



EXPERIENCIAS

12 razones para la defensa de las bibliotecas

Las bibliotecas salvaguardan nuestra libertad y ayudan a mantener la salud de la democracia.

Las bibliotecas ofrecen los siguientes 12 motivos para su defensa y para demostrar que son imprescindibles para la sociedad

1. Las bibliotecas garantizan el acceso a la información de los ciudadanos, necesario para que se puedan tomar decisiones informadas.
2. Las bibliotecas rompen fronteras entre los distintos grupos sociales y dan servicio a todos por igual: niños, familias, personas mayores, inmigrantes, poblaciones diversas, colectivos privados de libertad o con dificultades de acceso, enfermos, invidentes, sin techo, etc.
3. Las bibliotecas allanan el terreno para la igualdad de oportunidades al ofrecer sus servicios a los usuarios sin consideraciones de clase, rango, o poder adquisitivo.
4. Las bibliotecas fomentan el pensamiento independiente, valoran al individuo y ofrecen alternativas al pensamiento único al proveer acceso a las tendencias culturales minoritarias.
5. Las bibliotecas estimulan la curiosidad, nutren la imaginación y alimentan la creatividad.
6. Las bibliotecas abren la mente de los niños, porque la biblioteca es el territorio de lo extraordinario. Y estimulan la responsabilidad al ofrecer la posibilidad de tener un carné propio para acceder a todos los materiales que ofrecen.
7. Las bibliotecas devuelven a la sociedad más de lo que cuestan. Hay multitud de ejemplos de negocios y oportunidades surgidos al calor de los recursos bibliotecarios.
8. Las bibliotecas son capaces de construir comunidades al conectar a la gente con la información que necesita y con los demás.
9. Las bibliotecas cohesionan a las familias gracias a sus múltiples actividades de apoyo, como ayudas para hacer los deberes, alfabetización, escuela de padres, extraescolares, cuentacuentos, clubes de lectura y otras muchas.
10. Las bibliotecas son lugares de tolerancia, como lo garantiza el hecho de que cualquier usuario puede encontrar algo ofensivo entre sus materiales.
11. Las bibliotecas ofrecen un espacio que despierta sensaciones de respeto, tranquilidad y placer intelectual similares a las de un santuario. En la biblioteca estamos a solas con nuestros pensamientos, pero compartimos el espacio con desconocidos.
12. Las bibliotecas albergan el pasado, lo preservan. Conocer el pasado sirve para evitar repetir errores en el presente.



Servicios bibliotecarios para el siglo XXI en las bibliotecas de la CAPV

JULIÁN MARQUINA

Recientemente ha salido un informe (*Servicios bibliotecarios para el siglo XXI*) sobre los servicios de biblioteca pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco en el cual ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre éstas. Dicho informe está dividido en tres bloques principales: “La relación de las bibliotecas de la población de la CAPV”, donde se hace una radiografía del perfil de usuarios de la biblioteca y los que no son usuarios, además de mencionar porqué y a qué acuden los usuarios a las bibliotecas. El segundo bloque lleva por título “La imagen de la biblioteca”, donde entran en juego las valoraciones de los usuarios y de los expertos, las funciones y roles de las bibliotecas públicas, los valores de futuro y el público objeto. Y por último, el tercer bloque, “Mirando al futuro”, donde se analizan las oportunidades y amenazas de las bibliotecas y se mencionan los objetivos prioritarios de las mismas, además de ofrecer una visión de futuro y las transformaciones que están en un horizonte no muy lejano.



