¿podría usted decirme cuál de las siguientes respuestas es la correcta?

- a) Las cifras y letras representan el código editorial de la obra (ISBN), y sirven para identificarla.
 - b) Las cifras representan un código de clasificación que responde a la materia de que trata la obra y las letras corresponden a las primeras graffías del apellido del autor o del título, en su caso. Sirve para clasificar los materiales de la biblioteca y facilitar su localización.
 - c) Las cifras representan el número de registro que posee la obra, y las letras indican el orden alfabético en el que debe ir situada. Sirve para colocar los libros en las estanterías.
9. ¿Sabe usted lo que es la CDU (Clasificación Decimal Universal) y si se utiliza en la biblioteca?
- a) No sé lo que es y, por tanto, no puedo decir si se emplea o no en la biblioteca.
 - b) Sí, sé lo que es y se utiliza en la biblioteca para organizar la colección por materias.
 - c) Sí se lo que es y se utiliza en la biblioteca para clasificar las revistas.
 - d) Sí se lo que es, pero no se emplea en la biblioteca.
10. ¿Le gustaría recibir un curso de formación sobre cómo se encuentra organizado el fondo de la biblioteca y cómo acceder a él del modo más rápido y eficaz posible?

5.2. Tabulación de los datos de la encuesta

1. Edad

1.1. Datos absolutos

	<18	18-25	25-45	45-65	> 65
Salamanca	14	13	12	3	1
Sta. Marta	30	5	14	1	0

1.2. Datos relativos

	>18	18-25	25-45	45-65	<65
Salamanca	32,55 %	30,23 %	27,9 %	6,97 %	2,32 %
Sta. Marta	60 %	10 %	28 %	2 %	0

2. Ocupación

2.1. Datos absolutos

	Estudiante	Funcionario	Contratado	En paro	Otros	Nulas
Salamanca	26	3	5	6	3	0
Sta. Marta	31	2	9	1	5	2

2.2. Datos relativos

	Estudiante	Funcionario	Contratado	En paro	Otros	Nulas
Salamanca	60,46 %	6,97 %	11,62 %	13,95 %	6,97 %	0
Sta. Marta	62 %	4 %	18 %	2 %	10 %	4 %

3. Grado de formación

3.1 Datos absolutos

	Licenciado/ Diplomado	Bachiller	Graduado escolar	Otros (FP, E. S. O.)	Nulas
Salamanca	18	16	4	5	0
Sta. Marta	5	10	18	16	1

3.2. Datos relativos

	Licenciado/ Diplomado	Bachiller	Graduado escolar	Otros (FP, E. S. O.)	Nulas
Salamanca	41,86 %	37,2 %	9,3 %	11,62 %	0
Sta. Marta	10 %	20 %	36 %	32 %	2 %

4. Método empleado por el usuario en la última búsqueda realizada

4.1. Datos absolutos

	Catálogo + Estanterías	Directamente a las estanterías	Consulta al bibliotecario	Nulas
Salamanca	25	12	6	0
Santa Marta	13	14	21	2

4.2. Datos relativos

	Catálogo + Estanterías	Directamente a las estanterías	Consulta al bibliotecario	Nulas
Salamanca	58,13 %	27,9 %	13,95 %	0
Santa Marta	26 %	28 %	42 %	4 %

5. Búsquedas adyacentes

5.1. Datos absolutos

	Sí	No	No en esa ocasión, pero sí en otras	Nulas
Salamanca	18	3	22	0
Santa Marta	22	4	21	3

5.2. Datos relativos

	Sí	No	No en esa ocasión, pero sí en otras	Nulas
Salamanca	41,86 %	6,97 %	51,16 %	0
Santa Marta	44 %	8 %	42 %	6 %

6. Procedimiento en la búsqueda por materias

6.1. Datos absolutos

	Catálogo	Directamente a las estanterías	Consulta al bibliotecario	Nulas
Salamanca	30	6	4	3
Santa Marta	13	9	27	1

6.2. Datos relativos

	Catálogo	Directamente a las estanterías	Consulta al bibliotecario	Nulas
Salamanca	69,76 %	13,95 %	9,3 %	6,97 %
Santa Marta	26 %	18 %	54 %	2 %

7. Capacidad del usuario para identificar los libros de una materia buscando en las estanterías

7.1. Datos absolutos

	No, por falta de señalización	No, por dispersión de los libros	Sí, por la señalización de los estantes	Sí, porque conoce el sistema de clasificación	Nulas
Salamanca	0	2	32	8	
Sta. Marta	2	3	31	11	

7.2. Datos relativos

	No, por falta de señalización	No, por dispersión de los libros	Sí, por la señalización de los estantes	Sí, porque conoce el sistema de clasificación	Nulas
Salamanca	0	4,65 %	74,41 %	18,6 %	2,32 %
Sta. Marta	4 %	6 %	62 %	22 %	6 %

8. Capacidad del usuario para interpretar el contenido de la signatura

8.1. Datos absolutos

	Sí	No	Nulas
Salamanca	22	18	3
Santa Marta	29	18	3

En caso afirmativo, elegir la respuesta correcta: *las cifras y letras representan..*

	El ISBN	El código de clasificación de la materia...	El número de registro...	Nulas
Salamanca	0	17	5	0
Santa Marta	3	19	6	1

8.2. Datos relativos

	Sí	No	Nulas
Salamanca	51,16 %	41,86 %	6,97 %
Santa Marta	58 %	36 %	6 %

En caso afirmativo, elegir la respuesta correcta: *las cifras y letras representan...*

	El ISBN	El código de clasificación de la materia...	El número de registro...	Nulas
Salamanca	0	77,27 %	22,72 %	0
Santa Marta	10,34 %	65,51 %	20,68 %	3,44 %

9. Si el usuario sabe lo que es la CDU, y si se utiliza en su biblioteca

9.1. Datos absolutos

	No sabe lo que es	Sí, se utiliza para organizar el fondo por materias	Sí, se utiliza para clasificar las revistas	Sí, pero no se utiliza en la biblioteca	Nulas
Salamanca	33	9	1	0	0
Sta. Marta	37	8	0	2	3

9.2. Datos relativos

	No sabe lo que es	Sí, se utiliza para organizar el fondo por materias	Sí, se utiliza para clasificar las revistas	Sí, pero no se utiliza en la biblioteca	Nulas
Salamanca	76,7 %	20,93 %	2,32 %	0	0
Sta. Marta	74 %	16 %	0	4 %	6 %

10. Interés del usuario por recibir un curso de formación sobre la organización y el acceso a los fondos.

10.1. Datos absolutos

	Sí	No	Nulas
Salamanca	28	11	2
Santa Marta	42	5	3

10.2. Datos relativos

	Sí	No	Nulas
Salamanca	65,11 %	25,58 %	4,65 %
Santa Marta	84 %	10 %	6 %