



Palabra Clave (La Plata)  
ISSN: 1853-9912  
palabraclave@fahce.unlp.edu.ar  
Universidad Nacional de La Plata  
Argentina

# ¿Cómo llegamos a nuestros usuarios? La comunicación de las bibliotecas universitarias a través del contenido y mensaje de sus reglamentos

---

Verde, Marcela Beatriz

¿Cómo llegamos a nuestros usuarios? La comunicación de las bibliotecas universitarias a través del contenido y mensaje de sus reglamentos

Palabra Clave (La Plata), vol. 10, núm. 1, 2020

Universidad Nacional de La Plata, Argentina

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350563382007>

DOI: <https://doi.org/10.24215/18539912e111>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.



## ¿Cómo llegamos a nuestros usuarios? La comunicación de las bibliotecas universitarias a través del contenido y mensaje de sus reglamentos

How do we get to our library users? The communication of university libraries through the content and message of their regulations

*Marcela Beatriz Verde*

*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

*marcelabverde@gmail.com*

 <http://orcid.org/0000-0003-3991-358X>

DOI: <https://doi.org/10.24215/18539912e111>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350563382007>

Recepción: 06 Enero 2020

Aprobación: 06 Mayo 2020

Publicación: 01 Octubre 2020

### RESUMEN:

En el presente trabajo se exploró el contenido y el estilo del mensaje en los reglamentos de las bibliotecas de las universidades públicas y privadas de la provincia de Córdoba (Argentina), buscando conocer la estructura que presentan y los aspectos normativos que incluyen. Se trabajó con los reglamentos publicados en sus páginas web analizando aspectos que contemplan, estructura del contenido, estilo de redacción y pertinencia de sentencias y mensajes, partiendo de la percepción de que los vocablos elegidos tienden a señalar restricciones y limitaciones con un tono negativo. Se observó diversidad en los estilos y se corroboró el uso de expresiones negativas en un alto porcentaje. Respecto de la estructura temática se detectó una diferenciación arbitraria que la muestra como unidades independientes que no siempre presentan la coherencia y la cohesión necesarias. No se determinó con certeza el fundamento primario sobre el que basan la elaboración de los reglamentos, sin embargo, se pudieron señalar algunas razones a partir del tipo de mandatos que establecen: ordenar la tarea del bibliotecario, orientar al usuario sobre los recursos disponibles, indicar su utilización adecuada para lograr el uso equitativo, eficiente y democrático o encuadrarse dentro de reglas estrictas. Queda planteada así la necesidad de investigar los fundamentos de la elaboración de estos reglamentos que, junto con los hallazgos presentados, parecen ser causales del desconocimiento y dificultad de aplicación. Finalmente, fue posible elaborar una serie de recomendaciones sobre su confección.

**PALABRAS CLAVE:** Reglamentos, Bibliotecas universitarias, Bibliotecarios universitarios, Normativas bibliotecarias, Comunicación en bibliotecas universitarias, Argentina.

### ABSTRACT:

The present article explores the content and style of the message from the regulations of the public and private university libraries of the province of Córdoba (Argentina). The aim was to know the structure and the normative aspects that include. The regulations were studied from their web pages considering aspects, content structure, writing style and relevance of messages. This investigation started with the perception that the words and sentences chosen tended to indicate restrictions and limitations with a negative tone. Diversity on styles was observed and the use of negative expressions was corroborated in high percentages. Regarding the thematic structure, an arbitrary differentiation was detected that shows it as independent units that do not always have the necessary coherence and cohesion. The primary basis on which they base the elaboration of the regulations was not determined with certainty, however some reasons could be pointed out from the type of mandates they establish: order the librarian #s task; guide the library users on the available resources, indicate their proper use to achieve equitable, efficient and democratic use or fit within strict rules. In this way, the need to investigate the fundamentals of the elaboration of these regulations is raised, which, together with the findings presented, seem to be the cause of ignorance and difficulty of application. Finally, it was possible to elaborate a series of recommendations that are included in this article.

**KEYWORDS:** University library regulations, University librarians, Library regulations, Communication in university libraries, Argentina.

## 1. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales objetivos de toda biblioteca universitaria es permitir el acceso a la información de los estudiantes, los lectores o los usuarios con la menor cantidad posible de barreras, no obstante, en la práctica muchas veces esta meta no se cumple. Se interpreta que aún persisten ideologías conservadoras o tradicionales respecto principalmente del continente de la información: el libro en papel.

Lerner (1999) relata que en la Edad Media los *scriptorium* de los monasterios eran el centro de producción de los libros cuyo valor era muy alto, por lo costoso de los materiales y la dificultad que presentaba realizar las copias para intercambiar con otros monasterios, es por ello que “....protegían sus bibliotecas con el mismo celo con que protegían el altar de plata y las vestiduras sacerdotales” (Lerner, p. 59).

Es también en el medioevo que surgen las primeras universidades con sus bibliotecas en donde los libros estaban encadenados a los pupitres para evitar que fueran retirados de las salas. Cabe recordar que en todas las civilizaciones y en todos los tiempos hubo grandes bibliotecas que atesoraron manuscritos valiosos, no sólo por el contenido de sus mensajes y conocimientos, sino también por lo laborioso y artesanal de sus encuadernaciones. Esta es una de las razones por las que necesitaron resguardarlos y preservarlos, no obstante, el mandato conservador que llega hasta nuestros días tiene además otro fundamento: las destrucciones que han sufrido los libros a lo largo de la historia de la humanidad. Desde la antigüedad hasta la actualidad se han registrado épocas de destrucciones masivas de manuscritos y libros, como por ejemplo el incendio de la mítica biblioteca de Alejandría o el *bibliocausto* nazi, por citar sólo dos de ellas. Estos vaivenes ideológicos y la importancia que le confrieron al objeto libro han logrado otorgarle un estatus de bien altamente codiciado y con necesidad de ser protegido. De esta forma surgieron las tendencias hacia la protección, el resguardo y la conservación que aún subsisten.

Ellas son las que dificultan en alguna medida la libre disponibilidad de los libros para los usuarios, a lo que suman las importantes dificultades económicas actuales para acceder a documentos en todos los soportes, también en aquellos que permiten el acceso de varios usuarios al mismo tiempo como los libros electrónicos o las bases de datos. Estas particularidades que han sido expresadas sucintamente (aunque no resultan ser las únicas), hacen necesario reglamentar y ordenar el uso de los documentos para garantizar el acceso a todos los usuarios.