Nº 105, Enero-Junio 2013, pp. 206-221

CONCLUSIONES GENERALES

- Las bibliotecas deberán potenciar y renovar los servicios presenciales a la vez que desarrollan los servicios en línea. Ambos se consideran complementarios, nunca excluyentes.
- Los servicios con nuevas tecnologías, el apoyo a la formalización a lo largo de la vida y mantener colecciones actualizadas, claves en las bibliotecas del futuro.
- Ciudadanos y expertos coinciden en darle proyección de futuro a valores de la biblioteca pública como la universalidad del servicio, la gratuidad o la vinculación con la comunidad local.
- El carácter local del servicio de las bibliotecas públicas se pone de relieve en todos sus elementos.
- Las bibliotecas y su personal son bien valorados por los ciudadanos que las usan, que se muestran además predispuestos a recomendar su uso y colaborar activamente.
- Los recortes presupuestarios pueden ser una seria amenaza para los recursos humanos e informativos de las bibliotecas.
- La cooperación institucional y profesional y la planificación estratégica resultan imprescindibles para afrontar el futuro.

LA RELACIÓN CON LAS BIBLIOTECAS DE LA POBLACIÓN DE LA CAPV

Perfil de los usuarios de las bibliotecas

- El perfil más habitual de los usuarios de biblioteca en la CAPV es una mujer joven, residente en localidades o ciudades de tamaño medio, con estudios superiores o secundarios y que estudia o trabaja.

Los no usuarios

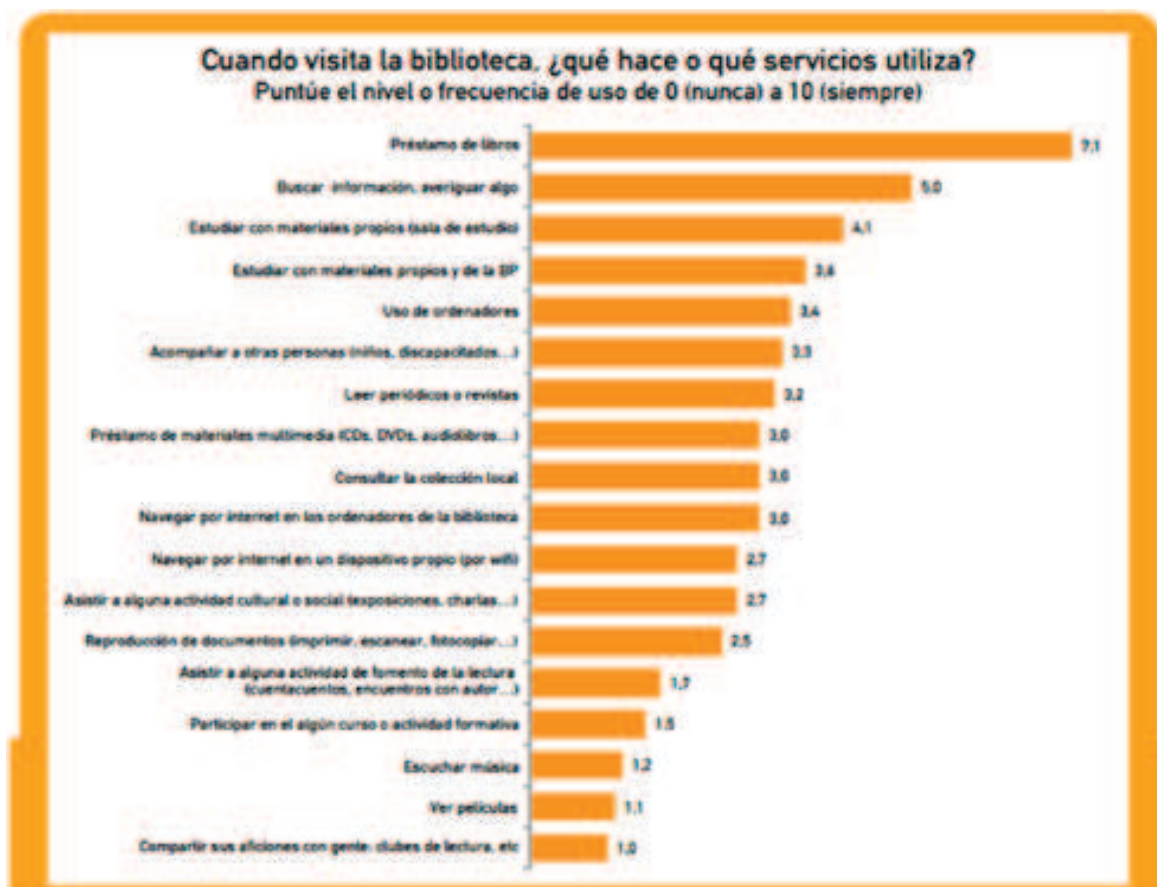
- Casi dos tercios de la población de la CAPV con 13 o más años (64,7%) no disponen de carné de ninguna biblioteca. Y algo más de las tres cuartas partes (77,3%) no acudió a ninguna biblioteca durante el último año.
- El 67,5% no se siente muy informado de lo que puede hacer en la biblioteca de su localidad. (“No muy informado”: 29,3% y “No tengo información sobre ello”: 38,2%).
- Entre los motivos de no acudir a las bibliotecas destacan: No tienen costumbre de ir a la biblioteca (36,1%), No tienen tiempo (34,1%), Prefieren leer / estudiar en casa (28,6%) y Consiguen los libros (prensa, discos...) por otros medios (18,9%).

