



VENTANAS ROTAS EN LA BIBLIOTECA: UNA EXPERIENCIA DEL CONTROL DEL RUIDO EN UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

BROKEN WINDOWS IN THE LIBRARY: AN EXPERIENCE OF THE NOISE CONTROL IN AN UNIVERSITY LIBRARY

Autores:

Esther Vargas Torrejón. Universidad de Castilla-La Mancha. Servicio de Biblioteca del Campus de Toledo. Esther.Vargas@uclm.es

César Martín Aranda. Universidad de Castilla-La Mancha. Servicio de Biblioteca del Campus de Toledo. Cesar.Martin@uclm.es <https://orcid.org/0000-0002-7583-550X>

Resumen:

La percepción de orden o desorden en un espacio puede influir o condicionar el comportamiento humano. Presentamos la experiencia llevada a cabo en la Biblioteca Fábrica de Armas, del campus de Toledo de la Universidad de Castilla-La Mancha, en la búsqueda de un espacio de silencio mediante la redistribución del mobiliario. Justificamos el resultado obtenido a través de la *Teoría de las ventanas rotas* y reflexionamos sobre el ruido y el silencio en una biblioteca universitaria. Así mismo planteamos la necesidad de espacios diferenciados para dar respuesta a las diferentes formas de aprendizaje existentes en la universidad actualmente.

Abstract:

The perception of the order or disorder in a space can influence or determine the human behaviour. In this article, we present the experience performed in the library Fábrica de Armas at University of Castilla-La Mancha, Toledo Campus, looking for a silence space through furniture distribution. We justify the obtained result through the *Broken windows theory* and we reflect on the noise and silence in an university library. Likewise, we consider the necessity of differentiated spaces in order to meet the current needs of different ways of learning at university.

Palabras clave:

Bibliotecas universitarias, mobiliario, usuarios.

Keywords:

University libraries, furniture, users.



Introducción

La percepción de orden o desorden se refleja en el contagio o la repetición de un comportamiento observado. La *Teoría de las ventanas rotas*¹ fue planteada a comienzos de los años ochenta, en el estudio de la criminología de una ciudad. Como bibliotecarios que somos, el “delito” que perseguimos en muchas ocasiones es el ruido, en nuestro medio que es el espacio de la biblioteca.

No partiremos de la premisa de que el silencio debe ser norma en una biblioteca, en una biblioteca tradicional². Partiremos de una respuesta a las necesidades de un grupo importante de estudiantes universitarios que siguen demandando silencio.

Ya no se cuestiona que hay distintas necesidades de aprendizaje, pero del mismo modo creemos que no se debe de cuestionar el silencio como una de ellas. Se trata de encontrar una conjugación viable de todas: aprendizaje conversacional con silencio, y puestos de estudio con salas de trabajo en grupo.

Existe normativa y estudios para planificar una nueva biblioteca que integre todo eso, pero qué hacemos con espacios ya dados, con edificios rehabilitados con más de veinte años que no se pueden adaptar fácilmente, sobre todo desde un punto de vista económico, a las nuevas necesidades. O lo que es lo mismo, clásicas necesidades, bajo un nuevo contexto.

No queremos tratar más que una respuesta a una necesidad de los usuarios de una biblioteca universitaria, la Biblioteca Fábrica de Armas del Campus Universitario de Toledo de la Universidad de Castilla-La Mancha. Respuesta a través del movimiento o adaptación del mobiliario dentro de un espacio ya existente y limitado, para generar un espacio de silencio para el usuario³.

¹ KELLING, George L.; WILSON, James Q. Broken windows: the police and neighborhood safety. En *Atlantic Monthly*, 1982 Mar, 249(3), p. 29-38. [Fecha de consulta: 18/12/2017]. Disponible en http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1982/03/broken-windows/4465/?single_page=true

² CROCKETTI, Luigi. Il silenzio della biblioteca. En *Biblioteche oggi: Mensile di informazione aggiornamento dibattito*, 2001, 19, 4, p. 10-13.

