

Observación, reflexión, opinión: el uso de los espacios a primer plano

Nos parece ineludible considerar la percepción de la biblioteca universitaria como lugar físico, por parte de los usuarios, a partir de las evidencias que ponen de manifiesto con su comportamiento y actitudes. En concreto sorprende su intención de comer y beber, algo más que agua, mientras disfrutan de su estancia en las instalaciones: da la impresión de que no lo conciben de otra manera.

Personalmente, lo traigo a colación porque resulta ser el aspecto menos grato de nuestra interacción/relación con los usuarios. Ahora que prácticamente nos hemos liberado del uso de imperativos y de explicaciones de los “prohibidos” gracias a la diversificación de la funcionalidad de los espacios (no hay que mandar callar, etc., puesto que hay disponibilidad de lugares para trabajar en colaboración, de forma individual...), resulta que se nos cuele llamativamente esta apetencia de los usuarios más jóvenes, que pretenden demostrar como necesidad y convertirla en costumbre (legitimada o no por la norma).

Saber entender nuevas formas de utilizar los espacios es importante precisamente por hallarnos en un momento en que los límites de los servicios se desdibujan más allá de los espacios físicos: las modalidades de uso presencial cambian y, cada vez más, los servicios son accesibles desde fuera de la biblioteca física.

No conviene que nos pase desapercibida ni esta ni cualquier otra tendencia tan manifiesta. Al contrario, debe servirnos de provocación para aportar enfoques de solución.

A partir del diálogo con las personas que protagonizan estas, hoy por hoy, conductas negligentes o malos usos, nos hacemos una idea de su magnitud y de la necesidad

de ingeniárnoslas a favor de todos los que hacemos de la biblioteca un conjunto de servicios útiles.

En este sentido, un vistazo a los contenidos normativos del servicio de bibliotecas de las cuatro universidades públicas de nuestra Comunidad nos hace poner en evidencia lo que llamaríamos “normativa necrosada”, imprecisa y generalista a veces; redundante y poco práctica, otras muchas.

Interesadamente, me gustaría conseguir evitar estos momentos de fricción interpersonal al mismo tiempo que una actualización ágil de las normas que mantenemos vigentes y que debieran ser además respetadas en toda su literalidad: no sirve tenerlas de telón de fondo o como letra inaplicable.

Seguramente el hecho de permitir o no introducir y consumir determinados alimentos y bebidas en la biblioteca es una cuestión menor en el planteamiento global del servicio pero sirve de asunto concreto para ensayar una solución que pone a prueba nuestra capacidad de reacción ante la necesidad de cambio de las pautas de uso y su reflejo en la satisfacción del usuario. Nos conviene tratar no sólo cuestiones relativas a la información sino facetas de servicio de trascendencia no tanto académica como humana y que, desde luego, afectan al bienestar de todos. La biblioteca como punto de encuentro y socialización lleva tiempo siendo una realidad desde la perspectiva de los usuarios.

Los usuarios y sus cosas nos interesan siempre: actitudes de usuario y tentativa de comprensión

- Frecuentan los espacios que ofrece la biblioteca para desarrollar su actividad universitaria, académica o no: consideran aulas, laboratorios, biblioteca y zonas comunes de tránsito como una unidad sin solución de continuidad donde se desenvuelven con comodidad y confianza desarrollando sus actividades.
- En la biblioteca, requieren y encuentran espacios, recursos, información, que es lo que les

ofrecemos en nuestras cartas de servicio, difundidas a través de los medios oportunos y, sobre todo, conocidos por el “boca a boca” de las experiencias de otros.

Hasta aquí, todo cuadra: oferta y necesidades.

Sin embargo parece que se les queda corta la sola disponibilidad de los recursos espaciales. Quieren espacios, diríamos, con “realidad aumentada”: la manera en que espontáneamente hacen “mal uso” de ellos, sin ningún reparo, lo demuestra porque ni siquiera dudan de que no es factible según la “norma”:

- Unos esconden deliberadamente lo que piensan consumir, quizá porque ya han sido alguna vez objeto de nuestras aclaraciones al respecto. La prueba la encontramos en las papeleras colmatadas de envases...
- Otros acceden abiertamente con la bebida en la mano y se ven sorprendidos porque se lo impedimos “*in situ*”, basándonos en un supuesto “marco normativo” o “buena práctica” (tradicional).

La consecuencia

- Protestas y malos gestos ante el personal que atiende al público, con la incomodidad que implica cualquier situación de desacuerdo y conflicto interpersonal. A pesar de recomendarles que utilicen los cauces disponibles para hacer llegar sus inconvenientes, por lo que sabemos, no consuman la queja más allá del diálogo presencial en los momentos concretos en que les supone una contrariedad, que nunca entienden aunque normalmente acatan si se ven sorprendidos.

Si les preguntamos por las razones que les motivan, manifiestan que necesitan beber, sobre todo, pero también comer algo de fruta, gominolas, barritas energéticas... para concentrarse mejor y evitar interrumpir el estudio y despistarse al tener que salir.

Nuestra reflexión. ¿podemos entenderlo sin traumas?

Se trata de una cuestión de hábitos y de circunstancias que los propician.

