



# Conductas disruptivas en las bibliotecas universitarias

En las bibliotecas académicas, ciertos comportamientos molestos ocurren con frecuencia. Por ejemplo, hay quienes generan ruido en espacios destinados al estudio silencioso, otros que consumen alimentos o bebidas en zonas no autorizadas, usuarios que se quedan dormidos durante sesiones de capacitación, o personas que dejan sus dispositivos y pertenencias en asientos sin ocuparlos efectivamente. ¿Cómo abordar estas conductas y, más aún, cómo reducirlas dentro del entorno universitario?

En primer lugar, es fundamental recordar que la biblioteca universitaria es un servicio orientado principalmente a estudiantes y docentes. En este sentido, la actitud de servicio debe ser una prioridad: sonreír, establecer contacto visual y evitar el uso de jerga profesional contribuyen a una mejor experiencia del usuario.

En segundo lugar, conviene analizar si estas conductas molestas provienen de usuarios conflictivos o si responden a contextos propicios para su aparición. Por ejemplo, si los usuarios dejan pertenencias en los puestos de lectura, ¿sería útil instalar casilleros cercanos para evitar esta práctica? Y quienes consumen alimentos en áreas no autorizadas, ¿están realmente visibles los avisos o la señalética que indican las normas?

En tercer lugar, es valioso diferenciar las conductas más frecuentes entre estudiantes y docentes. ¿Qué tipo de incidencias registra cada grupo? ¿En qué procesos, oficinas o servicios se detectan más problemas? Para los docentes, puede ser útil contar con un bibliotecario de enlace asignado a su especialidad, departamento o área, que facilite



la comunicación y atienda sus solicitudes, consultas, quejas o sugerencias de forma más directa.

Asimismo, es recomendable llevar un registro escrito de las incidencias, así como realizar un análisis periódico del enfoque de servicio. Conversar sobre los casos presentados durante el semestre puede ofrecer valiosas perspectivas. No olvidemos que muchos usuarios enfrentan altos niveles de estrés académico o profesional, lo que puede generar situaciones de ansiedad, irritabilidad o incluso depresión.

Finalmente, es esencial reconocer que el servicio bibliotecario universitario representa uno de los pilares fundamentales que una casa de estudios ofrece a su comunidad académica. Una actitud de servicio empática y racional facilita la resolución de conductas disruptivas y fortalece la convivencia en estos espacios.

### Bibliografía

- (1) Dyszlewski, N. P., Moore, K. R., & Tung, G. B. (2015). Managing disruptive patron behavior in law libraries: A grey paper. *Law Library Journal*, 107(4), 491-542. [https://scholarship.law.upenn.edu/librarian\\_scholarship/9](https://scholarship.law.upenn.edu/librarian_scholarship/9)
- (2) Simmonds, P., & Ingold, J. (2002). The difficult patron in the academic library: problem issues or problem patrons? *Reference Librarian*, 36(75/76), 55-66. [https://doi.org/10.1300/J120v36n75\\_07](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_07)