³ La experiencia se presentó en forma de póster en las *Segundas Jornadas de buenas prácticas en atención a espacios y usuarios. Bibliotecas G9: somos un equipo*. Jaca, 5 y 6 de octubre de 2017. https://eventos.unizar.es/10025/files/segundas-jornadas-de-buenas-practicas-en-atencion-a-espacios-y-usuarios.-bibliotecas-g9_-somos-un-e.html

Está claro que el diseño arquitectónico y del mobiliario de una biblioteca son agentes fundamentales en la limitación y propagación del ruido⁴. Pero creímos ver en el comportamiento del usuario, el agente de mayor peso en la ecuación de factores que reaccionan dentro de una biblioteca universitaria para el cambio que necesitábamos.

Biblioteca del campus de la Fábrica de Armas de Toledo

El antiguo Taller de Cartuchería de la antigua Fábrica de Armas Blancas fue elegido para albergar la biblioteca en el proyecto de rehabilitación de este antiguo complejo industrial en la ciudad de Toledo. Dicha rehabilitación comienza en 1998⁵, año en que comienza el proyecto de convertir una ciudad industrial dentro de la ciudad de Toledo en una ciudad universitaria. Nos encontramos ante un lugar con un gran simbolismo, ya que la historia de la Fábrica de Armas y la ciudad de Toledo siempre han estado ligadas. En su momento representó un foco de actividad industrial de gran importancia y actualmente la actividad docente, investigadora y de aprendizaje protagonizan este espacio situado en la ribera del Tajo, cerca del centro histórico.

La reutilización de edificios para la creación de nuevas bibliotecas es algo que vemos frecuentemente a partir de los años ochenta⁶. En el caso de la biblioteca que nos ocupa, la rehabilitación no sólo fue de un edificio para una biblioteca, sino que estamos hablando de un proyecto en el que todo un complejo industrial se reconvertía gradualmente en una ciudad universitaria. En este proyecto aún sin terminar, uno de los edificios más céntricos fue asignado para la biblioteca. No había opciones, todos los edificios se reutilizaron, ninguna nueva construcción, cada antiguo edificio para un nuevo uso; con sus ventajas y sus inconvenientes.

⁴ ROMERO, Santi. *La arquitectura de la biblioteca: recomendaciones para un proyecto integral*. [En línea] Barcelona: Col·legi d'Arquitectes de Catalunya i Demarcació de Barcelona, 2003. ISBN 84-96185-15-X. [Fecha de consulta: 07/01/2018]. Disponible en http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/articles-10968_archivo_01.pdf

⁵ LUCAS MARTÍNEZ, Antonio de. *Fábrica de Armas de Toledo: II Rehabilitación con criterios medioambientales*. Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Gabinete del Rector, 1999, p. 20. ISBN 84-89958-70-X.

⁶ MUÑOZ COSME, Alfonso. *Los espacios del saber: historia de la arquitectura de las bibliotecas*. Gijón: Trea, 2003. ISBN 84-9704-102-X.

La actual biblioteca se inauguró en 2001 y quedó de la siguiente manera: un edificio de una superficie de 2350 m² que ofrece actualmente 332 puestos de lectura. La biblioteca está integrada por dos espacios públicos diferenciados: el espacio de entrada y la gran sala de lectura. De la sala de lectura y los cambios que hicimos en ella es de lo que estamos hablando. En ella inicialmente se ubicaron estanterías con la colección de libre acceso de la biblioteca y puestos de lectura para el estudio y la consulta en sala. Todo ello perfectamente integrado y distribuido, las estanterías flanqueando los puestos de lectura, mesas y sillas entre los libros, libros al alcance del usuario, espacios acogedores para el estudio. Mesas, sillas, libros, todos integrados en un edificio en el que originalmente se fabricaban armas. Alrededor de todo esto, pequeños espacios para el trabajo en grupo, colecciones especiales, consulta de ordenadores...

