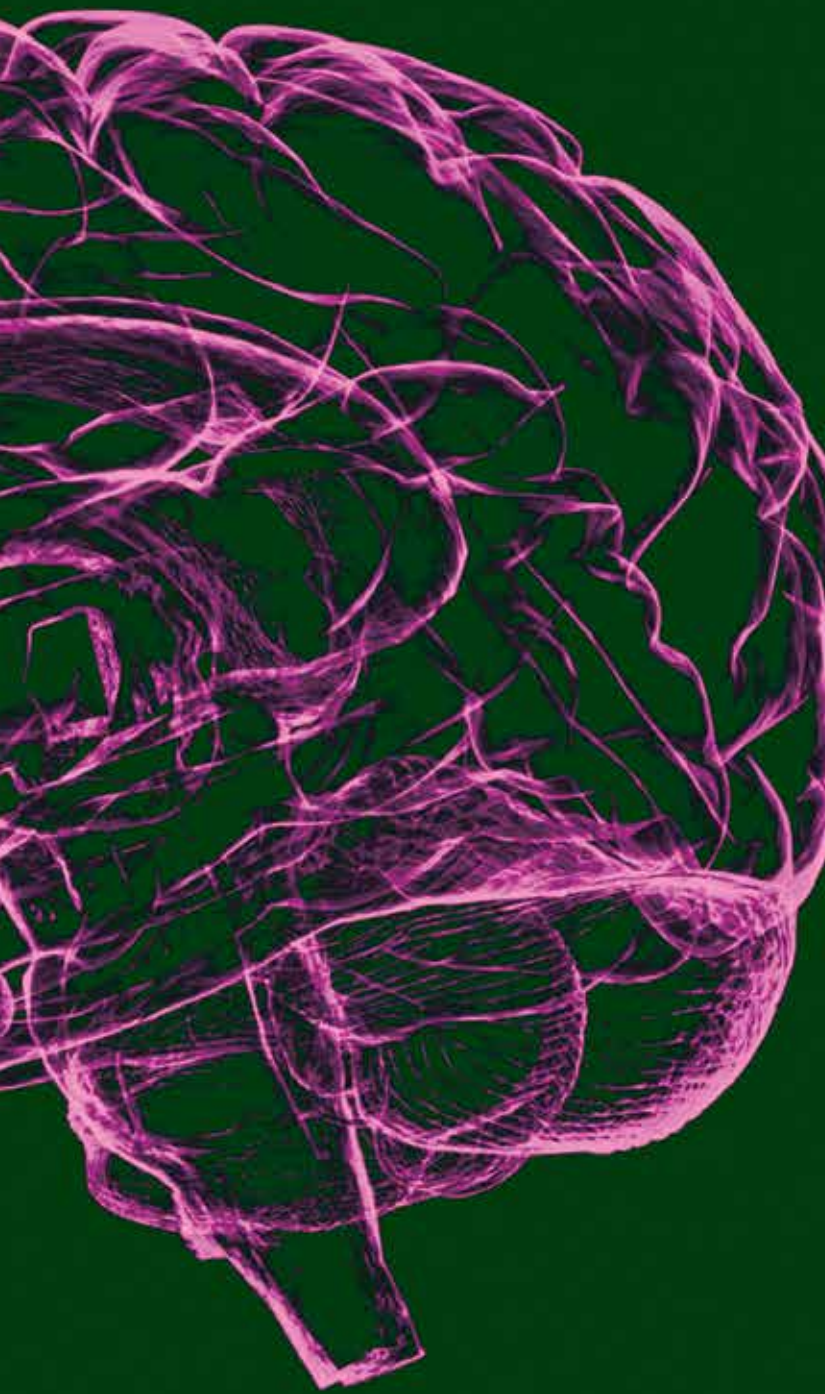


Usar la inteligencia emocional en bibliotecas universitarias para optimizar la atención al usuario



Corren nuevos tiempos para las bibliotecas, y mucho más para las universitarias, cuya concepción ha sufrido un enorme cambio (para mejor, no cabe duda) en los últimos años, convirtiéndose en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). La Biblioteca Universitaria ha pasado de ser un recipiente donde depositar y obtener la colección de la universidad a transformarse en una especie de laboratorio donde alumnos, profesores e investigadores tienen un lugar de encuentro, práctica y participación, entre otras muchas cosas.



Ya hace tiempo que la Biblioteconomía comenzó a plantearse que era necesario no focalizar todos sus esfuerzos en la colección o fondo documental, incluso con la entrada en ellos de la era digital y los documentos electrónicos, repositorios, TIC, etc. Se comenzó a vislumbrar que había que adaptarse al verdadero motor de la institución: sus usuarios. Hoy entendemos ya la biblioteca como un lugar de participación, colaboración, encuentro social y como una institución generadora de emociones; mucho más, por tanto, que un albergue de documentos e información.

