

MCNEIL, Beth y Denise J. Johnson. *Patron behavior in libraries: a handbook of positive approaches to negative situations*. Chicago: ALA, 1996.

**Reseña elaborada por:
MANUEL ÁVILA URIZA**

Reseña

En la literatura bibliotecológica de la actualidad existe una gran producción que analiza los temas relacionados con la tecnología, por lo cual vale la pena llamar la atención sobre esta obra que nos ubica frente a la razón de ser de los servicios bibliotecarios: los usuarios.

La obra trata el tema de las situaciones conflictivas provocadas por los usuarios de las bibliotecas, mediante una compilación de escritos realizados por especialistas que examinan los asuntos que mejor conocen desde las diferentes perspectivas de los diversos tipos de bibliotecas: públicas, infantiles, universitarias y especializadas.

Está dividida en tres partes: los tipos de usuarios que plantean mayores problemas; los problemas que suelen presentarse; y las soluciones propuestas para resolverlos. Pretende ser una guía práctica que sirva de auxiliar en la capacitación del personal, la solución de problemas con los usuarios, la elaboración de procedimientos para la solución de las situaciones conflictivas y el análisis de los problemas provocados por la conducta de los usuarios.

En la primera parte se tratan los tipos de usuarios con los que suelen presentarse mayores problemas: los indigentes que acuden a las bibliotecas y que ubican al bibliotecario frente a la situación de respetar su derecho de acudir a la biblioteca como un lugar público –al cual acuden muchas veces buscando un lugar donde refugiarse– y tratar de que su presencia no afecte a los demás usuarios que sí van a buscar material informativo. Otra situación similar que se estudia es el caso de los enfermos mentales que acuden a la biblioteca y que también puede provocar que los demás usuarios se alejen de ella. Los jóvenes son vistos por algunas personas como conflictivos debido a algunas actitudes provocadoras, como la falta de acatamiento de las normas. Por otro lado, los ancianos también pueden plantear, no tanto situaciones problemáticas, sino necesidades especiales que requieren de una atención especial para ser satisfechas plenamente. Asimismo, se analiza el caso de situaciones conflictivas desde la perspectiva de las bibliotecas universitarias, que no están exentas de ellas.

En la segunda parte se tratan los problemas que suelen plantearse con más frecuencia, por ejemplo: los actos ilegales –desde la mutilación de libros hasta los crímenes– que llegan a ocurrir en las bibliotecas, y relacionados con ellos, los derechos y responsabilidades del usuario desde el punto de vista legal. El hostiga-

miento sexual se presenta también como una situación problemática que merece una consideración especial por parte del personal para su manejo adecuado.

En la tercera y última parte de la obra se plantean soluciones a los problemas expuestos: el mejoramiento de las habilidades de comunicación con los usuarios, el desarrollo e implementación de una política relativa a la conducta de los usuarios y una pequeña bibliografía comentada acerca de los problemas que surgen con los usuarios.

Se trata de una obra valiosa por su enfoque eminentemente práctico y que, en muchos casos, aun cuando la experiencia de la cual surge es la norteamericana, puede ser útil para aplicarse en la elaboración de una política de la biblioteca relativa a los usuarios en situaciones de este tipo.