No vamos a entrar a hablar de la reutilización de edificios y sus problemas porque no es objeto de este estudio. Está claro que un edificio ya existente es difícil que sea funcionalmente tan eficiente como uno nuevo y es fácil que tengamos problemas de usabilidad. Todo ello puede compensarlo y este caso es un claro ejemplo, otros factores como la presencia social, el aprecio por parte de la comunidad, la capacidad simbólica y de imagen, sin olvidar por supuesto el mantenimiento y conservación del patrimonio.

Ruido y silencio

La biblioteca cuya experiencia mostramos se había caracterizado tradicionalmente por el problema del ruido. Las quejas de nuestros usuarios por este problema y sobre todo en época de exámenes eran recurrentes.

Según la RAE⁷ ruido es cualquier “sonido inarticulado, por lo general desagradable”. La falta de éste sería precisamente lo que la RAE define como silencio. Dos sensaciones opuestas, pero directamente relacionadas. Lo cierto es que más bien tendríamos que explicar qué provoca ruido en una biblioteca y por qué en un momento en el que existen múltiples formas de aprendizaje aún hay muchos usuarios que necesitan y demandan silencio. El silencio no es solo la ausencia de ruido, sino

⁷ <http://www.rae.es/>



también de distracción y estímulos no deseados. El valor del silencio en cualquier actividad de aprendizaje es la minimización de estímulos no deseados de manera que toda la atención se puede dirigir a la tarea principal⁸.

El ruido del que se quejaban nuestros usuarios era producido por ellos mismos principalmente, al no modular su voz, conversaciones y risas entre diferentes personas. Y a esto sumado el sonido del teclado de los ordenadores, el sonido continuo de móviles, el sonido al arrastrar sillas, taconeo al caminar, etc.

Parecía que la biblioteca silenciosa era historia, pero si hacemos una búsqueda rápida en internet veremos el desarrollo de campañas de silencio en diferentes bibliotecas universitarias española: Zaragoza, Navarra, Alicante...; así como bibliotecas con zonas habilitadas específicamente para el estudio en silencio. Así mismo, aunque en la bibliografía en castellano no encontramos apenas estudios de caso sobre el problema del ruido en las bibliotecas universitarias, no es así en la literatura anglosajona, donde este tema está habitualmente presente.

Y aunque creíamos que el ruido había llegado a las bibliotecas para quedarse, que su presencia era una necesidad, como veremos más adelante en la encuesta que realizamos entre nuestros usuarios, la mayoría de ellos aún viene a la biblioteca para estudiar. Y es un hecho que para estudiar es necesario el silencio. Además, el ambiente silencioso es necesario para la reflexión, la introspección, la revisión, la contemplación, el análisis, el pensamiento creativo, la escritura...

No tenemos ninguna duda, no obstante, de que lo que necesitan las bibliotecas son diferentes espacios para diferentes necesidades. Espacios que van desde el cubículo individual hasta zonas de ocio dentro de la propia biblioteca; pasando por zonas abiertas de estudio en silencio, salas de trabajo en grupo o para aprendizaje colaborativo. Pero a veces esta diversidad de espacios no existe, como era nuestro caso y ante las demandas de los usuarios lo que necesitamos es cambiar una conducta para que exista un respeto hacia la mayoría de ellos. Necesitábamos

⁸ CHOY, Fatt C.; GOH, Su N. A framework for planning academic library spaces. En *Library management*, 2016, 37, 1/2, p. 13-28. [Fecha de consulta: 18/12/2017]. Disponible en <https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0001>

convertir el espacio principal de la biblioteca en un espacio de silencio porque era lo que demandaban nuestros usuarios.

El cambio centrado en nuestros usuarios

Necesariamente para plantearse una situación así hay que tener un problema previo. Como ya hemos dicho, una biblioteca con mucho ruido y muchas quejas de sus usuarios. En un espacio abierto conviviendo alumnos que necesitan hacer un trabajo de enfermería, alumnos que resuelven integrales juntos, alumnos que necesitan silencio para estudiar anatomía, y alumnos que simplemente están más cómodos pasando el tiempo bajo techo, que a la intemperie. Un sempiterno murmullo, unido a una polución sonora por ruidos invasivos de espacios aledaños (dos salas de trabajos, un hall de entrada, despachos), y un último aditivo, la reverberación. Un efecto debido a las carencias en el diseño del proyecto inicial.



