

# Los conflictos *de la convivencia*



**Cómo afrontar  
las nuevas  
necesidades y  
comportamientos  
de los usuarios  
en la biblioteca  
pública**

*Los usuarios y sus necesidades son el eje de la organización de todos los servicios de una biblioteca pública. Con el aumento y diversificación de dichos servicios surgen nuevos modelos de convivencia que también deben ser regulados por la biblioteca. Una convivencia no exenta de conflictos debido a los intereses propios de grupos o usuarios individuales. La clave está en no esconder la cabeza debajo del ala.*

La comunicación con el usuario en las Bibliotecas Públicas (en adelante BP)—sobre todo desde la década de los 80 en que éstas entraron en crisis por su tardía incorporación a las nuevas tecnologías y a la llamada sociedad de la información— empezó a ser una relación usuario/cliente y se basaba en los elementos esenciales de lo que se conoce como proceso comunicativo: basado en la eliminación de barreras de comunicación, mensajes explícitos, empatía, establecimiento de un clima positivo... y todo lo que entendíamos por *atraer al lector*.

A continuación, ante la fuerte competencia y siguiendo los métodos de análisis del marketing, las BP empezamos nuestro psicoanálisis particular y decidimos interrogarnos sobre los puntos débiles (cuáles eran nuestras deficiencias o carencias) y los puntos fuertes (con quién y cómo podíamos competir mejor) a fin de conservar a nuestros usuarios y justificar nuestra existencia, que como se sabe era —¿y es?— cuestionada aún por muchos sectores de la sociedad. Por eso, al preparar este artículo sobre las necesidades de los usuarios me surgió una primera pregunta al respecto: necesidades de los usuarios, de acuerdo, pero ¿de qué usuarios estamos hablando hoy?

Porque nuestro público tradicional ha cambiado mucho y ahora hay que referirse a *los públicos* desde que se acuñara esta expresión a raíz de la creación de la Biblioteca Pública de Información instalada en el Centro Georges Pompidou de París y el fenómeno de asistencia masiva que supuso. La experiencia diaria (la BP de Sevilla cuenta con una entrada de 431.502 visitantes al año y una media de 1.514 al día) unida a la premisa de que las BP son lugares de atracción (le pese a quien le pese) me hace considerar que esas necesidades planteadas por públicos diversos son, en mi opinión, las que más nos han obligado a replantearnos la gestión, desde los modos de organización hasta la adecuación misma de los espacios, y que sus necesidades, sus intereses y a veces sus exigencias condicionan el día a día de la biblioteca.

## 1. Nuevos métodos de atención al usuario en la BP.

Ya estaba establecido en el Manifiesto de la UNESCO o en las Pautas de IFLA sobre los Servicios Bibliotecarios que una BP es un servicio dirigido a toda la comunidad, condición que nos obligaba fundamentalmente a estar al servicio de todos (ciudadano/comunidad), a proporcionarles los servicios específicos o que nos son propios, y a ofrecer la igualdad de acceso a los mismos.

Por otro lado, y gracias a las denominadas Cartas de Servicios, la atención al usuario se ha personalizado más y se han enriquecido sus posibilidades. Se contempla esa atención a través de nuevos medios de comunicación: personal, teléfono, correo postal, correo electrónico, vía web..., además de establecer con los mismos un compromiso de calidad como no había existido antes y lograr el reconocimiento de los derechos de los usuarios concretos de ese servicio o institución.

## 2. Análisis de las necesidades y estudio del comportamiento de los públicos en la BP.

“La BP es un lugar de tensión entre prácticas y públicos diversos que, sin duda ninguna, cohabitan, pero que también pueden representar expectativas contradictorias”, son palabras de nuestra admirada Martine Poulain, que ya las expresaba en 1989, en un Congreso de IFLA en París, y que como sabemos es la principal investigadora de la sociología de la lectura y de las costumbres bibliotecarias en Francia. Según esta idea de Poulain, para servir a usuarios muy diversos y evitar los conflictos entre ellos primero debemos conocerlos. Tendremos, por tanto, que establecer un método de análisis que nos permita conocer para qué vienen y cómo usan la BP, y planificar así diferentes estrategias de acogida.