## 2. MARCO INVESTIGATIVO DEL ESTUDIO

La gestión de una biblioteca universitaria comprende variadas actividades para posibilitar que los recursos de información lleguen a quienes los necesitan en forma de diversos servicios. Gestionar requiere de estrategias adecuadas para que el uso de los recursos sea eficiente y eficaz por, al menos, dos motivos fundamentales: primero, para administrar los costos que implican frente a las invisibles ganancias, y segundo, para dar respuesta y solución a la necesidad de contar con personal suficiente y preparado en la multiplicidad de perfiles de profesionales de la información que se requieren en la actualidad.

Consecuentemente, uno de los tantos aspectos que debe definir y monitorear la gestión de una biblioteca son sus reglamentos y políticas de funcionamiento, es decir, tanto las que involucran a los derechos y las responsabilidades de los usuarios (reglamento de préstamo, de uso de instalaciones, etc.) como las que se relacionan con las actividades que les son propias (política de desarrollo de colecciones, política de comunicación interna, etc.).

La importancia del estilo y la redacción de estos reglamentos y políticas radica en la propia función para la que fueron elaborados: regular el desempeño de la organización y su funcionamiento, y a la vez posibilitar un aprovechamiento equitativo de los recursos y los servicios. Por ello, y debido a los constantes cambios a los que se ven sometidas las instituciones, requieren ser revisados periódicamente. Se coincide con las manifestaciones de Herrera Morillas (2001a, p. 8) al respecto, quien sostiene:

Hoy en día las bibliotecas universitarias están sometidas a un continuo proceso de transformación debido a la rapidez de incorporación de Nuevas Tecnologías y de los cambios en el acceso y uso de la información, así como a cierta desorientación respecto al futuro de la universidad, que la biblioteca como imagen de ésta refleja.

A fin de enmarcar este estudio se considera necesario conceptualizar claramente los términos reglamento y políticas de funcionamiento. Para el primer concepto se toma la definición aportada por la Real Academia Española (RAE) que delimita al reglamento como una colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.” (RAE, 2014).

Para la segunda, se toma el concepto de política según una de las acepciones establecidas también por la RAE (2014): “orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado”, en consecuencia, se la entiende como lineamiento que sirve de marco de referencia para el funcionamiento de una organización, en tanto que la institución pueda ejecutar o llevar a cabo las tareas que le son propias. Para Espinosa (2017, p. 112) “las políticas establecen qué se puede hacer y qué no debe hacerse, buscando balancear los intereses institucionales con los intereses de los usuarios y velando por la integridad de los recursos informativos”. Las políticas de funcionamiento entonces pueden abarcar las de acceso a los recursos y los servicios, las de uso de las instalaciones, las de gestión de las colecciones y las de repositorios institucionales, entre otras.

Por su parte, los reglamentos son textos normativos que tienen una función apelativa, es decir, pretenden establecer instrucciones o normas para lograr ciertos propósitos, por ejemplo, reglamentos de juegos, reglamentos de los deportes, etc. Según la óptica de Bajtín (1998) los reglamentos se componen de oraciones, no de enunciados<sup>1</sup> y se encuadran dentro de un tipo de género discursivo secundario debido a que es un modo de comunicación organizada y desarrollada en forma estructurada y meticulosa, con la intención de ser comprendida por un público variado.

Además, se puede afirmar que los reglamentos conforman un conjunto de documentación particular emitida por una organización que contienen mensajes específicos que, como lo expresa Krippendorff (1990, p. 65), “además de ser indicativos, de transmitir contenido o de poseer consecuencias instrumentales o no deseadas, los mensajes pueden desempeñar también funciones dentro de las organizaciones y las instituciones sociales”. Este autor también sostiene que quien mantiene unidas a las organizaciones sociales es la comunicación, considerándola como espina dorsal simbólica, y que “los mensajes pueden cumplir muchos propósitos, de los cuales el más obvio es el de suministrarles información exterior a ellas” (p. 65).

En toda comunicación está presente el mensaje, como un conjunto de signos o señales codificados que sirven para transmitir información, ésta se representa en el contenido, el asunto, o el fondo de un discurso o escrito. A su vez, el mensaje o la información se caracteriza por su tono y estilo, entendiendo por tono a una tendencia que puede apreciarse en el discurso ya sea oral o escrito, es el carácter o matiz, por ejemplo, político, agresivo, amistoso, familiar. El estilo es el modo de escribir o de hablar, son las características de las distintas maneras que pueden ser calificables de varios modos: estilo académico, comercial, personal, etc. (Moliner, 2002, v. 1, p. 743, 1225; v.2 p. 324, 1256).

En el caso de las bibliotecas, el objetivo de los reglamentos debería girar en torno a facilitar el acceso a los documentos y a los servicios que brinda, a un mayor número de usuarios reales y/o potenciales, respetando el mismo derecho de uso para todos. Para ello es necesario que predominen principios de equidad, solidaridad y respeto hacia aquello que pertenece a la comunidad, que debe ser cuidado y aprovechado por todos.

En la actualidad, las bibliotecas universitarias cada vez más se alejan de los estereotipos de silencio, rigidez y solemnidad que otrora las caracterizó, siendo hoy lugares de encuentro para el estudio y la recreación, para una pausa después de largas horas de clases, convirtiéndose en rincones de descanso, socialización y esparcimiento.

Estos cambios paradigmáticos no afectan a la existencia de reglamentos y políticas puesto que son necesarios para fijar límites y establecer conductas, es decir, pautar implícita o explícitamente lo que se permite

o no hacer, los derechos y las obligaciones de cada parte. De esta manera contribuyen a regular el desempeño de las instituciones.

A pesar de lo que pudiera pensarse sobre las restricciones o las limitaciones que los reglamentos y las políticas establecen y de los pronósticos de desaparición de las bibliotecas por la llegada de Internet, estas instituciones siguen siendo visitadas y sus salas se encuentran, muchas veces, colmadas de usuarios, lo que les demanda crecer y reinventarse en forma permanente. Por ello, cabe preguntarse, como lo hace Espinosa (2017, p. 112):

¿Qué cosa es tan importante que ha logrado mantener las bibliotecas en la preferencia del público? ¿Qué partícula del quehacer bibliotecario hace que un lugar pasara de ser un mausoleo sobrio y ceremonioso donde imperaba el silencio sepulcral a un centro atractivo, inclusivo abarrotado de gente que invita al disfrute de sus espacios y colecciones?

Para el autor la respuesta está en las políticas institucionales, que supieron adaptarse a las tecnologías que traspasan la realidad y la vida de todo individuo e institución, y a los nuevos hábitos y costumbres que el cambio tecnológico trajo aparejado. Si las instituciones se han adaptado a estos cambios, es posible preguntarse ¿cómo se refleja ese cambio en los reglamentos de las bibliotecas? ¿Pudieron alejarse de las ancestrales prescripciones restrictivas sobre el acceso a los documentos y a la difusión de la información?