- Se encuentran a gusto en la biblioteca y hacen extensivas sus costumbres domésticas cuando están en una disposición similar de trabajo, estudio..., sin pensar en consecuencias potenciales que tampoco son diferentes de las que pudieran tener lugar en otros contextos de trabajo habituales.
- Desde no hace mucho tiempo, bastantes establecimientos lúdicos proporcionan algunas condiciones que estimulan el uso presencial y favorecen su negocio: ofrecen red wifi, libros, revistas, mobiliario confortable..., un “valor añadido” muy demandado. Así que estudiantes e investigadores tienden a no diferenciar la biblioteca y su oferta de servicio de lugares como estos. Incluso algunas librerías tratan de mejorar las experiencias de los clientes/usuarios. ¿Se han anticipado tácticamente a los servicios bibliotecarios? Les han sabido entender y escuchar. De hecho, a muchos se nos ponen los dientes largos cuando vemos cómo “cuida” Google la ergonomía de su plantilla.
- La emulación del modelo americano de vida, conocido y difundido en todos los medios de comunicación, contribuye a la normalización de hábitos que se copian y modifican los propios.
- En el *campus* de Segovia, por ejemplo, no hay cafetería y sin embargo, sí hay máquinas de café y comida distribuidas. Esto invita a circular con los productos en la mano y consumirlos de forma itinerante por todo el espacio disponible. La otra alternativa es salir a la calle a tomar algo, a costa de su tiempo.
- No tienen ninguna intención de deteriorar nada, pero se puede interpretar que consideran secundario al soporte papel, como fuente de información: saben que no se recupera ya exclusivamente de anaqueles

y estanterías (elementos que quizá perciban más bien como un tuneado histórico-decorativo, característico de las bibliotecas).

Y la peor opción: concluir que hacen un uso egoísta de los servicios y demuestran cierta falta de empatía con usuarios futuros. Esto se manifiesta también en diversos matices de conducta:

- Realizan movimientos, entradas, salidas de una forma más molesta que discreta y educada.
- Se impone la estancia ruidosa, con conversación y trabajo compartido, más que la individual (casi reducida a periodos de exámenes), aunque con el *whatsapp* se comunican sin ruido...
- Trato indolente a los fondos materiales: pérdida de libros, subrayado, mutilación.

Justo en el momento en que nadie duda de que el aprendizaje es algo que nos ocupa toda la vida, sorprende lo que muchos denominan “falta de valores” en jóvenes universitarios, “sospechosos de madurez” por edad. ¿Somos nosotros los inadaptados que hemos dejado de aprender a aprovechar nuevos usos?

Las bibliotecas “no” responden: autocrítica

Marco de uso

Teniendo en cuenta que la biblioteca como sistema y como servicio no puede funcionar bien al margen de los acontecimientos internos ni externos porque es “un organismo en crecimiento”, como ya formuló Ranganathan¹, la adaptación al medio es una habilidad necesaria para la supervivencia.

Dicho esto, a nosotros (personal de biblioteca) nos falta tiempo para procurar estar al día en la actualización y vigencia de los recursos de información en todos sus soportes y formas de acceso pero, por el contrario,

¹ Ranganathan, S. R. 1892–1972. *The Five Laws of Library Science*. Madras: The Madras Library Association, 1931. Disponible en: [http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=13](http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=13) [Consultado: 10-9-2014]

descuidamos la nueva percepción de los espacios como recursos y su adecuación a la demanda mayoritaria en las formas de uso².

Además, como señala Fuentes Romero³, *los ciudadanos se han acostumbrado a unos niveles mínimos de calidad en los servicios públicos* y el alcance del término *calidad* no puede eludir la particular percepción del usuario; más bien ha de inspirarse en sus necesidades, no sin cierto grado de incertidumbre que provocan los cambios críticos.

Entre las utilidades de las bibliotecas del siglo XXI⁴, se señalan algunas que es oportuno mencionar aquí por la proyección de sus enunciados en el tema que nos preocupa:

- Civismo, fomento de la democracia, formación cívica
- Espacio de integración, de identidad colectiva, cohesionador social, fomento del espíritu comunitario
- Formación continua, educación, ayuda al estudio formal y no formal, enseñanza a lo largo de toda la vida, autoformación, formación de usuarios

En la medida en que estos contenidos sirvan, la normativa se simplificará.

A nuestro juicio, la proyección de las bibliotecas a lo largo de nuestra vida puede despistarnos como usuarios:

- Las bibliotecas infantiles destacan por un enfoque lúdico-social: los niños (y no niños) encontramos

² MACKENZIE, Christine. Emerging themes for public libraries looking forward. – En: <http://conference.ifa.org/past-wlic/2009/91-mackenzie-en.pdf>. [Consultado: 9/9/2014]

³ FUENTES ROMERO, Juan José. Bibliotecas para un tiempo de crisis: edificio y personal. En *Revista General de Información y Documentación*. Vol. 22 (2012). Pp.: 189-212

⁴ CATALUNYA. GENERALITAT. Subdirecció General de Biblioteques. “Imagina la biblioteca pública del segle XXI. Extracció de dades de les enquestes” En: http://www.imaginalabiblioteca.cat/informe_final.pdf [Consulta: 10/9/2014].

ambientes distendidos, divertidos, muy colaborativos. Consignas como *¡Ven y pásalo bien!* aderezan la comunicación de sus convocatorias a eventos...