Por qué acuden los usuarios a las bibliotecas

- Para los usuarios de las bibliotecas de la CAPV, los motivos vinculados al ocio y al tiempo libre son los más valorados como justificación para acudir a las bibliotecas (7,1). Le siguen en orden de importancia y con valoraciones muy cercanos los estudios o la formación (6,5) y la necesidad de informarse de algo concreto o de buscar información en general (6,2).

A qué acuden a las bibliotecas

- Los servicios más utilizados por los usuarios en las bibliotecas son (de 0 a 10): Préstamo de libros (7,1), Buscar información, averiguar algo (5), Estudiar con materiales propios (sala de estudios) (4,1), Estudiar con materiales propios y de la BP (3,8) y Uso de ordenadores (3,4). Entre los menos utilizados destacan: Asistir a alguna actividad de fomento de la lectura (cuentacuentos, encuentros con autores) (1,7), Participar en algún curso o actividad formativa (1,5). Escuchar música (1,2), Ver películas (1,1) y Compartir sus aficiones con gente: clubes de lectura, etc. (1).



¿Para qué utilizan los usuarios de las bibliotecas las bibliotecas?

LA IMAGEN DE LA BIBLIOTECA

La valoración de los usuarios y de los expertos

- La valoración global del conjunto de la biblioteca a la que suele acudir es de un 7,7.
- Lo que más se valora en concreto de la biblioteca a la que suelen acudir es la ubicación y accesibilidad del edificio (8,5), la atención y profesionalidad del personal (8,1), la comodidad, confortabilidad de las instalaciones (8), los horarios (7,8), la señalización interna, la facilidad para encontrar materiales (7,7), la colección de libros (7,6), los servicios a través de Internet (7,3), el equipamiento tecnológico de uso público (7) y la colección de música, cine, documentales (6,5).
- Entre las fortalezas de las bibliotecas públicas de la CAPV destacan: la existencia de una amplia red de bibliotecas, con presencia en casi todos los municipios y barrios (8,6), un colectivo profesional con un alto grado de implicación (8,3), disposición de un amplio catálogo colectivo en línea (8), una buena interacción social y un nivel de satisfacción de los usuarios (8), buenas prácticas de trabajo en red en algunos ámbitos, como el préstamos interbibliotecario (7,8), instalaciones modernas y bien ubicadas (7,5), disponen de colecciones amplias y actualizadas (7,5) y un buen nivel en el fomento de la lectura (7,4).
- Entre las debilidades de las bibliotecas públicas de la CAPV destacan: el escaso reconocimiento del papel de las bibliotecas por parte de las administraciones y responsables políticos se traduce en una política bibliotecaria deficiente y sin planificación a medio y largo plazo (8,6), escasa cooperación de las bibliotecas con otras instituciones y entidades locales (educativas, culturales, sectoriales...) (8,4), las bibliotecas tienen una escasa proyección pública en la sociedad (8,1), los escasos recursos humanos y técnicos de los servicios centrales de la Red imposibilitan el liderazgo y planificación necesarios (8), poca adecuación entre los servicios ofertados y las necesidades reales de los ciudadanos (7,9) y una formación profesional insuficiente, en parte debida a la ausencia de estudios universitarios para el sector en las universidades vascas (7,3).