Figura 1
Detalle de la sala de lectura de la biblioteca antes de la intervención
Fuente: Francisco Javier Gómez Lobera

La pregunta es qué hacer cuando tienes una cosa y necesitas la contraria, cómo revertir con pocos medios una situación generada. No fueron los que escriben estas líneas quienes idearon el cambio, sino Mónica María Martín Santos, directora del Servicio de Biblioteca del Campus de Toledo de la Universidad de Castilla-La Mancha.

De ahí parte la inspiración de este proyecto. Generar un nuevo espacio en un espacio ya existente. Qué queríamos, siempre una biblioteca para los usuarios, y ellos son los que nos demandaban más silencio. Veníamos observando que la demanda de espacios para trabajos en grupo, y la falta de oferta suficiente por nuestra parte de los mismos, provocaba que los espacios de mesas entre las estanterías se convirtieran en zonas donde los alumnos hacían trabajos, comentaban, practicaban el aprendizaje conversacional⁹. Al tener cierta intimidad en una biblioteca compartimentada visualmente, se generaba una falsa percepción de intimidad, sin percibir la molestia a otros compañeros. La calidez que provoca la división espacial o la compartimentación de un gran espacio es indudable, pero al mismo tiempo creemos que todos estos espacios que generan una intimidad para la conversación se deberían de evitar¹⁰.

El proceso llevado a cabo lo podemos explicar desde el *Design thinking for libraries*¹¹, un conjunto de herramientas para la resolución de problemas, bajo un enfoque creativo, necesariamente práctico, y repetible. Si bien no es exactamente como fue planteado lo cierto es que seguimos su premisa: “Human-centered design”, es decir, diseño centrado en nuestros usuarios. Necesitamos soluciones, soluciones prácticas y realizables. Del conjunto de herramientas del *Design thinking for libraries* utilizamos los tres procesos centrales del proyecto que ya reseñó Burguillos Martínez¹²: Inspiración, ideación e iteración. Tres etapas dentro de un juego de herramientas mayor.

De la inspiración ya hemos hablado, definir un desafío, enfocado en los usuarios desde la biblioteca. El objeto era claro, revertir una situación existente, minimizar el ruido. Existe en el mercado un desarrollo tecnológico en el control del ruido para

⁹ Véase, GORDON, Pask. *Conversation theory: applications in education and epistemology*. Elsevier, 1976.

¹⁰ FRANKS, Janet E.; ASHER, Darla C. Noise Management in 21st Century Libraries : Case Studies of Four U.S. Academic Institutions. En *New Review of Academic Librarianship*, 2014, mayo, p. 37-41. [Fecha de consulta: 01/12/2017]. Disponible en <https://doi.org/10.1080/13614533.2014.891528>

¹¹ <http://designthinkingforlibraries.com/> “We created the Design Thinking of Libraries toolkit to introduce a way of working that will help you understand the needs of your patrons and engage your communities like never before. We understand the challenges facing librarians are real, complex and varied. As such, they require new perspectives, new tools and new approaches. Human-centered design allows us to work together to discover what our communities want, and we can experiment to create services, programs and processes to meet their changing needs.”

¹² BURGUILLOS, Ferrán. Design thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador. En *Anuario ThinkEPI*, 2016, 1, p. 109-112. [Fecha de consulta: 27/11/2017]. Disponible en <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2016.19/30530>

bibliotecas¹³, pero sabemos que suena todavía lejana su aplicación en nuestros centros.

*“La distribución de una ciudad, su división en barrios y el emplazamiento de los mismos, las perspectivas... inducen ideas y actitudes en quienes los habitan y recorren a diario. En último término, sirven para dirigir voluntades en una u otra dirección”*¹⁴. Nosotros creímos que esa idea también se podía llevar a un escenario menor, con su distribución, y perspectivas y la consiguiente generación de ideas y actitudes en quienes los habitan a diario, los usuarios.