El análisis de sus características, basado en la oferta de servicios, podría establecerse de una manera simple en la siguiente segmentación:

1. Según necesidad de espacio para estudio.
2. Según edad.
3. Según ángulos de comportamiento.



4. Según características físicas/mentales.
5. Según necesidad específica de información.

Combinando estos factores con la frecuencia de uso de la biblioteca, los agruparíamos en líneas generales también en:

- a. Usuarios asiduos/ocasionales.
- b. Usuarios presenciales/no presenciales.

Estas informaciones obtenidas debemos cruzarlas con otros indicadores de las prácticas o hábitos de los usuarios, por ejemplo los modos de uso, la interpretación del espacio y la apropiación que hacen del mismo los diferentes grupos (véase, entre otros,

el libro de E. Verón titulado *Esto no es un libro*).

Una vez realizado este análisis inicial, el planteamiento de estrategias de acogida involucra a los principios de gestión y organización, desde la atracción inicial (publicidad, estrategias de acogida, etc.) para los menos asiduos, hasta el eje mismo de la organización de la biblioteca (accesibilidad, señalización, adecuación de los espacios, calidad en la prestación del servicio, oferta diferenciada, etc.) a fin de satisfacer el interés de los diferentes grupos o segmentos de ellos y corregir desigualdades de funcionamiento.

Veamos a continuación en detalle cómo quedarían encuadrados los diferentes grupos con sus características:



**GRUPO 1**

**Según necesidad de espacio para estudio (escolares, estudiantes, opositores).**

Es un grupo de frecuencia asidua con la necesidad específica del estudio, que se apropia del espacio de modo utilitario y que se encuentra insatisfecho siempre por la falta del mismo (sin discutir ahora cuál sería la solución).

Plantea la estrategia de disponer de un espacio específico para salas de estudio, una oferta documental adaptada (manuales, obras de consulta, temarios de oposiciones, etc.), y presenta un perfil de discusión permanente intentando acaparar cada vez más espacio al invadir otras áreas (consulta, áreas juveniles, etc.).

**GRUPO 2**

**Según edad (infantiles, mayores).**

Los usuarios infantiles suelen acudir con fines de ocio, préstamo, consulta en Internet o actividades propias. Son, en resumen, consumidores de ofertas lúdicas y consideran el espacio de la biblioteca como suyo propio. Exigen salas independientes, equipamiento y organización de los fondos adecuados, libre circulación, personal especializado, organización de actividades y dinamización.

El grupo de mayores suele ser –según la ubicación de la BP– más ocasional, pero los hay también en gran número habituales para la lectura, el ocio (visionado de películas), el préstamo, etc. Presentan necesidades documentales con características propias (libros de letra grande, prensa, puestos de visionado...), y su interpretación del espacio pasa por características de confort (luz, comodidad, aislamiento), además de atención personalizada y formación en nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

**GRUPO 3**

**Según modos de comportamiento (jóvenes).**

Pueden ser usuarios habituales u ocasionales, y su interés es múltiple respondiendo en gran medida a sus necesidades vitales y a gustos e intereses propios de la edad, aunque también a solución de problemas personales.

Tienden a la apropiación de un espacio para ellos solos y reivindican sala propia con literatura específica o “rincón del joven” con grupos de interés (deportes, drogas, pacifismo, música...) y ambiente propicio para las relaciones interpersonales. En algunos casos pueden presentar comportamientos conflictivos (uso inapropiado de teléfonos móviles, alteración del orden, deterioro del equipamiento, etc.).

**GRUPO 4**

**Según características físicas o mentales (personas discapacitadas).**

Supone la adaptación del edificio y de sus contenidos, espacios reservados a discreción, inversiones importantes para la adecuación del equipamiento y materiales especiales (tecnología adaptada, audiolibros...). Se hace imprescindible la colaboración con asociaciones y organismos específicos.