- Las bibliotecas escolares, públicas, universitarias enmarcan, sin embargo, su funcionamiento en normativas de control y muchos de aquellos enfoques lúdicos y sugerentes quedan en segundo plano, a pesar de que se han ido incorporando actividades diversas a los servicios que se ofrecen.

En algún momento se hace mal: cuando se presupone en las personas una educación cívica madura, es cuando tenemos que “normalizar” las prohibiciones y diseñar o prefijar un control de uso... ¿? ⁵

En el caso de las bibliotecas universitarias los espacios multifuncionales que propone el Bolonia implican la diversificación de instalaciones y su polivalencia: la biblioteca deja de ser principalmente un espacio contenedor de metros lineales de documentos porque ya no es concordante con las necesidades de sus usuarios.

Las normativas REBIUN y BUCLE

La aplicación de la norma también supone, en ocasiones, incoherencia entre servicio y límites de uso:

- Solemos permitir el agua como única bebida posible y no por ello encontramos evidencias de daños, deterioros o materiales mojados por ello. Quizá esto nos permite deducir que tampoco encontraríamos otros líquidos vertidos. ¿Falta de pertinencia de la norma? ¿Falta de coherencia? ¿Fuerza de la costumbre / inmovilismo?
- A pesar de las pautas de uso limitadoras de consumo de bebidas y comida en aras de la protección y conservación de los recursos, estos materiales se prestan a domicilio: salen y “visitan” lugares y “rutas”

incontrolados y son susceptibles de vulnerabilidad potencial imprevisible. La responsabilidad del usuario es el cuidado de los materiales o su reposición; no vemos inconveniente para que esto sea de igual aplicación cuando el uso es *indoor*...

- En la normativa de la USAL, otra norma prohíbe el uso de móviles explícitamente, cuando son un dispositivo más de los que se usan en la biblioteca, con auriculares... El segundo tipo de dispositivo en la recuperación de información.

Mantener a toda costa una abultada normativa que, tratando de contemplar toda la casuística posible, evita su aplicación y utilidad óptimas. Particularmente en lo que afecta los aspectos de uso, genera una devaluación de la interacción, atención y satisfacción del usuario. Motivada, además, por la desconfianza en la buena conducta que debiera ser, por otra parte, la única esperada, según los principios expresados de civismo, educación, espíritu comunitario.

Sin perjuicio de su utilidad, con la normativa nos colocamos enfrente del usuario y queremos, sin embargo, estar a su lado, de lo cual hacemos ostentación según dejamos constancia en planes estratégicos, visiones, misiones... Los sistemas antihurto, por ejemplo, son los que les dan la bienvenida con un elocuente: *¡Bienvenid@s sospechos@!*...

No cabe duda de que la normativa se ha demostrado necesaria por la propia práctica de la negligencia de una minoría pero, a partir de ahí, también se puede considerar como un instrumento preventivo que presupone la mala educación. En ambas acepciones sale malparada por ser desproporcionada con la mayoría de las personas.

Llama la atención la diferencia de carácter y el alcance de pautas referidas al uso de recursos que tienen que ver con el acceso y uso de información y aquellas otras que intentan controlar la conducta. Estas últimas deberían estar de más si el sistema socio-educativo estuviese a la

⁵ *Si todos fuéramos más éticos, no necesitaríamos tantas leyes.*

VALLE, Josemi. La educación es cosa de todos incluido tú: un itinerario de comportamientos y valores con destino a vivir y convivir mejor. [s.l.]. Supérate, 2014

altura. Debería presuponerse un comportamiento responsable e impecable, salvo en el caso de accidentes fortuitos o imprevistos.

En la práctica, todo parece quedar perfectamente salvaguardado en la norma y nos da la sensación de que todo está bajo control, aunque deje mucho que desear en su aplicación. Es decir, queda como algo necesario, sí, pero inservible... por diversas razones, entre ellas, la obsolescencia casi inmediata cuando se pretende amarrar tanto matiz.

Refiriéndonos al tema de NO comer ni beber en la biblioteca, habitualmente se arguyen razones de higiene (olor, manchas...) y conservación del acervo.

En cualquier caso, sea cual sea la norma, con la "anchura" que se considere en cada caso, nos queda la alternativa de comunicarla razonada y empáticamente. Ello le otorgaría la eficacia de cualquier manual de instrucciones.

REBIUN

En general se aprecia un esfuerzo por redactar la norma de forma grandilocuente pero esto juega en contra de la claridad expresiva y resulta tan genérico que se puede aplicar interpretándolo en cualquier dirección. Por ejemplo:

- En sus **Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas**⁶ (1999) consta que: *Cualquier biblioteca debe ofrecer: (entre otras cosas) facilidades para el estudio.* Se puede interpretar que comer y beber es facilitar y esta idea se mantiene en la actualidad.