Tras la inspiración viene la ideación, sólo queda materializar la hipótesis anterior. Si el espacio genera en el usuario una confortabilidad, una intimidad propicia para hablar y sentir que no molesta; si se abstrae tanto para no plantearse la posibilidad de hacerlo; si a la vez que empatizamos aprendemos de los usuarios; la solución ha de ser cambiar su medio, cambiar el espacio, romper esa intimidad y buscar un espacio más público, más expuesto al resto de los usuarios.

Cuáles son las posibilidades de una biblioteca tradicional donde mesas y estanterías están intercaladas entre sí. Cambiar todo para que nada permanezca igual, todas las estanterías juntas, y por otro lado todos los usuarios juntos, nada entre ellos, mesa tras mesa, de un golpe de vista doscientos usuarios, el delincuente delatado por múltiples pares de ojos. Concentrar el ruido o hacerlo desaparecer por contagio; ese era el planteamiento, que los propios usuarios se controlaran, que el ruido quedara rápidamente identificado y automáticamente amonestado.

¹³ LANGE, Jessica; MILLER-NESBITT, Andrea; SEVERSON, Sarah. Reducing noise in the academic library: the effectiveness of installing noise meters. En *Library Hi Tech*. 2016, 34(1), p. 45-63. [Fecha de consulta 01/12/2017]. Disponible en <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2015-0034>

¹⁴ FRAILE, Pedro. La organización del espacio y el control de los individuos. En *Sistema penal y problemas sociales*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2003, p. 168.



Figura 2
Sala de lectura de la biblioteca después de la intervención
Fuente: Autores

El último paso es la iteración o repetición, hay que probar el prototipo creado, testar esa idea, testar el nuevo modelo. El bibliotecario lo ve a diario, al usuario hay que preguntarle o interrogarle.

Teoría de las Ventanas Rotas en una biblioteca

En un contexto científico deberíamos de dar datos, pero lo primero que queremos mostrar es perceptivo, la percepción del ruido permanente que teníamos había desaparecido o se había atenuado enormemente. Habíamos llegado al espacio de silencio que demandaban nuestros usuarios.

Respeto, conciencia, intimidación, propagación, visibilidad... Pero, sobre todo, contagio. La *Teoría de las ventanas rotas* se basa en una evidencia que hacemos nuestra. La percepción de orden o desorden en el ambiente, sea en una ciudad, en un entorno natural, o un espacio público concreto, puede influir o condicionar el comportamiento humano. Se trataría de un contagio, o repetición de un comportamiento observado. El silencio genera silencio, el ruido genera ruido. Ese contagio o repetición está asociado a una vigilancia o control espontáneo del resto de miembros de una comunidad, comunidad bibliotecaria, comunidad de usuarios de una

biblioteca¹⁵. Se trataría de la idea de autorregulación, pero autómatas, no conscientes. El grupo no tiene un plan, pero genera una respuesta natural, apropiada al fin buscado.

Nuestra idea, nuestro planteamiento, miraba hacia esas “ventanas rotas”, esperando una respuesta positiva. Pero la *Teoría de las ventanas rotas* y el contagio de los comportamientos es un arma de doble filo que se puede manifestar en lo contrario. Podemos encontrar bibliotecas en las que esta distribución espacial funciona en lo que respecta al autocontrol. Pero también lo contrario, que, en un espacio abierto, sólo con puestos de lectura, el ruido se multiplique por efecto contagio¹⁶.

Preguntar para mejorar

Cuando nos planteamos contar por primera vez la experiencia de la que venimos hablando pensamos que contar con la opinión de nuestros usuarios era fundamental. Surgía ante nosotros una oportunidad para recibir un *feedback* que además podíamos aprovechar para enriquecer con más opiniones que reflejaran necesidades y puntos débiles de nuestra biblioteca.