Esta es la premisa con la que se comienza a indagar sobre el contenido y el tono de mensajes que impera en los reglamentos de las bibliotecas universitarias de la provincia de Córdoba, publicados en sus páginas web institucionales.

Así, las preguntas que conducen esta investigación son las siguientes: ¿Qué aspectos de los servicios se reglamentan?, El lenguaje utilizado en la redacción de los reglamentos ¿es de tono negativo y restrictivo? A partir del lenguaje: ¿Qué imagen de biblioteca transmiten a los usuarios el tono y el contenido de los reglamentos?

Como objetivos generales se plantea por una parte, conocer la estructura de los reglamentos y los recursos y los servicios que regulan. Por otra, identificar el tono de lenguaje utilizado en la redacción de los reglamentos. Y como objetivo específico se busca precisar cuál es el tipo de mensaje que impera, mayoritariamente, en los reglamentos.

Se han encontrado pocas publicaciones sobre reglamentos de bibliotecas, ya sea de estudios que presenten análisis o bien que definan su estructura, contenido, presentación, difusión, etc. En general es un tema tratado en forma sencilla y escueta.

En España, Herrera Morillas (2003) ha presentado una serie de artículos en los que analiza los reglamentos de las bibliotecas universitarias de ese país de diversas maneras. Por ejemplo, recopila las características de los préstamos a domicilio y especiales en 35 reglamentos. En un estudio anterior indaga sobre cómo se refleja la automatización, la formación de usuarios y la investigación en los reglamentos de las bibliotecas del sur de España (Herrera Morillas, 2001b). En otro trabajo del mismo año elabora un análisis de cada una de las bibliotecas de Andalucía, estudiando la estructura de sus reglamentos y en las conclusiones menciona la intención en la mayoría de ellos de “plasmar la estrecha unión que debe haber entre la biblioteca, la docencia, y la investigación” (Herrera Morillas, 2001a p. 28). Además sintetiza la orientación que se le ha dado a cada uno de los aspectos tratados como es la formación, la automatización, los servicios, etc. Finalmente, en Herrera Morillas, Fernández Falero y Peral Pacheco (2001), se analizan los reglamentos y las normativas que están presentes en las páginas web de las bibliotecas universitarias españolas.

Estos artículos, analizan aspectos que se reflejan en los reglamentos, o el modo en que se los presentan al público en general, pero ninguno de ellos realiza una valoración respecto al tipo de mensaje que se está brindando, además todos se refieren a España. No se han encontrado trabajos referidos a Argentina, ni particularmente a la provincia de Córdoba.

En este estudio se analiza el tono de la comunicación a partir de la noción de “análisis de contenido” vertida por Bardin (1996, p. 22):

Un conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones tendentes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos del contenido de los mensajes, permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (variables inferidas) de estos mensajes.

En función de esta definición se busca conocer el contenido de los reglamentos, es decir, los aspectos que incluyen en términos de organización, de los recursos, de los servicios, de los derechos y de las obligaciones de los involucrados, entre otros.

En opinión del citado autor, el análisis de contenido tiene dos funciones que no pueden disociarse: en primer lugar, la heurística que se utiliza “para ver” y aumenta las posibilidades de descubrimiento, y en segunda instancia, la de “administración de la prueba” en el sentido de probar algo.

En este caso se analizaron los reglamentos en ambos sentidos, desde la heurística para descubrir qué tendencias o mensajes subyacen en la redacción y la estructura de los reglamentos y desde la función de administración de la prueba se busca comprobar o refutar la hipótesis histórica subyacente que sostiene que los servicios bibliotecarios fueron concebidos como prácticas restrictivas y conservadoras, en contraposición a la tendencia actual tanto de apertura a la difusión y el uso de los documentos como de cooperación con el usuario real y potencial.

Por ello es necesario considerar que los reglamentos de las bibliotecas universitarias se constituyen en una comunicación de uno hacia muchos, siendo este uno la institución (biblioteca) y muchos los usuarios (entendiéndose por usuarios personas de diferentes edades, niveles de formación académica, estratos sociales y también otras bibliotecas o instituciones de distintos ámbitos geográficos). Además, debe tenerse en cuenta que la necesidad de comprender para respetar los reglamentos trasciende las épocas por lo que deben ser claros en la información que brindan y adaptables a distintos contextos. Por estas razones, se entiende que esta comunicación debe componerse de oraciones acabadas en sí mismas, en el sentido que Bajtín (1998, p. 10) le atribuye:

La oración es una idea relativamente concluida que se relaciona de una manera inmediata con otras ideas de un mismo hablante dentro de la totalidad de su enunciado; al concluir la oración, el hablante hace una pausa para pasar luego a otra idea suya que continúe, complete, fundamentalmente a la primera. El contexto de una oración viene a ser el contexto del discurso de un mismo sujeto hablante; la oración no se relaciona inmediatamente y por sí misma con el contexto de la realidad extraverbal (situación, ambiente, prehistoria) y con los enunciados de otros ambientes, sino que se vincula a ellos a través de todo el contexto verbal que la rodea, es decir, a través del enunciado en su totalidad.

En general el código que se usa en los reglamentos es escrito y articulado con enumeración de sentencias, cuya lectura no es del agrado de la mayoría. Se conocen pocos ejemplos de reglamentos de bibliotecas con diseños más creativos y menos formales (como *comics*, tutoriales, con actores o explicaciones audiovisuales).

Se debe considerar el hecho de constituirse como un tipo de discurso institucional, que se dirige a un público con intereses específicos de aprendizaje e investigación. El mayor porcentaje de este público se caracteriza por encontrarse en una franja etaria de entre 19 y 25 años, mientras que un porcentaje minoritario pertenece al mundo académico, con edades que abarcan desde los 30 a los 65 a 70 años.

### 3. METODOLOGÍA

Este estudio se realizó entre los años 2017 y 2018. Se planteó una metodología cuantitativa de análisis documental, con relación a la información visible en los sitios web de las bibliotecas, que comprende el análisis de contenido, considerando la estructura y los aspectos abarcados en los reglamentos. En cuanto al tono de lenguaje utilizado, se tomó en cuenta la cantidad de expresiones negativas o restrictivas presentes en cada reglamento.