- En su **Plan estratégico 2020**⁷:

En el apartado **Accesibilidad a la información y al estudio** dice: *Facilitamos y promovemos el libre acceso a los espacios, servicios bibliotecarios y colecciones documentales para todas las personas que necesiten ayuda informacional y se encuentren realizando procesos de aprendizaje, estudio e investigación.*

En la **Línea 2**, en el epígrafe: *Dar soporte a la docencia, aprendizaje e investigación y gestión*, el **Objetivo general 3** consiste en: *Desarrollar y mejorar el modelo de biblioteca universitaria como Centro de Recursos de Aprendizajes e Investigación analizando las necesidades de docencia, aprendizaje e investigación de los usuarios, creando y personalizando nuevos servicios y espacios bibliotecarios y estableciendo marcos de colaboración e integración con otros servicios universitarios.*

En la **Línea estratégica 3**, apartado *Potenciar el desarrollo y el uso de la Biblioteca Digital 2.0, Internet y las redes sociales*, el **Objetivo general 4**: *Adaptar los servicios, instalaciones y recursos de información disponibles a las nuevas necesidades de los usuarios potenciando la Biblioteca 2.0. de forma que garanticen el acceso multiplataforma a los servicios y colecciones de la biblioteca.*

En ningún caso se hace alusión a limitaciones ni condicionantes en las formas de uso. Todo resulta muy sugerente.

⁶ NORMAS Y DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS y CIENTÍFICAS REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias) . Madrid. Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999.

⁷ Red de Bibliotecas universitarias (España). *III Plan estratégico de REBIUN 2020*. 2014. [Consulta: 11/9/2014].

http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/Bib_Univ/Plan_estrategico2020.pdf

NORMATIVA UNIVERSIDADES BUCLE.

selección de detalles

UNIVERSIDAD DE BURGOS

1. Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Burgos (Aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 1999)
 - Artº 2.2. Para asegurar sus funciones y conseguir sus objetivos, la Biblioteca Universitaria tendrá.
 - b) Unas instalaciones adecuadas, donde preste sus servicios
 - Artº 15 (Personal – Jefes de sección)
 - e) Proponer modificaciones a las normas de uso de los fondos y servicios de la Biblioteca Universitaria en su ámbito.
2. Carta de derechos y deberes de los usuarios de la biblioteca de la universidad de burgos, aprobada por su consejo de gobierno el 21 de julio de 2004

En lo referente a Espacios bibliotecarios.

DERECHOS DE LOS USUARIOS.

1. Encontrar un espacio con las condiciones idóneas para poder concentrarse y para el trabajo intelectual.

DEBERES DE LOS USUARIOS.

- Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio, y evitar cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio
 - Respetar el equipamiento, las instalaciones y las zonas destinadas a cada tipo de actividad
 - Utilizar los espacios bibliotecarios y los equipamientos exclusivamente para las funciones que les son propias o que tienen asignadas y que están indicadas mediante carteles orientativos
3. Instrucción relativa a las actuaciones que tiene que llevar a cabo el personal que presta servicios en la

Biblioteca de la Universidad de Burgos, en caso de incumplimiento de los deberes establecidos en la Carta de derechos y deberes de los usuarios [10/1/2005]

UNIVERSIDAD DE LEÓN

1. Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de León y del Archivo General (Aprobado por la Comisión General de Bibliotecas de la Universidad de León en sesión del 2 de diciembre de 2010. Aprobado Consejo de Gobierno 20/12/2010)
 1. Artº 13. Servicios a los usuarios:
 - La atención al usuario es la tarea prioritaria para todo el personal de la Biblioteca.
 2. Art. 13.5. La Biblioteca de la Universidad de León contará con la infraestructura e instalaciones adecuadas para el funcionamiento de los distintos servicios.
 3. Artículo 17. Formación de usuarios
La formación de usuarios tiene como objetivo enseñar a los miembros de la comunidad universitaria a utilizar de manera eficaz la Biblioteca de la Universidad de León y sus recursos de información.

Es el único lugar en el que se estima importante enseñar a los usuarios a USAR la biblioteca, se supone que desde cómo estar a cómo desenvolverse en ella.

2. Carta de servicios

Esta carta de servicios pretende ser un medio para alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención al usuario.

Servicios.

- Promover un uso adecuado de la biblioteca universitaria a través de la resolución de las dudas que puedan surgir sobre la utilización de nuestros servicios, de la elaboración de guías y de programas de información.
- Derechos de usuario (instalaciones):

- Disponer de espacios en condiciones idóneas para la consulta, el estudio y el aprendizaje.
- Deberes de usuario (instalaciones):
 - Respetar las instalaciones, mobiliario y equipamiento

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Cuenta con diversos reglamentos parciales, entre los cuales nos parece oportuno mencionar aquí el:

1. Reglamento de uso de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca (Aprobado en Consejo de Gobierno el 26/05/2011)
 1. Artículo 3. Deberes de los usuarios.
 - 3.1. Los usuarios de las bibliotecas deben respetar la integridad de los recursos de información, equipos e instalaciones de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca.
 2. Artículo 4. Condiciones generales de uso de las bibliotecas.
 - 4.4. No está permitida la introducción de comida en las salas de estudio o trabajo ni en las zonas públicas de las bibliotecas.
 - 4.5. No está permitida la introducción de bebida (excepto agua) en las salas de estudio o trabajo
2. Carta de Servicios (en fase de redacción)

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

1. Reglamento de la biblioteca de la universidad de Valladolid (Aprobado en Consejo de Gobierno del 23 de mayo de 2013)
 - Tit. Preliminar: [...ofreciendo una amplia variedad de espacios, servicios y recursos bibliográficos y de información que, desarrollados en entornos activos, dinámicos y con una importante presencia de las tecnologías de la información y comunicación, proporcionan los medios adecuados para el desarrollo del aprendizaje, el estudio,...]
 - Artº 3. Funciones.