Estado de la cuestión

Es por esta razón anteriormente mencionada que la inteligencia emocional se convierte en un concepto que, desde hace poco, pero de manera intensa, se está aplicando en bibliotecas, sobre todo en labores de atención al usuario, o al menos se está intentando, reflexionando sobre su uso a través de jornadas, artículos, estudios, etc. Un claro ejemplo son las *I Jornadas Técnicas* que la *Asociación Andaluza de Bibliotecarios* realizó en el año 2014 y cuyo eslogan era: *Inteligencia emocional en Bibliotecas*. Unas Jornadas que tuvieron lugar tras la publicación de un artículo por parte de un servidor, meses antes, en lo que se convertiría en el germen de este asunto en nuestro campo profesional en nuestro país, con un artículo publicado en el *Boletín nº 104 de la AAB* y titulado *La inteligencia emocional: una herramienta bibliotecaria poco glamurosa, pero tremendamente efectiva en la atención al usuario*. Así lo afirmaba Nuria Martínez en el prestigioso blog *Biblogtecarios*, allá por 2016: "En el ámbito bibliotecario español fue Enrique Navas quién hizo la primera referencia a la inteligencia emocional para personal bibliotecario en su artículo *La inteligencia emocional: una herramienta bibliotecaria poco glamurosa, pero tremendamente efectiva en la atención al usuario*, al que siguieron unas jornadas técnicas en octubre del año 2014 bajo el lema "Inteligencia emocional en bibliotecas", celebradas en Sevilla y organizadas desde la Asociación Andaluza de Bibliotecarios con el apoyo de la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro" (Martínez, 2016).

Usar la inteligencia emocional en bibliotecas universitarias

Todo esto -y bastante más que se ha seguido escribiendo y hablando hasta ahora sobre el tema- aborda el uso de la inteligencia emocional cuando se atiende al usuario en la *Biblioteca* con mayúsculas, a nivel general. Sin embargo, en este artículo (de manera breve, es evidente, tratándose de un texto divulgativo y con limitaciones en cuanto a su extensión) hablo sobre dicha herramienta, pero únicamente en bibliotecas universitarias. Algo que el que escribe estas líneas considera de gran interés, ya que, además de la biblioteca pública, es la biblioteca universitaria la que cuenta con un abanico de usuarios más peculiar y diferenciado, algo que produce que

Los usuarios de la biblioteca universitaria son diferentes y por eso también son diferentes las formas de atenderlos en cuanto a la inteligencia emocional.

la atención al mismo y las herramientas emocionales y sociales que se deben usar sean bastante diferentes según el tipo de visitante. Lo específico del usuario hace más compleja y rica la inteligencia emocional que debemos usar en la atención a éste.

Existen tres importantes tipos de usuarios en la biblioteca universitaria: el alumno, el profesor y el investigador. También, sobre todo en los últimos años, ha cobrado importancia el usuario externo, es decir, aquél que no tiene vinculación alguna con la biblioteca universitaria en cuestión, pero que acude a ella a beneficiarse de sus servicios. Cada vez su número es mayor. Pero me centraré en los tres tipos antes mencionados, porque son diferentes las formas de atenderlos en cuanto a la inteligencia emocional y es preciso diferenciarlos. Normalmente, de entre el personal bibliotecario de la BU, el auxiliar y el técnico auxiliar van a estar más en contacto con el alumno de grado (de primer, segundo y tercer ciclo) y con el usuario externo y en ciertas ocasiones con el profesorado. Éste último, el profesor, junto con el investigador, van a estar atendidos la mayoría de las veces por el ayudante o facultativo de bibliotecas.





La IE en la BU según el tipo de usuario

Bien, veamos pues de qué manera debemos como bibliotecarios gestionar nuestras habilidades emocionales y sociales en la biblioteca universitaria según el tipo específico de usuario con el que estemos interactuando. Propongo 3 destrezas que cambiarán según estos 3 tipos de usuarios.

- 1. Tener empatía:** es importante en bibliotecas universitarias (académicas), donde la información bibliográfica y tecnológica van por delante del resto de bibliotecas, ponernos en el lugar del usuario. De su urgencia, su estado de ánimo, su necesidad real, etc. La importancia de lo que buscan es mayúscula, imagínense.
- 2. Adecuarnos al nivel de conocimientos:** y es vital comprender que existen muchas diferencias en las necesidades de un visi-

tante si éste es alumno, profesor e investigador. Es una obviedad y no creo conveniente ni necesario explicar ahora las diferencias cualitativas entre un alumno universitario, un docente y un investigador.

- 3. Realizar una apertura y cierre de la atención amable:** el usuario primordial de la biblioteca, el alumno, es quien paga (en parte) el sueldo de los trabajadores de la universidad, el motor de ésta. Nosotros, los bibliotecarios, somos la cara visible de la biblioteca y el usuario (también profesores e investigadores) debe sentirse tranquilo y bien atendido para ser fidelizado y conseguir así que el acudir a la biblioteca sea para él un quehacer diario y, sobre todo, placentero.

Los usuarios de la biblioteca universitaria son diferentes y por eso también son diferentes las formas de atenderlos en cuanto a la inteligencia emocional.

En definitiva, la inteligencia emocional en bibliotecas universitarias implica tener las mismas destrezas en este campo que en cualquier biblioteca, pero con la peculiaridad de la enorme especificidad de sus usuarios y la enorme importancia académica y social de sus demandas.▲

Bibliografía

- Martínez, N. (2016). Inteligencia emocional en bibliotecas, ¿para qué? - BiblogTecarios. Retrieved from www.biblogtecarios.es/nuriamartinezrey/inteligencia-emocional-en-bibliotecas
- Navas, E. (2012). La Inteligencia Emocional: una herramienta bibliotecaria poco glamurosa, pero tremendamente efectiva en la atención al usuario. *Boletín De La AAB*, (104), 141-149. Retrieved from www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-104

Créditos

AUTOR: Navas Benito, Enrique (enavas@auxiliardebiblioteca.com).
FOTOGRAFÍAS: De la portadilla Raman Oza.
MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Inteligencia Emocional.