La oferta universitaria de la provincia de Córdoba es amplia, se compone de universidades de gestión nacional, provincial y privada, distribuidas como se muestra en la tabla N° 1:

**TABLA 1**  
Universidades de la provincia de Córdoba

Institución	Cantidad de bibliotecas
Universidad Nacional de Córdoba	30
Universidad Tecnológica Nacional	3 (una por cada regional: Villa María, San Francisco y Córdoba)
Universidad Nacional de Villa María	1
Universidad Provincial de Córdoba	5
Universidad Blas Pascal	1
Universidad Católica de Córdoba	1
Universidad Empresarial Siglo XXI	1
Universidad de la Defensa	1
Instituto Universitario de Ciencias Biomédicas de Córdoba	1
Total	44

Fuente: elaboración propia.

Del total contabilizado solamente se trabajó con aquellas que han publicado sus reglamentos en las páginas web institucionales, es decir con 19 unidades de información. En la Tabla 2 se encuentra el listado de bibliotecas con sus respectivas direcciones web, ordenadas alfabéticamente, cabe aclarar que esta organización no se corresponde con la de los datos en la Tabla 3.



**TABLA 2**  
Bibliotecas con reglamento en su sitio web

Biblioteca	URL
Biblioteca "Dr. Aníbal A. Sanguinetti" de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://fcq.biblio.unc.edu.ar/">https://fcq.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "Elma Kohlmeier de Estrabou" de la Facultad de Filosofía y Humanidades, y Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://ffyh.biblio.unc.edu.ar/">https://ffyh.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "Ing. Agrónomo Moisés Farber" de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://agro.biblio.unc.edu.ar/">https://agro.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "José M. Aricó" de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://arico.biblio.unc.edu.ar/">https://arico.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "Manuel Belgrano" de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba"	<a href="https://eco.biblio.unc.edu.ar/">https://eco.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "Mario Fernández Ordóñez" de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://biblioteca.faud.unc.edu.ar/">https://biblioteca.faud.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "Prof. Dr. J.M. Allende" de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://fcm.biblio.unc.edu.ar/">https://fcm.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca "Prof. Dr. Ricardo Luti" de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://fcefyн.unc.edu.ar/facultad/secretarias/academica/bibliotecas/biblioteca-profesor-dr-ricardo-luti/">https://fcefyн.unc.edu.ar/facultad/secretarias/academica/bibliotecas/biblioteca-profesor-dr-ricardo-luti/</a>
Biblioteca "General José de San Martín" Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional Villa María	<a href="https://frvm.utn.edu.ar/biblioteca/servicios.php">https://frvm.utn.edu.ar/biblioteca/servicios.php</a>
Biblioteca Central "Juan Filloy" de la Universidad Nacional de Río IV	<a href="https://www.unrc.edu.ar/unrc/academica/biblioteca.php">https://www.unrc.edu.ar/unrc/academica/biblioteca.php</a>
Biblioteca de la Escuela de Nutrición de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://nutricion.biblio.unc.edu.ar/">https://nutricion.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="https://odo.biblio.unc.edu.ar/">https://odo.biblio.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca del Instituto Universitario Aeronáutico	<a href="https://biblioteca.iua.edu.ar/">https://biblioteca.iua.edu.ar/</a>
Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba	<a href="http://www.bmayor.unc.edu.ar/">http://www.bmayor.unc.edu.ar/</a>
Biblioteca de la Universidad Blas Pascal	<a href="https://www.upb.edu.ar/">https://www.upb.edu.ar/</a>
Biblioteca Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional Córdoba	<a href="https://www.frc.utn.edu.ar/bibliotecaCentral/">https://www.frc.utn.edu.ar/bibliotecaCentral/</a>
Biblioteca de la Universidad Tecnológica Nacional-Facultad Regional San Francisco	<a href="http://sistemas.frsfco.utn.edu.ar/biblioteca/">http://sistemas.frsfco.utn.edu.ar/biblioteca/</a>
Biblioteca Vice Rector Ricardo Podestá de la Universidad Nacional de Villa María	<a href="http://biblioteca.unvm.edu.ar/">http://biblioteca.unvm.edu.ar/</a>
Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba	<a href="https://biblioteca.ucc.edu.ar/">https://biblioteca.ucc.edu.ar/</a>

Fuente: elaboración propia.

#### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio de los reglamentos llevó a observar que solamente la mitad de las bibliotecas investigadas posee alguna forma de acceso desde el sitio web institucional. El tipo de información que brindan es diverso, yendo desde lo sumamente exhaustivo a sólo contener una ventana de ingreso al catálogo. Esto plantea interrogantes sobre el uso de las páginas como medio de difusión y su aprovechamiento como un servicio en sí mismo. No obstante, este análisis excede al presente trabajo por lo que no será desarrollado.

Al enfocarse en el acceso a los reglamentos, se detectó que en algunas bibliotecas se ingresa a ellos desde un enlace o mediante la descarga del archivo, otras describen los servicios en sus webs o incorporan algunos de sus aspectos en “preguntas frecuentes”.

Ante esta situación se optó por tomar, para este estudio, 19 reglamentos, considerando que en las respectivas páginas se los mencionó como tales. No se han tenido en cuenta aquellos sitios que sólo mencionan período de préstamos, preguntas frecuentes o que solamente describen los servicios que brindan.