- h) Promover y difundir los servicios de la Biblioteca, así como facilitar su máxima utilización.
- o Artº 20 – Las Comisiones de Bibliotecas Especializadas de Centro o Área y de Campus y sus funciones:
 - d) Estudiar y establecer medidas de actuación encaminadas a mejorar la Biblioteca y sus servicios.
- o Artº 41. Usuarios. Deberes.
 1. Los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid tienen los siguientes deberes:
 - a) Respetar el patrimonio bibliográfico de la biblioteca, su equipamiento e instalaciones, velando por su integridad, utilizándolos adecuadamente para los fines que le son propios y evitando las situaciones de riesgo para los mismos.
 - d) Evitar cualquier actividad o conducta que pudiera menoscabar la prestación de los servicios de la Biblioteca o perturbar el estudio, la lectura y la consulta.

Salvo en el caso de la Universidad de Salamanca, todo queda expresado de forma liviana, genérica y esto nos sirve de cara a la propuesta que expondremos porque no detalla nada concreto sobre comer y beber y, por tanto, no sirve a la hora de frenar al usuario con aclaraciones supuestamente normativas.

Memorias bibliotecas Uva 2013

Es llamativo que no se refleje en ellas ninguna incidencia relativa a la conducta de los usuarios, siendo un tema de cotidiana actualidad en el mostrador de préstamo. Así que no sólo no se resuelve el problema que existe de falta de adecuación de deseos y soluciones sino que ni siquiera se cuestiona como problema; sólo de forma puntual (y reglamentaria) se afronta algún incidente que excede los límites de la no educación.

Es una constante el hecho de que las papeleras aparezcan llenas de restos que denotan consumo de alimentos, envases... De ello da cuenta frecuentemente

el personal de limpieza con la intención de hacérselo saber, pero no tiene mayores consecuencias.

Únicamente en la memoria de la Biblioteca Reina Sofía, se cuantifican 32 incidencias, pero son de mantenimiento de instalaciones; nada relativo a conducta de usuarios. En la Pizarra de Flickr que han implementado como soporte de comunicación en el que reflejar la queja espontánea de los usuarios, sí se leen algunas sugerencias relativas al avituallamiento: “poner máquinas de comida” o “no comer mandarinas”.

En la Biblioteca del campus de Soria se enuncia como objetivo para 2014 la “*adecuación de las actuales instalaciones a la demanda de los usuarios (zona con ordenadores fijos, zona de trabajo, zona de silencio...)*”, aunque se refiere a tipo de uso, no a forma de uso.

Buzón de quejas y sugerencias BUVA

Tampoco se constata comunicación alguna de los usuarios al respecto a través de este medio. Según la memoria 2013 de la Biblioteca universitaria, ha habido 42 cuestiones planteadas, además de las 45 tratadas directamente con la dirección. Aunque no se desglosa nada sobre el contenido temático de dichas iniciativas de usuarios, consultada la persona que recibe y redirige las cuestiones que plantean los usuarios a través de este medio, ninguna de las habidas se refiere al tema de su interés real por el cambio de hábitos en relación con las normas. Esto pone en evidencia el respeto que tienen por el hecho de que exista siquiera un marco normativo... Si no, intentarían que se modificase según sus intereses.

Código ético de la biblioteca universitaria de Valladolid (en elaboración)

En el *Capítulo II. Principios deontológicos*, apartado *2. Acceso a la información, colecciones y servicios*, se lee: *El personal de la BUVA ofrecerá un servicio de calidad adecuado a las demandas de sus usuarios.*

Los profesionales de la BUVA promoverán la alfabetización informacional [...]

Sólo se contempla la formación en los aspectos relativos a la información, no al uso de las instalaciones... Del mismo modo que en el siguiente apartado.

Apartado 4.5 (Profesionalidad), se recoge que:

El personal de la Biblioteca estará atento a los cambios habidos en su profesión a efectos de revisar y analizar nuevos procedimientos técnicos de organización, almacenamiento, recuperación y difusión de la información, desarrollando nuevos servicios cuando sea necesario.

Como conclusión, el problema existente no trasciende más allá de la interacción de los usuarios con el personal de atención al público. Personal que a menudo pretende echar mano a una normativa “literaria” pero imprecisa a la hora de recurrir a su contenido para corregir conductas supuestamente indebidas.

Precisamente por tratarse de un tema de conflicto de intereses y de estar fuera del ámbito de servicio más relacionado con la información, es también delicada y segura su proyección en encuestas de satisfacción de usuarios; los aspectos que se refieren a valorar el trato recibido por parte del personal pueden verse condicionados por la percepción negativa y desproporcionada quizá con respecto al resto de cuestiones que se tratan. Y esto es injusto y desagradable.

Apunte sobre el panorama normativo nacional.

Lo habitual es que no se permite introducir y consumir comida ni bebida en las bibliotecas de nuestro entorno. No hemos llevado a cabo un recorrido exhaustivo. Como ejemplo, nos sirve la Biblioteca pública de Torrijos :

▪ Biblioteca Pública de Torrijos (Toledo)⁸

Publica en su blog todo un alegato en contra de la consumición de comida y bebida a excepción de agua.

Apuntes sobre el panorama normativo internacional

Por el contrario, lo habitual es que se permite comer y beber limitando, bien espacios para ello o bien tipología de productos y envases permitidos y no permitidos. También se conjugan ambas cosas...