La época en que se realizó la encuesta no puede obviarse, en junio de 2017, en plena época de exámenes, la biblioteca llena de estudiantes preparando exámenes y con una necesidad de silencio aún mayor que la habitual. Nos encontramos ante época alta en la necesidad de silencio, un escenario extremo pero real que se produce en nuestra biblioteca al menos dos veces al año.

Lo que nos planteamos realizar fue una encuesta sencilla, con varios tipos de preguntas y dirigida a cualquier usuario que estuviera en ese momento en la biblioteca. Recibimos 100 encuestas, y resaltaríamos los siguientes resultados:

¹⁵ Esta teoría fue desarrollada por la periodista y urbanista Jane Jacobs, en un marco de crítica al urbanismo desarrollado en las grandes ciudades de Estados Unidos en los cincuenta. JACOBS, Jane. *The death and life of great American cities*. Nueva York: Random House, 1961.

¹⁶ *Campaña de silencio en la Biblioteca de la Universidad Pública de Navarra*. Experiencia presentada en forma de póster en las Segundas Jornadas de buenas prácticas en atención a espacios y usuarios. Bibliotecas G9: somos un equipo. Jaca, 5 y 6 de octubre de 2017. <https://eventos.unizar.es/10025/files/segundas-jornadas-de-buenas-practicas-en-atencion-a-espacios-y-usuarios.-bibliotecas-g9.-somos-un-e.html>. Dentro de las múltiples y repetidas campañas contra el ruido en bibliotecas universitarias, destacamos ésta, por ser un espacio muy parecido al que hemos llegado nosotros, un espacio abierto de estudio, en el que se da la *Teoría de las ventanas rotas*, pero en este caso en su vertiente negativa, ese doble filo del que hablábamos anteriormente.

- Un 96,47% de usuarios vienen a estudiar a la biblioteca.
- Para un 99% es importante el silencio.
- Un 66% prefiere la nueva distribución espacial.
- Sólo a un 21% le parece que con esta nueva distribución no hay más silencio.

En un campo abierto también preguntábamos “¿Qué hemos ganado?”:

- Al no haber una “barrera” (las estanterías), a la gente le debe dar vergüenza hablar.
- Efecto simpático por contagio del silencio.
- La gente está colaborando.

En sentido opuesto también les preguntábamos “¿Qué hemos perdido?”:

- La gente habla menos, pero ahora, cualquier pequeño ruido, se escucha.
- Hemos perdido concentración, ya que al estar todas las mesas en una zona común hay más distracciones.
- Intimidad y confortabilidad.

De esta forma pretendimos dar protagonismo a nuestros usuarios y su opinión. Ellos son la herramienta más importante y el motor que mueve a la biblioteca. Hemos pasado del bibliocentrismo, en el que el centro de la biblioteca son los libros, a espacios para ser usados, donde el centro son los usuarios. El equilibrio entre el espacio dedicado al usuario y el dedicado a la colección, se ha vencido hacia el usuario y como ellos son el centro del servicio hay que pensar y en este caso repensar los espacios para ellos¹⁷.

Conclusión

Las bibliotecas están en constante evolución y la tendencia actual es fruto de una transformación que ha afectado a su organización espacial. Las diferentes formas de aprendizaje en el momento en el que nos encontramos requieren espacios que van desde la necesidad de silencio y máxima concentración de nuestros usuarios hasta el llamado aprendizaje conversacional. Lo que necesitamos es diversificar y

¹⁷ GALLO LEÓN, José Pablo. *Los edificios de bibliotecas universitarias: planificación y evaluación*. Gijón: Trea, 2017. ISBN 978-84-17140-06-9.

compartimentar el espacio para que nuestras bibliotecas tengan espacios personalizables que se adapten tanto al individuo como al grupo.