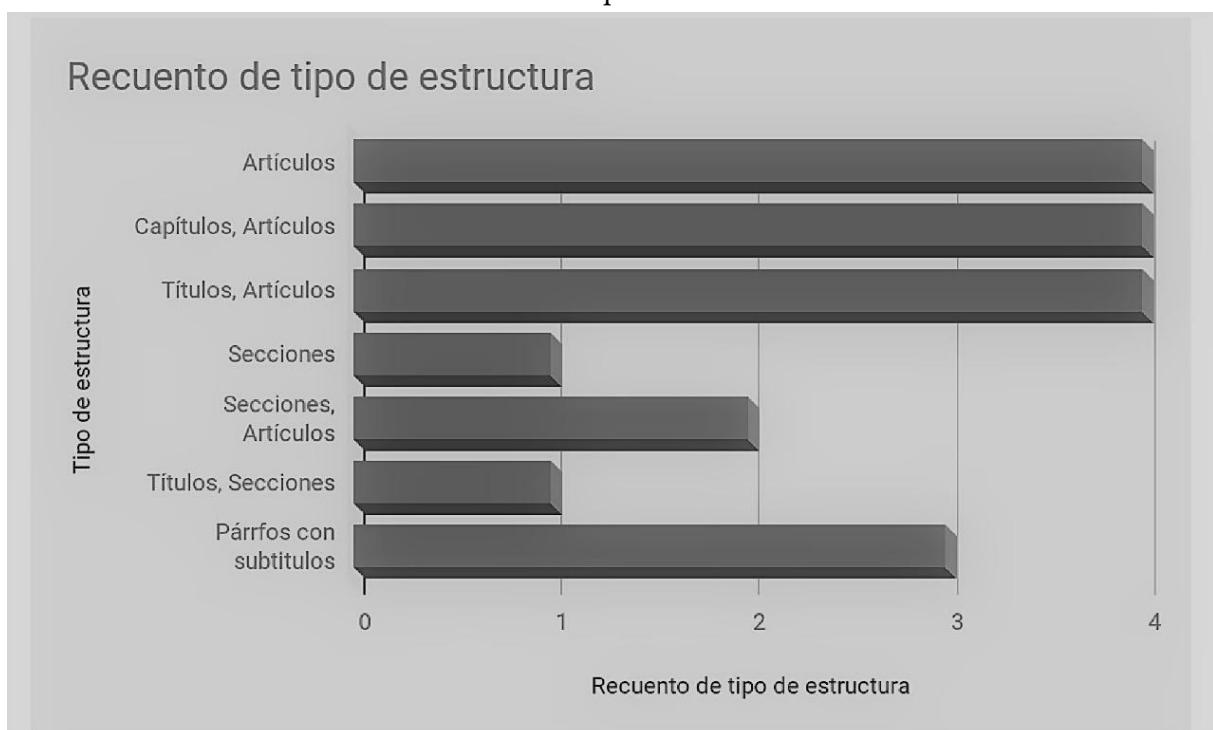


De los 19 reglamentos analizados 17 pertenecen a bibliotecas de universidades de gestión pública. Este aspecto tiene correlación con la mayoría numérica de los centros de información universitarios de la provincia puesto que corresponden a instituciones de ese tipo de gestión.

Se indagó sobre la antigüedad de los reglamentos, considerando el año desde que ha sido creado o desde el que está vigente. En este caso 7 poseen fecha de creación o actualización, partiendo desde el año 2007 al 2018. De ellos solo 3 han sido redactados o actualizados en los dos últimos años. Respecto a los 12 restantes no se puede saber su fecha de elaboración, y en ningún caso se conoce si se revisan y actualizan periódicamente.

Respecto a la organización de la información, 16 se presentan estructurados, sin embargo, se observa una variedad en cuanto a la utilización de títulos, subtítulos, capítulos, secciones, artículos o párrafos. Éstos se combinan de diversas formas, es decir que se pueden encontrar capítulos y artículos, títulos y subtítulos, secciones y artículos, títulos y párrafos, etc. Dentro de esta variedad de composiciones se destaca que la mayoría utiliza artículos, solos o combinados, como se observa en la figura 1 que sigue.

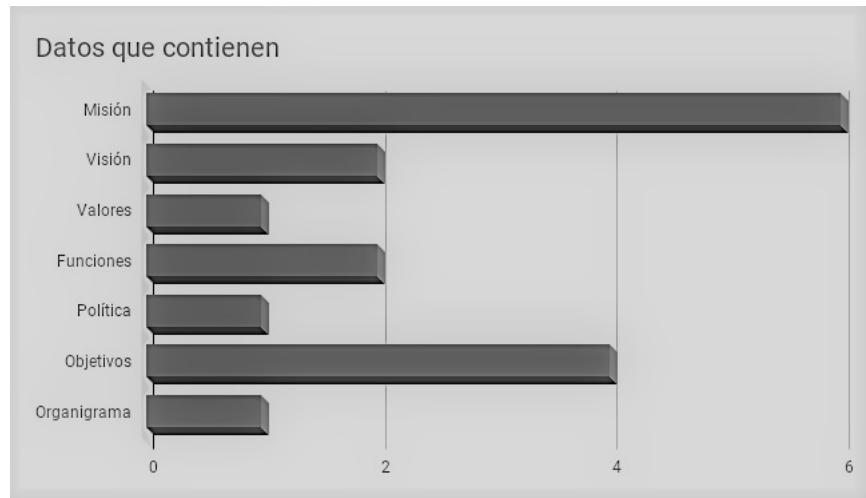
FIGURA 1  
Recuento de tipo de estructura



Fuente: elaboración propia.

En el contenido de los reglamentos se manifiesta nuevamente la diversidad de estilos tanto en su construcción, en la información que proveen sobre la propia biblioteca, como en los aspectos que puntuallizan. Se tuvo en cuenta si brindan información sobre sus objetivos, misión y visión (figura 2), sobre los servicios que ofrecen, los modos de acceso, los derechos y obligaciones de los usuarios, entre otros aspectos.

**FIGURA 2**  
Datos que contienen

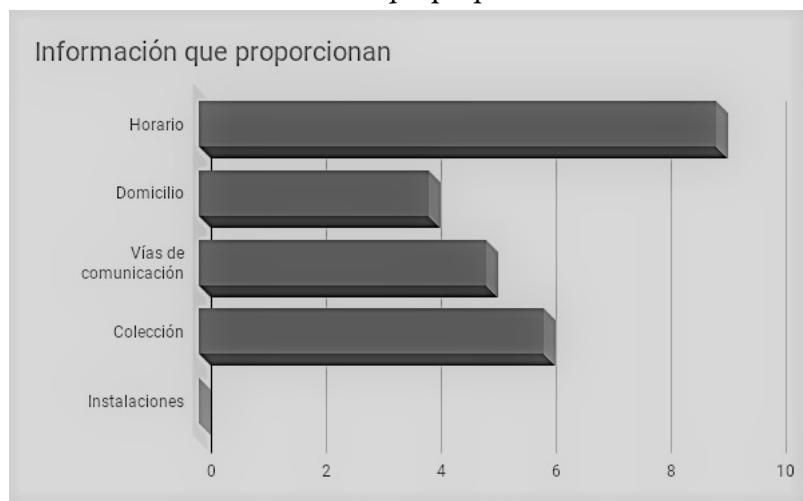


Fuente: elaboración propia.

Se observa que 12 de las 19 bibliotecas analizadas incluyen información relativa a su misión, visión, objetivos, funciones, valores o política. No se pudo establecer si las 7 bibliotecas restantes simplemente omitieron incluir estos aspectos en sus reglamentos o no los han definido.

Se indagó sobre los datos de acceso que se proporcionan en los reglamentos como el horario de apertura de las bibliotecas, el domicilio, las vías de comunicación, así como sobre la composición de la colección y las características de las instalaciones que ofrecen al público. Se obtuvieron datos sobre algunos de estos aspectos en 12 bibliotecas, como se observa en la figura 3. Cabe destacar que ningún reglamento brinda información sobre las características de las instalaciones.