▪ Alemania:

Dortmund, Technische Universität.⁹

En formato de preguntas frecuentes, encontramos que:

- No se permite comer por el perjuicio potencial a fondos, mobiliario y moqueta. Exponen que la experiencia permisiva ha provocado la queja de otros usuarios.
- Se permite bebida en envases cerrados

▪ Estados Unidos de América:

Charleston (Virginia), Daniel Library.¹⁰

También en forma de preguntas cortas:

- No se permite que una empresa de catering te sirva comida en la biblioteca pero sí se permite consumir la propia.
- Se insiste en que cualquier accidente se comunique al personal para proceder a su limpieza rápidamente y evitar deterioros.

Milwaukee. Marquette University. Raynor Memorial Libraries¹¹:

⁸ Biblioteca Pública Municipal de Torrijos. Información sobre los servicios, novedades y actividades de tu Biblioteca [Blog Internet]. Disponible en: <http://biblioteca-torrijos.blogspot.com.es/2014/02/por-que-solo-se-puede-tomar-agua-en-la.html> [Consulta: 17-9-2014]

⁹ Technische Universität Dortmund. Universitätsbibliothek. FAQ: Frequently asked questions Library Etiquette. [Web en línea]. <http://www.ub.tu-dortmund.de/faq/verhalten.html> [Consulta: 17-9-2014]

¹⁰ Daniel Library. Ask Us! - You have questions. We have answers! [Web en línea]. <http://askus.library.citadel.edu/a.php?qid=211568>, [Consulta: 17-9-2014]

¹¹ Marquette University. Raynor Memorial Libraries. Library use policies [Web en línea]. http://www.marquette.edu/library/about/policies_library.shtml,

Recogen en un documento las políticas de uso de las bibliotecas:

- No se permite comer aunque sí transportar comida en envases cerrados.
- Se precisan los envases seguros y los no permitidos

En otro documento, exponen los argumentos razonados sobre las medidas vigentes¹²

▪ Canadá:

Toronto

Desde 2007/2008, las bibliotecas de Toronto permiten el consumo de comida y bebida en la mayor parte de sus espacios, según se lee en la prensa¹³

▪ Australia:

University of Queensland¹⁴

Ofrece un manual de procedimientos específico sobre el tema de comida y bebida. Es muy explícita también:

- Se permite comida fría en envase cerrado
- Se permiten bebidas frías en contenedores cerrados

Todo ello, siendo exquisito con la limpieza.

Simon Fraser University Library: Burnaby y Vancouver . Arbitran diferentes políticas en diferentes sedes de la misma institución.¹⁵

Se puede traer comida y bebida según ciertas pautas:

[Consulta: 17-9-2014]

¹² Marquette University. Raynor Memorial Libraries. Library use policies - Reasoning. [Web en línea].

<http://www.marquette.edu/library/about/reasoning.php>,

[Consulta: 17-9-2014]

¹³ Lu, Vanessa. 18/6/08. Libraries loosen food rules. En: GTA.

[Publicación en línea].

http://www.thestar.com/news/gta/2008/06/18/libraries_loosen_food_rules.html, [Consulta: 17-9-2014]

¹⁴ University of Queensland Library, *Manual of policies and procedures* 2010, [Documento en línea].

https://www.library.uq.edu.au/_/sites/default/files/storage/webfile_read/files/about/fooddrink.pdf [Consulta: 9-9-2014]

¹⁵ Simon Fraser University Library. *SFU Library Food and Drink Policies*, 2014, [Web en línea]. <http://www.lib.sfu.ca/about/policies/food>

[Consulta: 17-9-2014]

- Bebidas en envases cerrados, tazas de viaje o botellas cerradas
- Alimentos como sándwiches, barras de chocolate o frutas se pueden consumir en determinados espacios.
- Alimentos envasados se pueden consumir en áreas de trabajo del personal.
- En ciertos espacios que se concretan, no se permite comer

▪ Reino Unido:

University of Nottingham¹⁶:

El consumo de comida y bebida se permite según las diferentes áreas:

- Permiten consumir sólo agua en zonas de estudio.
- Comida caliente en zonas de avituallamiento

Dublin. Institute of Technology Blanchardstown¹⁷

Sólo se permite consumir agua por razones de seguridad, salud y molestias a otros usuarios: ruido de envases, masticación, olor y desastres accidentales...

Propuestas

a) Experiencia de tanteo

Llevar a cabo una experiencia concreta con las características que se determinen y durante un tiempo prefijado que nos permita comprobar y contrastar los beneficios e inconvenientes de se observan.

1. Se puede limitar explícitamente la tipología de comida y bebida que se permite consumir: envase cerrado...
2. Establecer, como en casa, un lugar concreto para comer...

3. Concienciar de que conviene borrar toda huella de uso
4. Medir los efectos positivos y/o negativos.
 - a) Cuantificar daños y deterioros
 - b) Observar si hay incremento de suciedad
 - c) **Cuantificar satisfacción de los usuarios**
5. Decidir consolidar o no esas medidas en la práctica habitual

b) Formación de usuarios también en el uso adecuado de instalaciones y recursos

Consideramos de relevancia mayor en la formación de usuarios la introducción de aspectos conductuales: cómo usar los espacios. No está de más contemplar la formación de personas como acción a medida, definida: dar soluciones a situaciones reales, a base de experiencias directas (por ejemplo, que limpien lo que ensucian). Insistir en la importancia de respetar. Quizá, en vez de tanta ALFIN, hace falta poner en valor lo que necesitamos realmente unos y otros, el valor de lo personal.