**GRUPO 5**

**Según necesidades diversas de información (individuos, grupos).**

Reúnen todas las condiciones señaladas y la biblioteca debe, en consecuencia, establecer una organización general basada en el difícil equilibrio entre aunar intereses y necesidades del grupo mayoritario y de las minorías, tanto de los que acuden directamente como de los que usan sus servicios a través de la red.

## *Nuestro público tradicional ha cambiado mucho y ahora hay que referirse a los públicos.*

### La convivencia genera conflictos

Nos parece, por tanto, que a la atracción del usuario individual, que planteaba escasos problemas, se le ha añadido ahora el reto de la aparición de diferentes categorías de usuarios, con la posibilidad de que surjan conflictos entre ellos, lo que ha dado lugar en nuestro caso a normas específicas para regular la convivencia y conseguir un adecuado *modus vivendi*.

En nuestro caso, cuando inauguramos el nuevo edificio de la biblioteca Infanta Elena de Sevilla, a finales del 1999, sufrimos durante los dos primeros años una gran presión por parte del grupo de estudiantes para que ampliáramos las plazas de estudio (llegaron a repartir octavillas de protesta en la puerta y a implicar a la prensa local en la polémica) ya que, según ellos, el espacio de la biblioteca estaba *muy mal aprove-*

*chado (sic)*. Ocupaban tranquilamente las zonas dedicadas a consultas o había jóvenes con mucha resistencia a abandonarlas cuando se les invitaba a ello, por lo que entraban en colisión con el personal de seguridad. También recibimos constantes quejas del público en general por negarse a utilizar las taquillas antes de entrar en las salas (con lo que, entre otras cosas, evitábamos robos de objetos personales). Por otro lado, se empezaron a producir alteraciones del orden, intentos de hurto, deterioros, etc.

Podría discutirse si en estos casos sería mejor regular todas las conductas, o prescindir de algunos grupos que den problemas, o pensar que quizás hubiera sido preferible no regular nada dejando total libertad al usuario. Lo admitimos, pero nuestra actuación a la hora de decidirnos por llevar a cabo una regulación viene avalada porque







al efectuar una encuesta entre los usuarios y pedirles que destacaran las mejores cualidades que para ellos reunía nuestra biblioteca todos señalaron junto a la luz –que nuestra tierra nos regala naturalmente casi todo al año a través de nuestro jardín interior–, el ambiente de silencio y tranquilidad que se respira, lo que la hacía preferible a todas las restantes de la ciudad, incluidas la mayoría de las universitarias.

Por el contacto directo con los diferentes grupos a través de entrevistas y de las experiencias del personal que los atiende logramos articular una serie de medidas que en un principio intentaban *explicar* a los usuarios el por qué de nuestras decisiones y *enseñarles* principios obvios para nosotros, pero no para ellos (por ejemplo, que una BP no es una biblioteca de estudio a diferencia de las universitarias), lo que creó una buena transmisión entre usuario y biblioteca.

En resumen, nuestra actuación supuso, de acuerdo con la legislación vigente, regular lo siguiente:

#### 1. Resolución de problemas y conflictos entre los usuarios y el personal que atiende al público en la biblioteca.

Compete a todas las categorías y puntos que atienden al público (préstamo, información general y bibliográfica, puestos multimedia...) y a los vigilantes de seguridad. Regula el procedimiento que se debe seguir en caso de:

- Problemas y conflictos más frecuentes (sonido de teléfonos móviles, fumar, comer, ocupación de zonas no apropiadas, ocasionar ruido, deterioros, etc.).
- Incidentes entre usuarios y personal de la biblioteca (intentos de hurto, protestas o agresiones verbales al no encontrar libros en su lugar, guardar colas, o ante sanciones por la no devolución de préstamos, etc.).
- Confusiones que se originan entre puestos de información diferentes (quejas en el lugar que no corresponde).
- Instrucciones para el desalojo de personas ante la alteración del orden, incumplimiento reiterado de las normas, etc.