Funciones o roles de las bibliotecas públicas

- Función educativa.
- Función informativa.
- Acceso a la cultura.
- Ocio y tiempo libre.
- Fomento de la lectura.
- Institución que conserva y divulga.
- Espacio de socialización y de encuentro.

VALORES DE FUTURO DE LAS BIBLIOTECAS

Valores actuales de las bibliotecas públicas de la CAPV con proyección de futuro

- Ofrecer el acceso a la información, el conocimiento y la cultura a todos los ciudadanos sin discriminación, con carácter universal, libre y básicamente gratuito, garantizando así la igualdad de oportunidades (9,5).
- Ser una institución facilitadora, mediadora, orientadora... en la sociedad de la información, que organiza y ofrece al ciudadano la información o el conocimiento que precisa, al margen del medio o soporte en que esté y al margen de criterios comerciales o ideológicos (8,8).
- Ser una institución comprometida con los ciudadanos como lectores, apoyando sus hábitos y competencias de lectura y escritura, tanto en los soportes tradicionales como en los nuevos dispositivos y tecnologías (8,7).
- Ser una institución comprometida con los ciudadanos como lectores, apoyando sus hábitos y competencias de lectura y escritura, tanto en los soportes tradicionales como en los nuevos dispositivos y tecnologías (8,7).
- Ser un servicio imprescindible para la información local y comunitaria, potenciador y garante de la integración de lo local en lo global (8,4).
- Ser una institución educativa imprescindible para los ciudadanos en sus necesidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida, con especial atención a la alfabetización informacional de todas las personas y con un apoyo eficaz a estudiantes y centros educativos (8,4).
- Ser una institución educativa imprescindible para los ciudadanos en sus necesidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida, con especial atención a la alfabetización informacional de todas las personas y con un apoyo eficaz a estudiantes y centros educativos (8,4).
- Atender de manera especial las necesidades de las minorías, de los colectivos especiales o desfavorecidos, facilitando la inclusión y la integración (8,3).
- Ser un símbolo de una sociedad avanzada y desarrollada, realizando una apuesta decidida por la innovación tecnológica y por la gestión participativa de los servicios (7,9).

EL PÚBLICO OBJETO

Colectivos fundamentales para las bibliotecas en los próximos años

- Todos los ciudadanos por igual (81,9%).
- Adolescentes y jóvenes (12,8%).
- Niños (12,6%).

- Personas mayores (6,4%).
- Personas en desempleo (4).
- Personas con dificultades económicas (2,3).
- Personas con bajo nivel educativo (1,8).
- Discapacitados (1,6).
- Inmigrantes (1,5).

Las bibliotecas son para todas las personas

Las bibliotecas son
para estudiantes

Las bibliotecas son
para niños y jóvenes

Las bibliotecas son para personas
con pocos recursos económicos

Las bibliotecas son
para gente culta, eruditos

Hoy las bibliotecas son innecesarias,
está todo en Internet

*Las bibliotecas son para todas las personas
Mirando al futuro*

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Oportunidades de las bibliotecas públicas de la CAPV

- El trabajo cooperativo de las bibliotecas y sus profesionales, tanto con otras bibliotecas como con otras instituciones culturales y educativas (8,5).
- La crisis económica da un valor especial a servicios igualitarios como el de las bibliotecas públicas (8,1).
- Capacidad inversora de la administración vasca en su conjunto y contexto socioeconómico vinculado a la innovación y al desarrollo tecnológico e industrial (7,6).