**FIGURA 3**  
Información que proporcionan

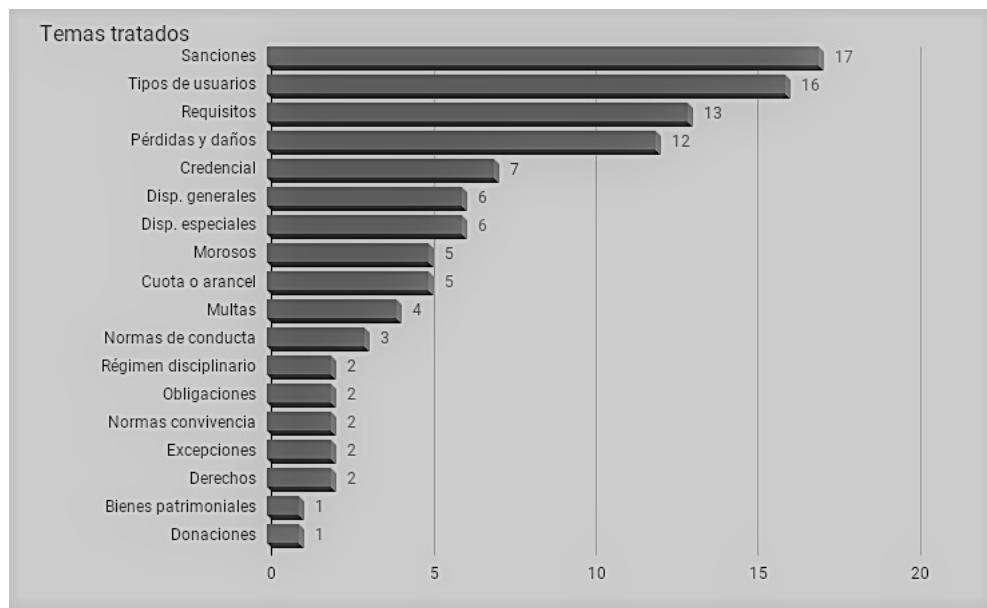


Fuente: elaboración propia.

En la figura 4 se observa que los temas tratados, en su mayoría, se refieren a restricciones o consecuencias que se pueden sufrir: sanciones, multas, obligaciones, morosidad, normas de conducta, régimen disciplinario. Dos reglamentos hablan sobre los derechos de los usuarios y sobre normas de convivencia. También se incluyen aspectos como tipos de usuarios (en un reglamento se los menciona como “categoría de usuarios”),

requisitos, el uso de credenciales, entre otros. Solamente uno incluye el ítem donaciones, fijando pautas para su aceptación. Otros hacen referencia a diferentes bienes patrimoniales, refiriéndose a que todo libro o revista que adquiera cualquier dependencia de la universidad debe remitirse a la biblioteca para que pueda agregarse a la conformación de su patrimonio.

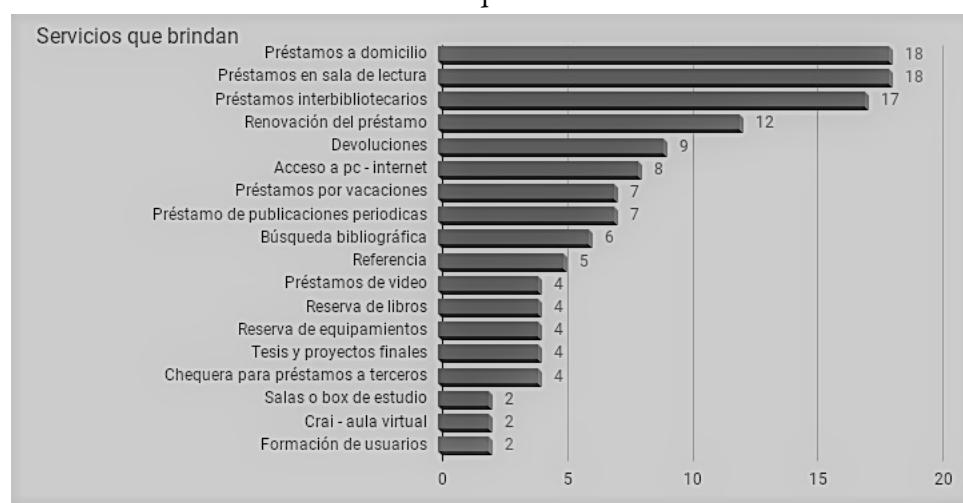
FIGURA 4  
Temas tratados



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de las bibliotecas enumeran la prestación de los servicios más tradicionales, a saber: el préstamo de libros, ya sea interno, a domicilio, en sala de lectura o interbibliotecario. Son menos aquellas que mencionan devoluciones<sup>2</sup>, referencia, búsquedas bibliográficas, préstamo de diversos materiales o equipamientos tecnológicos, así como la reserva o la renovación de los préstamos (figura 5).

FIGURA 5  
Servicios que brindan



Fuente: elaboración propia.

Es importante destacar que solamente 8 bibliotecas mencionan a los servicios como tales dentro de un apartado particular, y que solamente 1 presenta en su reglamento una variedad de servicios notablemente mayor que el resto (aproximadamente cuarenta tipos), los que a su vez se categorizan en “generales”, “de acceso al documento”, “servicios y recursos de apoyo a la docencia e investigación”, “de difusión y extensión bibliotecaria”, “servicios arancelados para usuarios externos” y “de consulta, información y atención al usuario”.

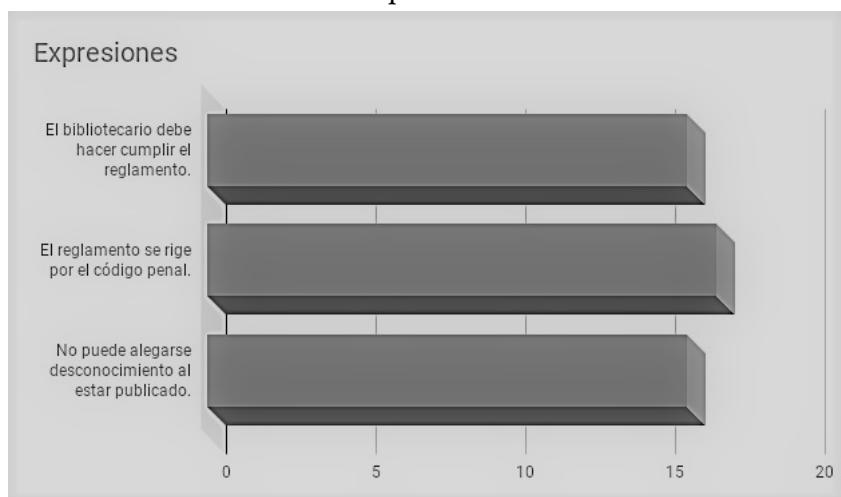
Además, se sigue presentando el acceso a internet ya sea por cable o *wifi* como un servicio de la biblioteca, sin embargo, en general esta es una infraestructura que facilita la universidad, y que depende mayormente de la instalación, el mantenimiento y la mejora que el presupuesto de la universidad pueda disponer.