Vemos así que la biblioteca ha dejado de tener protagonismo como “contenedor de libros” para convertirse simplemente en un espacio. En ese espacio los protagonistas son nuestros usuarios y debemos atender y entender sus demandas. Y ante un espacio que físicamente no podemos modificar, simplemente nos queda jugar con el mobiliario. De aquí la importancia de la flexibilidad del espacio y el mobiliario. Los espacios de planificación abierta son una tendencia actual en el diseño de bibliotecas, ya que la flexibilidad es uno de los rasgos fundamentales de estos espacios. Así podemos coartar la propagación del ruido, y generar o desmontar espacios semiprivados¹⁸.

Tenemos claro que las bibliotecas son para los usuarios, y en ellas habitan, trabajan y se desarrollan, tenemos la posibilidad de observar sus actitudes y reacciones colectivas, como en cualquier grupo social. De esta manera, podemos estudiarlas, gestionarlas o utilizarlas en su propio interés común.

Por encima de modas y tendencias debemos satisfacer la necesidad de la mayoría, aunque esa necesidad sea el silencio, pero sin olvidar el resto de necesidades, que indefectiblemente van a ser complementarias. Si tenemos suficientes espacios perfectamente acondicionados para el trabajo en grupo, los espacios de silencio no serán ocupados por esos usuarios que tienen que hacer un trabajo. Si tenemos un área de ocio y descanso, los usuarios que necesitan conversar, tendrán ese espacio para hacerlo. Porque el hecho de que la biblioteca se convierta en “el lugar al que acudir”, es el camino, llegar a convertir nuestras bibliotecas en el *tercer lugar* de Oldenburg¹⁹. Ese debe ser nuestro reto, convertir nuestras bibliotecas en espacios donde todos los usuarios con sus diferentes necesidades tengan cabida.

¹⁸ WATSON, Les. Space in the academic library of the 21st century: trends and ideas. En *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. 2017, 38, p. 4. [Fecha de consulta: 19/12/2017]. Disponible en <http://bid.ub.edu/pdf/38/ca/watson.pdf>

¹⁹ MATHILDE, Servet. Bibliothèques troisième lieu. En *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, 4, p. 57-63. . [Fecha de consulta: 13/02/2018]. Disponible en <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> . Existe una traducción Pedro Quílez en *Bibliotecas 2029*, [Fecha de consulta: 13/02/2018]. Disponible en <https://bibliotecas2029.wordpress.com/2012/05/23/tercer-lugar/>



Bibliografía

- BELL, Steven J. Stop Having Fun and Start Being Quiet: Noise Management in the Academic Library. En *Library Issues: Briefings for Faculty and Administrators* 2008, 28, 4.
- BURGUILLOS, Ferrán. Design thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador. En *Anuario ThinkEPI*, 2016, 1, p. 109-112. [Fecha de consulta: 27/11/2017]. Disponible en <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2016.19/30530>
- CHOY, Fatt C.; GOH, Su N. A framework for planning academic library spaces. En *Library management*, 2016, 37, 1/2, p. 13–28. [Fecha de consulta: 18/12/2017]. Disponible en <https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0001>
- CROCETTI, Luigi. Il silenzio della biblioteca. En *Biblioteche oggi: Mensile di informazione aggiornamento dibattito*, 2001, 19, 4, p. 10-13.
- FRAILE, Pedro. La organización del espacio y el control de los individuos. En *Sistema penal y problemas sociales*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2003, p. 167-207.
- FRANKS, Janet E.; ASHER, Darla C. Noise Management in 21st Century Libraries: Case Studies of Four U.S. Academic Institutions. En *New Review of Academic Librarianship*. 2014, mayo, p. 37-41. [Fecha de consulta: 01/12/2017]. Disponible en <https://doi.org/10.1080/13614533.2014.891528>
- GALLO LEÓN, José Pablo. *Los edificios de bibliotecas universitarias: planificación y evaluación*. Gijón: Trea, 2017. ISBN 978-84-17140-06-9.
- GAVILLET, Erika L. The “just do it” approach to customer service development: a case study. En *College & Research Library News*, 2011, 72, 4, p. 229-236. [Fecha de consulta: 04/01/2018]. Disponible en <http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8547>



- GONZALEZ-FERNANDEZ, Nieves. Espacios físicos de la biblioteca universitaria en el nuevo ecosistema de aprendizaje. En *Anuario ThinkEPI*, 2017, 11, p. 109-118. [Fecha de consulta: 04/01/2018]. También disponible en: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.14>

- GORDON, Pask. *Conversation theory: applications in education and epistemology*. Elsevier, 1976.

