

Cómo afecta el «régimen de multas», de las políticas contra el comportamiento inaceptable de los usuarios, al uso de las bibliotecas: ¿nudo o empujón?

How a “fine regime” of an unacceptable user behaviour policy affects library use: nudging or shoving?

Journal of access services, ISSN 1536-7975, Vol. 18, n. 2, 2021, p. 111-146

Se presenta una investigación que se propone medir la eficacia relativa de la política UAUB (Unacceptable User Behavior) en la biblioteca de la Fiji National University (FNU). Se trata de observar los resultados relacionados con una política bibliotecaria que regule las conductas indebidas de los usuarios de la biblioteca y compararlos con las percepciones del personal, las percepciones de los infractores y la percepción de los usuarios con principios, en relación al régimen de multas descrito en la política de la UAUB, para determinar si se están comportando éticamente y promulgando los valores de la biblioteca. El comportamiento antisocial puede caracterizarse como una falta general de adhesión a las normas sociales que puede comenzar a cualquier edad. Los recursos de información, el personal y el equipamiento son, en general, recursos indispensables de una biblioteca y todos ellos están sujetos a algún tipo de riesgo. En este contexto, debería haber un amplio consenso entre el personal de la biblioteca para tratar a tiempo y de forma eficiente el UAUB, de modo que es imprescindible el desarrollo de una política

bibliotecaria estándar que regule estas conductas indebidas de los usuarios. Una revisión de la literatura muestra que los cuatro tipos principales de abuso en las bibliotecas son el robo, la mutilación, el préstamo no autorizado y el vandalismo de materiales. Sin embargo, se da una clara controversia en relación a la efectividad de un régimen de multas, puesto que los críticos consideran que imponer una sanción no es ético. Los datos para el estudio se recogieron mediante entrevistas en profundidad a infractores, usuarios y personal. Los resultados muestran que un 30% de los usuarios no conocía la existencia de una política escrita hasta después de haber sido sancionados. Finalmente, se destaca que aunque es difícil cambiar el comportamiento de personas como los usuarios con patologías, el comportamiento inaceptable de los usuarios puede reducirse significativamente mediante la formación, el desarrollo y el entrenamiento personal.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367967.2021.1919121>

Resumen elaborado por María Osuna González