El aprendizaje informal, la educación con mayúsculas es algo que se aprende, se practica y luce todos los días.

Esto implicaría dejar de tener que hacerse eco continuo del rigor normativo y el desarrollo, en cualquier caso, de empatía que posibilite el respeto mutuo y que tenga como consecuencia un ahorro de "vigilancia". Además con una normativización rigurosa y poco justificada corremos el riesgo de conservar impolutos recursos e instalaciones...

No es coherente contraponer ética y estética como lo hacemos: propugnamos y defendemos civismo, fomento de la democracia, formación cívica y normativizar los aspectos relativos a la conducta, sin embargo, esclerotiza y coarta las opciones de comportarse libremente de forma adecuada,... impide la espontaneidad, presupone el mal comportamiento... y la irresponsabilidad.

¹⁶ University of Nottingham, *Eating, drinking and noise in libraries*. 2010-11, [Documento en línea].

http://www.nottingham.ac.uk/is/documents/about/inductionguides/eating_drinkingandnoiseinlibraries.pdf [Consulta: 17-9-2014]

¹⁷ *Why can't I eat my lunch in the library?* En: ITB Library [Blog Internet]. Disponible en:

http://itblibrary.blogspot.com.es/2012/01/why-cant-i-eat-my-lunch-in-library_10.html [Consulta: 17-9-2014]

c) **Adaptación al cambio en la formas de uso de espacios (y no sólo tecnológico para el que siempre estamos dispuestos)**

1. Inspirarnos, por ejemplo, en la política de la RAE a la hora de legitimar el uso de un término: siempre a posteriori, se acaban admitiendo como válidos muchos términos que llevan largo tiempo en uso. Hay que “escuchar” los hábitos y costumbres y hacerles hueco en las dinámicas de servicio. No atrincherarnos en la norma y cuestionarla continuamente, como sí hacemos con la tecnología: la normativa, pautas de uso o como determinemos denominarla ha de ser una herramienta a favor de todos.
2. Los espacios de las nuevas bibliotecas se orientan más a su uso por los usuarios que a albergar la colección física. “debemos estar donde están los usuarios”, debemos tener “cualidades de comportamiento y de actitud” porque seguimos siendo los intermediarios activos entre usuarios y recursos (de información, sí, pero ahora sobre todo de espacios físicos).

Se trata de una cuestión de forma y contenido: el contenido, nuestro sentido como servicio, apenas cambia, sí lo hacen las formas... y son las que mayoritariamente requieren nuestra actualización y esfuerzo por adaptarnos. Y sí tienen una importancia determinante para la pervivencia de todo el servicio: dar viabilidad a la biblioteca presencial nos interesa porque mucho de lo que tengan que hacer lo podrán hacer desde fuera...

3. La biblioteca vista y entendida como ecosistema – biobiblioteca: interactuamos continuamente en nuestro sistema, que es un sistema principalmente humano, en que usamos objetos...

d) **Actitud emocional**

1. Es importante humanizar el servicio. Van a tener lugar próximamente las *I Jornadas técnicas de bibliotecas: Inteligencia emocional en bibliotecas. Sevilla 15 de octubre / Málaga, 22* y en su presentación se afirma que: “el bibliotecario no sólo atiende, hace préstamos... es una persona que dota de un valor humano a la biblioteca: dirige una orquesta de gente y emociones”. Hace de psicólogo, escucha, empaliza, interviene,... asesora... Desgaste: quejas, exigencias... Empatía, asertividad, escucha activa... LÓPEZ LUCAS, Jesús. USAL. Experiencia “Bibliotecas con inteligencia emocional: espacios con futuro” (Participará en la Jornadas con este tema).
2. Todo menos pasividad y “camuflaje” eludiendo la problemática real o posponiendo su solución:
 - a. Mantener una actitud profesional cercana, empática, amable y alegre: los usuarios debería notar (más que leer) que la biblioteca se preocupa y, en la medida de lo posible, se adapta a las necesidades evidentes y plantea soluciones o alternativas. Ver, escuchar, saber oír/entender y analizar para adaptarse a los cambios tomando las decisiones oportunas.

3. Implicar al usuario en el diseño de los servicios¹⁸
Hay que implicar también a los usuarios en la buena gestión de los servicios públicos.
 - a. *Our purpose was primarily space focused. We were not interested in the age, ethnicity, or gender of students, but rather in where they worked and what they were doing in the broadest sense, i.e., academic vs. non-academic activities.*

¹⁸ FRIED FOSTER, Nancy, ed. *Participatory Design in Academic Libraries. New Reports and Findings* [Documento en línea]. 2014. Washington, DC: Council on Library and Information Resources, February 2014. 110 pp.
<http://www.clir.org/pubs/reports/pub161/pub161.pdf> [Consulta: 10-9-2014]

- b. *While descriptive analysis produces a rich understanding of library entrance patterns, it does not give us information about visitors' experiences of library spaces. The purpose of this study was to gain insight into students' use of various spaces and their study habits, and to advance our understanding of their interactions with library environment.*
- c. *In all the rooms in Butler Library, devices were ubiquitous. Students often had both a laptop and mobile device and sometimes even a tablet. Students tend to spread out and fill as much space as they can with books, devices, food, and drink.*

4. Normalizar versus Normativizar (RAE)

En las bibliotecas universitarias, deberíamos intentar “normalizar” más y “normativizar” sólo lo imprescindible.

normalizar.¹⁹

1. tr. Regularizar o poner en orden lo que no lo estaba.
2. tr. Hacer que algo se establezca en la normalidad. *Normalizar políticamente.*
3. tr. tipificar (ajustar a un tipo o norma).

normativizar.²⁰

1. tr. Dar validez normativa. U. t. c. prnl.