- HEAD, Alison J. *Planning and designing academic library spaces: Expert perspectives of architects, librarians, and library consultants*. *Project Information Literacy*, 2016, diciembre 6. [Fecha de consulta: 04/01/2018]. Disponible en http://www.projectinfolit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/pil_libspace_report_12_6_16.pdf

- HOWARD, Jennifer. At Libraries, Quiet Makes a Comeback. En *The Chronicle of Higher Education*, 2012, 58, 41. [Fecha de consulta: 04/01/2018]. Disponible en <https://learningcommonsresources.wikispaces.com/file/view/At+Libraries,+Quiet+Makes+a+Comeback.pdf>

- JACOBS, Jane. *The death and life of great American cities*. Nueva York: Random House, 1961.

- KATIE BURN, Matthew C.; LIZ WALLER, E. W.; GRAHAM, W. Capturing the student user experience (UX) in York and Loughborough University Library buildings En *Performance Measurement and Metrics*, 2016, 17, 2 p.175-187. [Fecha de consulta: 04/01/2018]. Disponible en <https://doi.org/10.1108/PMM-04-2016-0021>

- KELLING, George L.; WILSON, James Q. Broken windows: the police and neighborhood safety. En *Atlantic Monthly*, 1982 Mar, 249(3), p. 29-38. [Fecha de consulta: 18/12/2017]. Disponible en http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1982/03/broken-windows/4465/?single_page=true



- LANGE, Jessica; MILLER-NESBITT, Andrea; SEVERSON, Sarah. Reducing noise in the academic library: the effectiveness of installing noise meters. En *Library Hi Tech*. 2016, 34(1), p. 45-63. [Fecha de consulta 01/12/2017]. Disponible en <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2015-0034>

- LUCAS MARTÍNEZ, Antonio de. *Fábrica de Armas de Toledo: II Rehabilitación con criterios medioambientales*. Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha, Gabinete del Rector, 1999. ISBN 84-89958-70-X.

- MATHILDE, Servet. Bibliothèques troisième lieu. En *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, 4, p. 57-63. [Fecha de consulta: 13/02/2018]. Disponible en <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

- MCCAFFREY, Ciara; BREEN, Michelle. Quiet in the Library: An Evidence-Based Approach to Improving the Student Experience. En *Portal: Libraries and the Academy*, 2016, 16, 4, p. 775-791. [Fecha de consulta 01/12/2017]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.1353/pla.2016.0052>

- MORENO CEJA, Faustino; OROZCO MEDINA, Martha G.; ZUMAYA LEAL, María del Rocío. Los niveles de ruido en una biblioteca universitaria, bases para su análisis y discusión. En *Investigación bibliotecológica*, 2015, 29, 66, p. 197-224.

- MUÑOZ COSME, Alfonso. *Los espacios del saber: historia de la arquitectura de las bibliotecas*. Gijón: Trea, 2003. ISBN 84-9704-102-X.

- ROMERO, Santi. *La arquitectura de la biblioteca: recomendaciones para un proyecto integral*. [En línea]. Barcelona: Col·legi d'Arquitectes de Catalunya i Demarcació de Barcelona, 2003. ISBN 84-96185-15-X [Fecha de consulta: 07/01/2018]. Disponible en http://www.bibliotecaspublicas.cl/624/articles-10968_archivo_01.pdf

- WATSON, Les. Space in the academic library of the 21st century: trends and ideas. En *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. 2017, 38, p. 4. [Fecha de consulta 19/12/2017]. Disponible en <http://bid.ub.edu/pdf/38/ca/watson.pdf>