- La creciente necesidad de orientación y asesoramiento en información de los ciudadanos (7,5).
- Los servicios en Internet, de los que Liburuklik y la plataforma de blogs son apuestas de futuro. (7,4)
- El nivel cultural medio-alto de la población vasca (6,8).

Amenazas para las bibliotecas públicas de la CAPV:

- Los recortes presupuestarios pueden afectar seriamente a los recursos humanos e informativos de las bibliotecas (9,2).
- La alta dependencia presupuestaria de los ayuntamientos puede ser un peligro en el futuro inmediato que aumente la desigualdad en el servicio entre municipios o que provoque que pequeñas bibliotecas se queden atrás (8,2).
- La desconfianza o reticencias de algunos sectores profesionales al trabajo cooperativo (7,9).
- La estructura institucional de la CAPV dificulta la cooperación y la optimización de recursos (7,3).
- La crisis del libro tradicional frente a los medios audiovisuales o tecnológicos amenaza el funcionamiento de las bibliotecas (6,4).

OBJETIVOS PRIORITARIOS PARA LAS BIBLIOTECAS

Objetivos generales y específicos para las bibliotecas públicas de la CAPV en el futuro. (Valoración de 0 a 10)		
	Media	8, 9 y 10
Mejorar los recursos humanos de las bibliotecas:	9,3	92,0%
capacitando permanentemente en nuevas tecnologías	8,9	93,1%
formando en la gestión de usuarios y servicios	8,8	93,1%
estableciendo claramente las categorías laborales y condiciones de contratación de los profesionales	8,2	69,0%
implementando estudios universitarios de biblioteconomía en la UPV	7,5	51,7%
Potenciar el papel educativo de las bibliotecas:	9,2	88,5%
con servicios de alfabetización informacional y formación de usuarios	9,0	93,1%
con recursos para la formación a lo largo de toda la vida	8,9	89,7%
Mejorar la imagen de las bibliotecas:	8,9	84,6%
mejorando la imagen de las bibliotecas ante los responsables políticos e institucionales	8,9	79,3%
difundiendo una imagen de biblioteca moderna, abierta, cercana y en permanente evolución	8,8	82,8%

aumentando la visibilidad de las bibliotecas ante los ciudadanos	8.7	82.8%
actualizando y difundiendo una nueva imagen de la biblioteca y de sus retos actuales entre los propios profesionales y empleados	8.6	79.3%
Consolidar la red de bibliotecas y el funcionamiento en red:	8.9	92.9%
mejorando la cooperación interinstitucional	8.9	82.8%
desarrollando la coordinación y cooperación horizontal entre bibliotecas	8.7	89.7%
definiendo y fortaleciendo los servicios centrales	8.5	71.4%
estableciendo el carné único para toda la red	8.5	69.0%
con una mayor implicación del Gobierno Vasco	8.5	65.5%
desarrollando consorcios para la adquisición de fondos	8.4	75.9%
desarrollando consorcios para la prestación del servicio	8.2	69.0%
delimitando las competencias y funciones de las instituciones y de sus centros bibliotecarios	7.5	46.4%
Reforzar la presencia y los servicios en internet:	8.8	79.3%
mejorando y enriqueciendo la consulta al catálogo	8.6	75.0%
potenciando servicios para web móvil	8.6	86.2%
digitalizando y difundiendo el patrimonio local	8.5	85.7%
potenciando servicios de web social	8.5	86.2%
Mejorar el equipamiento técnico y tecnológico:	8.7	92.0%
mejorando y adaptando al servicio las conexiones	8.4	89.7%
actualizando periódicamente los equipos y dispositivos de uso público	8.3	82.8%
incorporando dispositivos móviles como herramienta de trabajo	8.2	72.4%
diversificando los equipos ofertados a los usuarios	8.1	72.4%
Mejorar los sistemas de gestión de las bibliotecas:	8.6	64.0%
con procesos de planificación estratégica	8.1	58.6%
con estudios de usuarios sistemáticos	7.7	55.2%
con sistemas de calidad homologados	7.6	44.8%