## *Había jóvenes con mucha resistencia a abandonar las zonas dedicadas a consultas cuando se les invitaba a ello, por lo que entraban en colisión con el personal de seguridad.*

### 2. Normas específicas de regulación de zonas o asuntos conflictivos.

Son normas diferentes a las que generalmente se regulan en las BP (préstamo, reprografía, donaciones de libros y otras). En nuestro caso son principalmente:

- a. Normas “razonadas” del uso de taquillas (donde se explica el porqué y las ventajas para todos).
- b. Normas para regular el uso de los puestos de estudio (los dos turnos que se establecen al día, el tiempo máximo que puede ocuparse, las zonas para ello, etc.).
- c. Normas de uso para la ocupación de las salas y servicios (no fumar, no introducir comidas, apagado de móviles, no hablar en voz alta ni molestar a los demás, etc.).
- d. Normas de uso para los servicios multimedia (internet, visionado de películas, etc.).

Como el asunto traspasó nuestras fronteras y la prensa local ya se había hecho eco de la situación “tensa” en varias ocasiones, nuestra biblioteca consiguió que estas normas y reglas se anunciaran en una conferencia de prensa presidida por nuestra Delegada Provincial en la que quedó clara la filosofía con la que se abordaron: explicar que la BP, de acuerdo con los postulados de la UNESCO, tenía que ser una biblioteca “abierta a todos” y no a grupos específicos, y que, por lo tanto, había que proteger

a unos grupos de otros y concederles a todos sus derechos. La verdad es que seguimos teniendo usuarios protestones, como curiosidad diremos que en el Libro Oficial de Reclamaciones que ponemos a disposición de los usuarios —todos los cuales reciben contestación, sin excepción—, en el año 2005 este descontento (en el fondo resistencia a aceptar las normas) supuso un 38,30% del total.

Todas estas circunstancias han supuesto una nueva vertiente de la atención al público en las BP (véase al respecto los nuevos cursos ofertados sobre esta materia por instituciones como SEDIC y algunas universidades donde ya se van introduciendo estas cuestiones) y hace que las perspectivas usuario-biblioteca hayan entrado en una dinámica que, aunque los profesionales hablemos o escribamos poco sobre el asunto, no por ello deja de ser una realidad.

La noticia aparecida recientemente en nuestra prensa local, titulada “Una oleada de robos en las bibliotecas universitarias siembra la alarma”, donde se denunciaban robos de teléfonos móviles, bicicletas, mp3 o torres de ordenador ante la ausencia de vigilancia, nos hace presagiar que la educación del usuario es una importante asignatura pendiente. Pero, como decía Michael Ende, eso “es otra historia que tiene que ser contada en otra ocasión”. Lo intentaremos. ■

**AUTORA:** Muñoz Choclán, Juana María.

**FOTOGRAFÍAS:** López Sánchez, Juan M.

**TÍTULO:** *Los conflictos de la convivencia. Cómo afrontar las nuevas necesidades y comportamientos de los usuarios en la biblioteca pública.*

**RESUMEN:** El público que asiste a la biblioteca pública ha variado mucho de un tiempo a esta parte. Ahora habría que hablar de *los públicos* con unas necesidades muy variadas y diferentes. En este artículo se abordan los nuevos métodos de atención al usuario y se analizan las nuevas necesidades y comportamientos de los usuarios en la biblioteca pública que pueden dar lugar a conflictos entre ellos. Para solventar esos conflictos, la Biblioteca Pública del Estado de Sevilla ha articulado una serie de medidas que explican y enseñan a los usuarios algunos aspectos esenciales para la convivencia. Esto ha dado lugar a una buena transmisión entre usuarios y biblioteca.

**MATERIAS:** Bibliotecas Públicas / Usuarios de Bibliotecas / Acceso a las Bibliotecas / Servicios de las Bibliotecas Públicas / Gestión de Bibliotecas / Andalucía.