Un aspecto que llamó la atención por su recurrencia, es que se explicita en varios de los reglamentos de la muestra las siguientes expresiones (figura 6):

- El bibliotecario debe hacer cumplir el reglamento.
- El reglamento se rige por el código penal.
- No puede alegarse desconocimiento al estar publicado.

La contundencia de las mismas podría denotar una cierta intencionalidad, tal vez desalentar al lector a cometer faltas o advertir de la severidad y/o la seriedad de las disposiciones que contiene el reglamento en sí mismo.

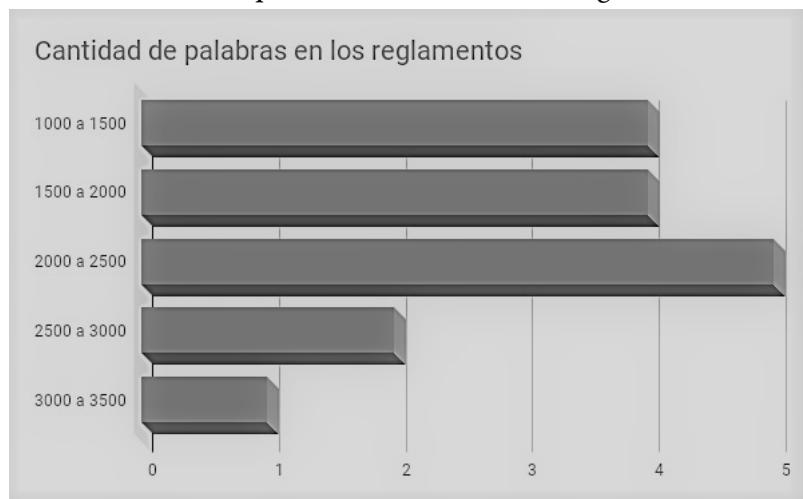
FIGURA 6  
Expresiones



Fuente: elaboración propia.

Para dimensionar la extensión de los reglamentos se cuantificó la cantidad de términos que contienen, utilizando el contador de palabras de un procesador de textos, observándose un rango entre 303 y 3416 palabras, con una media de 1732 y un promedio 1936. Se observa que 5 de los reglamentos tienen una extensión entre 2000 y 2500 palabras, como se presenta en la figura 7.

**FIGURA 7**  
Cantidad de palabras contenidas en los reglamentos



Fuente: elaboración propia.

Con la finalidad de detectar si el lenguaje de los reglamentos utiliza un estilo restrictivo o intimidante se contabilizó, en cada uno, la cantidad de veces que se mencionan las siguientes palabras y sus derivadas: **no, ni, ningún, nunca, negar, prohibido, delito, inhabilitar, jamás, expulsar, obligar, sancionar**. Luego de computar estos términos considerados como “negativos” se calculó el porcentaje que representaban en el total de las palabras de cada reglamento. Los resultados se muestran en la Tabla 3, en donde se ha destacado con color aquellos que se destacan por su mayor cantidad de vocablos negativos.

**TABLA 3**  
Extensión de los reglamentos en palabras términos negativos

Extensión de los reglamentos en palabras: términos negativos.			
Biblioteca <sup>3</sup>	Total de términos	Cantidad de palabras negativas encontradas	Porcentaje de vocablos negativos respecto al total de términos hallados en el reglamento
B1	3.226	44	1,36%
B2	1.947	43	2,21%
B3	1.685	16	0,95%
B4	1.732	29	1,67%
B5	2.204	1	0,05%
B6	3.066	64	2,09%
B7	3.416	48	1,41%
B8	1.450	19	1,31%
B9	1.203	22	1,83%
B10	2.384	57	2,39%
B11	1.421	14	0,99%
B12	2.913	40	1,37%
B13	303	5	1,65%
B14	2.453	42	1,71%
B15	2.013	32	1,59%
B16	1.511	38	2,51%
B17	1.110	21	1,89%
B18	2.112	48	2,27%
B19	633	3	0,50%

Fuente: elaboración propia.

Se observa que la extensión de los reglamentos es variable, así como la cantidad y el porcentaje de palabras negativas. Al hacer un análisis más minucioso se detectan algunas expresiones con una doble negatividad, tales como: “el usuario no deberá tener ninguna sanción” lo que contribuye a reforzar lo negado.

Las oraciones prohibitivas y la recurrencia de la doble negatividad llevan a plantear si a los usuarios se les brindan elementos para comprender que los reglamentos de las bibliotecas pretenden hacer equitativo el uso de los recursos y los servicios ofrecidos o sólo se trata de enumerar restricciones. De todas maneras, en el contexto de esta investigación no se indaga si ese es el objetivo que las bibliotecas le otorgan a los reglamentos o si, por el contrario lo que buscan es restringir el uso, resguardar o conservar.

## CONCLUSIONES

Se observan estructuras y ordenamientos disímiles de los reglamentos y a la vez coincidencia en la mayoría de los aspectos que abordan. Algunos presentan cierto desorden en el contenido de los artículos, lo que lleva a pensar que carecen de una división de temas a tratar y de una coherencia entre ellos, no obstante, cabe aclarar que se presentan como unidades independientes.

En muchos casos se puede percibir una falta de reflexión sobre qué se quiere lograr con la confección del reglamento, si ordenar y orientar o normar el uso, entendiendo por ordenar y orientar hacer que el uso sea equitativo, eficiente y atractivo para los usuarios y por normar encuadrarse dentro de reglas estrictas.

Son pocas las bibliotecas que incluyen definiciones básicas que las caracterizan y les otorgan un sentido y orientación, como son la misión, la visión y los objetivos. Se considera importante que se brinde esta información puesto que ayuda al usuario a comprender la finalidad de la normativa y las bases sobre las que se asientan los valores y los objetivos que definen los diferentes aspectos.