*Objetivos prioritarios para las bibliotecas
Una visión de futuro*



*Los servicios básicos de las bibliotecas deben seguir siendo gratuitos
Transformaciones en el horizonte*

Transformaciones necesarias en los recursos informativos de las bibliotecas de la CAPV

- En el futuro habrá a la vez un equipamiento físico y un espacio virtual, servicios en internet y presenciales, colecciones analógicas y digitales (9,2).
- Las bibliotecas deben ofrecer el préstamo en línea de libros y otros materiales digitales (8,9).
- Debería centralizarse la compra de libros electrónicos y el acceso a recursos en línea de calidad (8,8).
- La Red de Lectura Pública debe disponer de una plataforma para gestionar el préstamo y descarga en internet de libros y otros materiales (8,7).
- Las bibliotecas deben insistir en la recopilación, conservación, digitalización y difusión de fondos locales (8,5).

- Es imprescindible el fortalecimiento de la Red para el desarrollo de colecciones (físicas y digitales) compartidas de cara al usuario (8,5).
- El valor de las bibliotecas no será tanto facilitar el acceso a materiales como seleccionar, orientar y poner en valor materiales de calidad (8,4).
- Los usuarios deben tener una mayor participación en el desarrollo de las colecciones (8,4).
- Las bibliotecas deben crear colecciones digitales compiladas por los usuarios (7,9).
- La colección en sus dos modalidades, física y virtual, seguirá siendo el eje de la biblioteca (7,3).
- Actualmente las bibliotecas deberían ofrecer en préstamo portátiles y otros dispositivos de lectura y trabajo intelectual (7,2).

Transformaciones necesarias en los espacios de las bibliotecas de la CAPV

- Deberán dedicarse espacios para la lectura o el trabajo individual y a la vez para el encuentro o el trabajo en grupo, espacios con silencio y espacios con 'ruido' (9,0).
- Deberán ser espacios flexibles, multifuncionales, adaptables a distintas actividades (9,0).
- Espacios que aumenten la accesibilidad a cualquier material o tecnología comunicativa, incrementando la autonomía de los usuarios y la interrelación entre ellos (9,0).
- Espacios cómodos, atractivos, informales (8,6).
- Los espacios ya no se organizarán por secciones o salas según los soportes, sino en función del usuario y las actividades que pueda realizar (formación, ocio, creatividad, encuentro) (8,2).
- El espacio físico se deberá replantear en función de los servicios virtuales que se presten y de los otros equipamientos de la localidad (8,1).

Espacios que deberían aumentar en las bibliotecas de la CAPV

- Espacios para el ocio y actividades culturales (9,3).
- Áreas dedicadas a formación y aprendizaje (individual o colectivo) (8,9).
- Espacios informales para el encuentro (8,2).
- Áreas dedicadas a equipamientos tecnológicos y materiales multimedia (7,5).
- Espacios para la creatividad (8,9).
- Espacios para la difusión audiovisual (8,9).

LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS AHORA Y EN EL FUTURO

Servicios actuales de las bibliotecas públicas que en el futuro pueden desaparecer

- Ningún servicio: 20,3.
- Préstamo a domicilio de libros y de todo tipo de documentos: 8,6.
- Sección y préstamo de multimedia: 5,2.

Servicios actuales de las bibliotecas públicas que en el futuro aumentarán su importancia:

- Servicios a través de Internet: 14,0.
- Área wifi: 8,4.
- Préstamo a domicilio de libros y de todo tipo de documentos: 7,9.

Destacar como clave que nadie mencionó como servicios a desaparecer en un futuro el “Acceso a recursos digitales en línea” y “Nuevas tecnologías de la información y la comunicación”. La mayoría de las personas piensa que no debe desaparecer ningún servicio actual de las bibliotecas.