¹⁹ Real Academia Española. (2001). Normalizar. En *Diccionario de la lengua española* (22.ª ed.). Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/?val=normalizar>

²⁰ Real Academia Española. (2001). Normativizar. En *Diccionario de la lengua española* (22.ª ed.). Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/?val=normativizar>

- Biblioteca Pública Municipal de Torrijos. Información sobre los servicios, novedades y actividades de tu Biblioteca [Blog Internet]. Disponible en: <http://biblioteca-torrijos.blogspot.com.es/2014/02/por-que-solo-se-puede-tomar-agua-en-la.html> [Consulta: 17-9-2014]
- CATALUNYA. GENERALITAT. Subdirecció General de Biblioteques. "Imagina la biblioteca pública del segle XXI. Extracció de dades de les enquestes" En: http://www.imaginalabiblioteca.cat/informe_final.pdf [Consulta: 10/9/2014].
- Daniel Library. *Ask Us! - You have questions. We have answers!* [Web en línea]. <http://askus.library.citadel.edu/a.php?qid=211568>, [Consulta: 17-9-2014]
- FRIED FOSTER, Nancy, ed. *Participatory Design in Academic Libraries: New Reports and Findings* [Documento en línea]. 2014. Washington, DC: Council on Library and Information Resources, February 2014. 110 pp. <http://www.clir.org/pubs/reports/pub161/pub161.pdf> [Consulta: 10-9-2014]
- FUENTES ROMERO, Juan José. Bibliotecas para un tiempo de crisis: edificio y personal. En *Revista General de Información y Documentación*. Vol. 22 (2012), Pp.: 189-212
- Lu, Vanessa. 18/6/08. *Libraries loosen food rules* En: GTA. [Publicación en línea]. http://www.thestar.com/news/gta/2008/06/18/libraries_loosen_food_rules.html, [Consulta: 17-9-2014]
- MACKENZIE, Christine. Emerging themes for public libraries looking forward. – En: <http://conference.ifla.org/past-wlic/2009/91-mackenzie-en.pdf>. [Consultado: 9/9/2014]
- Marquette University. Raynor Memorial Libraries. *Library use policies* [Web en línea]. http://www.marquette.edu/library/about/policies_library.shtml.
- Marquette University. Raynor Memorial Libraries. *Library use policies – Reasoning*. [Web en línea]. <http://www.marquette.edu/library/about/reasoning.php>,
- NORMAS Y DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS y CIENTIFICAS REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias). Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1999.
- RANGANATHAN, S. R. 1892-1972. *The Five Laws of Library Science*. Madras: The Madras Library Association, 1931. Disponible en: [http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=13](http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=13) [Consultado: 10-9-2014]
- Red de Bibliotecas universitarias (España). III Plan estratégico de REBIUN 2020. 2014. http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/Bib_Univ/Planestrategico2020.pdf [Consulta: 11/9/2014]
- Simon Fraser University Library. *SFU Library Food and Drink Policies*, 2014. [Web en línea]. <http://www.lib.sfu.ca/about/policies/food> [Consulta: 17-9-2014]
- Silipigni Conaway, Lynn. ¿Cuál es el sentido de las bibliotecas? Un llamamiento para una evaluación centrada en el uso". *Bid. Textos universitaris de biblioteconomia y documentació*. Num. 32 (2014). <http://bid.ub.edu/es/32/connaway2.htm> [Consulta: 17-9-2014].
- Technische Universität Dortmund. Universitätsbibliothek. FAQ: Frequently asked questions Library Etiquette. [Web en línea]. <http://www.ub.tu-dortmund.de/faq/verhalten.html.en>. [Consulta: 17-9-2014]
- University of Nottingham. *Eating, drinking and noise in libraries*. 2010-11. [Documento en línea]. <http://www.nottingham.ac.uk/is/documents/about/inductionguides/eating.drinkingandnoiseinlibraries.pdf> [Consulta: 17-9-2014]
- University of Queensland Library. *Manual of policies and procedures*, 2010. [Documento en línea]. https://www.library.uq.edu.au/_sites/default/files/storage/webfile_read/files/about/fooddrink.pdf [Consulta: 9-9-2014]
- VALLE, Josemi. La educación es cosa de todos incluido tú: un itinerario de comportamientos y valores con destino a vivir y convivir mejor. [s.l.]. Supérate, 2014
- VELLOSO DE SANTISTEBAN, Agustín. El comportamiento de los universitarios en su biblioteca. En *Boletín de la ANABAD*. Tomo 49, Nº2, 1999. Pp.: 161-166
- *Why can't I eat my lunch in the library?* En: ITB Library [Blog Internet]. Disponible en: http://itblibrary.blogspot.com.es/2012/01/why-cant-i-eat-my-lunch-in-library_10.html [Consulta: 17-9-2014]