En algunos casos se observa un atisbo de amedrentamiento y desaliento en el uso, como es el caso de sanciones extensas y multas monetarias que se colocan en forma conjunta, llegando hasta a suspender la habilitación del usuario por un año, cinco años o, inclusive, se menciona la expulsión o la sanción penal. Todo lo cual es un derecho que poseen las bibliotecas universitarias, pero quizás podrían evitar su alusión expresa en los reglamentos, dado que son casos especiales que podrían contemplarse en una cláusula muy común y frecuente que se refiere a que *“toda situación no contemplada en el presente reglamento será resuelta por la dirección de la biblioteca y las autoridades de la facultad, o de acuerdo a las leyes vigentes en el país, ciudad, provincia.....”*

En otros casos se observa que se ha buscado ordenar el uso de la biblioteca, pero no se puede tener certeza que el reglamento tenga como finalidad secundaria difundir servicios o productos, ni dar a conocer su metodología de trabajo o los alcances de su gestión. Algunas bibliotecas sí lo hacen mostrando la misión, la visión u los objetivos que se han fijado, detallando los servicios que ofrecen dentro de un capítulo o una sección. En su mayoría comienzan describiendo quiénes pueden hacer uso de la biblioteca, de qué manera y bajo cuales condiciones.

En general, el lenguaje que utilizan es neutro descriptivo de aspectos que hacen a la metodología para asociarse, retirar préstamos, si bien algunos casos utilizan frases como “queda prohibido” y “no está permitido”, no es el modo más común de redactar. Sin embargo, es posible y recomendable utilizar un lenguaje más amable y menos negativo, que invite a los usuarios a reflexionar sobre la equidad en el uso de los recursos y los servicios. Algunos ejemplos: *“Las sanciones no son transferibles”* por *“Las sanciones son intransferibles”* o *“La renovación no es un trámite personal y no requiere la presentación del material”* por *“La renovación puede gestionarse mediante un tercero, sin la presentación del material”*, *“No se presta a domicilio Material de Referencia y Tesis”* por *“El material de referencia y las tesis se consultan en la sala de lectura”*.

En referencia a lo expresado se destaca el caso de una biblioteca que no posee expresiones negativas en el texto de su reglamento, describe claramente su misión y funciones, detalla los derechos y deberes de los socios. En un apartado denominado normas de convivencia, apela a la conciencia social expresando: *“El objetivo de*

*las normas de convivencia es mejorar la calidad de los vínculos interpersonales, teniendo en cuenta valores tales como respeto, responsabilidad, sinceridad, cooperación, solidaridad y pertenencia”*<sup>4</sup>

A modo de síntesis y luego del análisis realizado se considera importante brindar algunas recomendaciones o pautas para la confección de reglamentos de bibliotecas universitarias:

- Definir un objetivo, que debiera estar explicitado en el cuerpo del mismo. (por ejemplo: “Esta reglamentación tiene la finalidad de fijar pautas para el uso de los servicios de la biblioteca....”)
- Incluir la misión, la visión y los valores que sustentan el accionar la biblioteca.
- Brindar datos sobre horarios de atención, ubicación de la biblioteca, modos de acceso físicos, virtuales, telefónicos, redes sociales, etc.
- Poner especial atención en el tono del discurso, apoyando un lenguaje inclusivo y evitando en lo posible expresiones negativas.
- Detallar los servicios que se ofrecen.
- Dedicar un apartado a los derechos de los usuarios y a normas de convivencia, apelando a la concientización del carácter de bien público que poseen los recursos de las bibliotecas<sup>5</sup>.
- Evitar otorgarle un lugar destacado a las sanciones y multas porque desalientan el uso de las bibliotecas.
- Propender a un texto del reglamento lo más breve posible, ya que difícilmente se puedan incluir todas las situaciones, por ello una buena opción podría ser agregar la leyenda “toda situación no contemplada será resuelta por la dirección”.
- Evitar describir en exceso los recursos con que cuenta la biblioteca, suplir esta información con un enlace a la web.

Adicionalmente, las bibliotecas universitarias también tendrán que procurar difundir los aspectos más relevantes mediante infografías, videos, breves publicaciones en las redes o juegos interactivos en aplicaciones móviles, a modo de ejemplo.

## REFERENCIAS

- Bajtín, M. (1998). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.
- Bardín, L. (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal. (C. Suárez, Trad.).
- Espinosa, R. N. (2017). *Dirección de bibliotecas: de la teoría a la práctica*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Herrera Morillas, J. L. (2001a). Contenido y estructura de los reglamentos de las bibliotecas universitarias de Andalucía. *Boletín de la Asociación andaluza de Bibliotecarios*, 62, 7-30.
- Herrera Morillas, J. L. (2001b). Automatización, formación e investigación en los reglamentos de las bibliotecas universitarias del sur de España. *SCIRE* 7, 2, 99-115. Recuperado de <https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1152/1134>
- Herrera Morillas, J. L. (2003). Estudio del préstamo general y de los préstamos especiales en las bibliotecas universitarias españolas a través de sus normativas y reglamentos. *Revista española de documentación científica*, 26(3) 306-340. Recuperado de <https://doi.org/10.3989/redc.2003.v26.i3.140>
- Herrera Morillas, J. L.; Fernández Falero, Ma. R.; Peral Pacheco, D. (2001). Los reglamentos y normativas de bibliotecas universitarias españolas disponibles en páginas web. *Revista General de Información y Documentación*, 11(2), 231-258. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=210999>
- Krippendorf, K. (1990). *Metodología del análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- Lerner, F. (1999). *Historia de las bibliotecas del mundo: desde la invención de la escritura hasta la era de la computación*. Buenos Aires: Troquel.
- Moliner, M. (2002). *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.

RAE. Real Academia Española (2014). Políticas. *Diccionario de la lengua española* (23. ed.) [versión 23.3 en línea]. Recuperado de <https://dle.rae.es/politicas?m=form>

RAE. Real Academia Española (2014). Reglamento. *Diccionario de la lengua española* (23. ed.) [versión 23.3 en línea]. Recuperado de <https://dle.rae.es/reglamento?m=form>

## NOTAS

- 1 Para Bajtín (1998, p. 9) la unidad real de comunicación discursiva es el enunciado, el cual tiene fronteras bien definidas, que se determinan por el cambio de los sujetos discursivos, es decir, por la alteración del hablante. El enunciado es una unidad real, no convencional.
- 2 Si bien la devolución no es un servicio puesto que está implícita en el préstamo, se optó por incluirla dentro de esta sección porque la mitad de la muestra la menciona como un ítem destacado en sus reglamentos.
- 3 Para identificar las bibliotecas en el transcurso de la investigación se les colocó un número correlativo según se fueron analizando los datos en sus reglamentos.
- 4 Esta frase corresponde al reglamento de la Biblioteca “Manuel Belgrano” de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba, establecido por ordenanza 490/2011. Recuperado de [http://www.eco.unc.edu.ar/files/Biblioteca/Reglamento\\_de\\_la\\_biblioteca.pdf](http://www.eco.unc.edu.ar/files/Biblioteca/Reglamento_de_la_biblioteca.pdf)
- 5 Se menciona carácter de bien público en cuanto a que toda la comunidad tiene el mismo derecho de uso de ese bien.