SERVICIOS EN INTERNET

El panel de expertos hizo referencia ante dicha consulta en que los catálogos tienen que ser algo más que simples catálogos consultables en línea y que agrupen las colecciones de toda la red. En cuanto a aspectos a enriquecer se señalan los siguientes:

- Visualizando la portada, el índice, algún capítulo.
- Con acceso al documento completo o con acceso al préstamo (del documento en formato digital o de ebook)
- “Interactivos”, con posibilidad de que los usuarios etiqueten, recomienden, critiquen, compartan.
- ‘Hipervinculado’ con la web semántica.
- Participativo y social, donde el usuario pueda “comentar, puntuar, subir contenidos, aportar, contactar con otros...”, sugerir o recomendar, guardar búsquedas, desideratas, sugerir compras...
- Accesible desde dispositivos móviles.

“Es imprescindible pasar de la mera consulta de una simple ficha al contenido específico del documento, sea libro, mapa, imagen,... etc”.

“Al catálogo “le falta la dimensión 2.0 (guardar búsquedas, favoritos, expresar opiniones, sugerir...) y la visual (portadas)”.

Las sugerencias que podrían mejorar las bibliotecas o que animarían su uso por parte de los usuarios serían

- Disponer de una buena oferta de libros de actualidad: 8,7.
- Disponer de una mayor oferta de música y cine (CDs, DVDs...) de calidad: 7,9.
- Disponer de una mejor dotación tecnológica (por ejemplo, mejor acceso a computadoras e Internet): 7,9.
- Programar actividades para niños y familias: 7,7.
- Participar en formación en el uso de tecnologías y servicios de Internet: 7,7.

Las sugerencias que podrían mejorar las bibliotecas o que animarían su uso por parte de los NO usuarios serían:

- Disponer de una buena oferta de libros de actualidad: 8,0.
- Disponer de una mayor oferta de música y cine (CDs, DVDs...) de calidad: 7,6.
- Disponer de una mejor dotación tecnológica (por ejemplo, mejor acceso a computadoras e Internet): 7,6.
- Participar en formación en el uso de tecnologías y servicios de Internet: 7,6.
- Ampliar el acceso de servicios a través de Internet: 7,4.

http://www.julianmarquina.es/servicios-bibliotecarios-para-el-siglo-xxi-en-las-bibliotecas-de-la-capv/?utm_source=HS

¿Cómo te hace sentir tu biblioteca? ¿Qué emociones te transmite?

ANA NIEVES MILLAN

Esta mañana leyendo una noticia sobre *branding* en la vanguardia digital me han surgido las preguntas que dan título a este post. Me gustaría destacar el siguiente fragmento de la noticia de la que tomo ideas: “Al final, las emociones son las que nos movilizan o las que nos frenan, lo que nos lleva a hacer algo especial o a quedarnos quietos. El branding eficaz y exitoso es aquél que pueda hacer tangible lo intangible. Hay que tener en cuenta que la gente olvida lo que se le dice o lo que se le hace, pero hay una cosa que la gente nunca olvida: cómo se le hizo sentir.” Al leer esta idea me he acordado de la experiencia que tuve cuando me regalaron el libro crujiente para mi hijo el otro día en la biblioteca, lo que me hizo sentir sin duda feliz y agradecer este gesto amable del bibliotecario que me lo regaló ante la llegada de un nuevo lector. Igualmente también he tenido experiencias que tal vez se calificarían con emociones menos positivas como cualquier otra persona interactuando con la biblioteca.

Recordándolo me ha parecido interesante reflexionar sobre la aplicación de la gestión de emociones para mejorar el branding que se hace desde las bibliotecas. Seguramente si se le preguntara a nuestros usuarios por las emociones que sienten cuando acuden, interactúan con la biblioteca, su personal o sus instalaciones tendríamos una imagen cuando menos curiosa que nos podría dar un amplio abanico desde la felicidad que aseguran algunos informes en Estados Unidos por quienes son usuarios más asiduos de la biblioteca pasando por el enfado o la ira que hayan podido generar una mala atención, u otras serie de emociones que tal vez se vean reflejadas en los típicos estereotipos del cine.

Las emociones son importantes a la hora de hacer branding por las bibliotecas, ya que son éstas las que hacen que los recuerdos y las experiencias sean más fuertes. Hay que ver a los usuarios como fans y hacerles sentir como únicos. Plantearse ¿Qué tipo de historia queremos contar para que nos recuerden? Evitando generar ira, enojo o desilusión sobre todo para reducir el riesgo de generar una mala reputación offline y online. Mostrar que no sólo se está interesado en dialogar o conversar, sino que se tiene claro que se hace con las ideas que nos aportan nuestros usuarios. Hemos de tener claro que el centro de atención está en la persona que va cada vez más a demandar más valores. Por lo que cabría plantearse las siguientes preguntas:



- ¿Cómo generar emociones positivas desde la biblioteca?
- ¿Cómo medirlas y valorarlas?
- ¿Se puede incluir la evaluación de las emociones para mejorar y reorientar las bibliotecas o unidades de información?
- ¿Nos permitirían la gestión de las emociones diferenciarnos y destacar?
- ¿Nos permitirían crear y diseñar?

Sin duda alguna muchos de estos aspectos son tenidos en cuenta por los responsables, gestores, o directores de las bibliotecas y de las unidades de información, pero ¿y los empleados? ¿Están todos sensibilizados? Desde nuestro humilde punto de vista no todos, ya que particularmente he tenido experiencias positivas y negativas desde diferentes tipos de bibliotecas y supongo que muchos usuarios también. No obstante, es un aspecto que puede hacernos generar valor no sólo a la biblioteca, sino a las asociaciones profesionales también.



Fuente: <http://vallededempleo.wordpress.com/category/inteligencia-emocional/>

Para responder a la primera pregunta podemos emplear como estrategias entre otras (Suárez, A., 2013):

- Uso del humor.
- Técnicas de relajación por parte del personal frente a situaciones adversas.
- Fomentar el optimismo.
- Uso de técnicas para liberar emociones negativas.

- Crear amistad (mejorar las relaciones entre personal y usuarios) adoptar la visión de que el usuario es una amigo de la biblioteca.
- Recordar emociones positivas.

La respuesta a la segunda es tal vez un poco más peliaguda por la operacionalización de los conceptos que se vayan a medir, pero en general se pueden emplear como medidas propuestas por la psicología (Psicología online, 2014):

- Cuestionarios que nos aportan información sobre la medida subjetiva de las personas.
- Medidas conductuales.
- Variables fisiológicas.
- Expresión facial.

Desde nuestro punto de vista para la tercera la respuesta es afirmativa, no obstante dependerá de la visión que tenga cada biblioteca y de la forma de hacer marca. Del mismo modo, consideramos que una correcta gestión de las emociones puede ser muy beneficiosa para mejorar el uso, la aceptación, la implicación de las personas offline y online. Así como aprovechar la inteligencia colectiva para crear e innovar.

BIBLIOGRAFÍA

DOMÈNECH, ALBERT (2013). “Muchas empresas buscan triunfar en las redes sociales pero no saben atender al teléfono”. Disponible en: <http://www.lavanguardia.com/tecnologia/20140410/54405640688/quien-quiere-triunfar-red-sabe-atender-telefono.html>

SUÁREZ, ANA (2013). *6 maneras de generar emociones positivas*. Disponible en: <http://elmetodosedona.blogspot.com.es/2013/07/5-maneras-de-generar-emociones-positivas.html>

La Medida de las Emociones. En: *Psicología Básica: Introducción a la psicología de la emoción*. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/pir/la-medida-de-las-emociones.html>

<http://infoandsharing.wordpress.com/2014/04/10/como-te-hace-sentir-tu-biblioteca-que-emociones-te-transmite/>