

# Mi biblioteca: mi refugio



Nadie pone en duda que las bibliotecas públicas son un servicio para las personas. Pero hablar de personas es también hablar de emociones y realidades muy diferentes...

Según esta premisa podríamos hacernos la siguiente pregunta: ¿Cómo las bibliotecas públicas pueden responder a dichas emociones y realidades para mejorar el bienestar de los usuarios y el sentimiento de pertenencia hacia ellas? Veámoslo en este artículo.

“No me preocupa tanto la gente mala, sino el espantoso silencio de la gente buena”.

Martin Luther King

### La situación que se vive en las bibliotecas públicas hoy

Muchos colegas bibliotecarios y bibliotecarias han comentado cómo desde hace cuatro años han aumentado las visitas y el uso de los servicios de las bibliotecas públicas. Son varios los motivos que pueden relacionarse con este fenómeno, pero muchos profesionales estarán de acuerdo en que el crecimiento del desempleo y la crisis económica han influido en ello.

La actividad que más valoran son las horas del cuento porque es de las pocas actividades que disfrutan juntos en familia. Se olvidan durante un tiempo de los problemas económicos, de las discusiones de pareja y son felices viendo disfrutar a sus hijas.

Manuel, 70 años. Viene a la biblioteca escapando de la tensión y del ruido que hay en su propia casa desde que acogió a su hija, yerno y dos nietos. En la biblioteca encuentra la calma que necesita así como la comprensión de otros usuarios. Se distrae leyendo libros, revistas y diarios.

Luis sufrió hace dos años un accidente que, además de numerosas lesiones, le dejó en la ruina. Con 55 años de edad la inesperada situación acontecida le obligaba a empezar la vida de cero. Se refugia de la cruda realidad



Las camisetas muestran la posición contraria de los trabajadores de una biblioteca de Barcelona a las políticas de recortes presupuestarios en los servicios públicos básicos.

Las bibliotecas han respondido al aumento y al cambio de la demanda programando actividades de promoción del reciclaje profesional, el autoaprendizaje, la formación en la búsqueda de empleo, elaborando selecciones de documentos y de recursos web orientados a la reinserción laboral, etc. Sin embargo, no siempre damos la importancia necesaria al factor emocional. Muchos usuarios que sufren las consecuencias de la crisis vienen a la biblioteca para sentirse realizados, ocupados, acompañados, comprendidos... y para evadirse de la realidad.

Sergio y Sara, por ejemplo, son matrimonio, tienen entorno a los 35 años y dos hijas. Ambos están desempleados desde hace tres años y medio.

en la biblioteca y en los libros, y a la vez sacia (como él dice) su instinto de aprender.

Estas son solo algunas de las muchas historias que los usuarios comparten con el personal de la biblioteca. Se crean así lazos de confianza y de comprensión entre bibliotecarios y usuarios.

### ¿Qué podemos hacer las bibliotecas públicas ante semejante situación?

La biblioteca pública no puede limitarse a ser un simple convidado de piedra ante ciertas situaciones que acaparan la opinión pública y afectan directamente a los usuarios. La pasividad de la biblioteca podría provocar la ruptura y el alejamiento respecto a los usuarios.

Nuestras camisetas de protesta. Se encuentran colocadas permanentemente en las sillas de los trabajadores. En la camiseta amarilla se puede leer el lema “Yo amo las bibliotecas públicas. Las bibliotecas no son un gasto son una inversión”. En la camiseta negra leemos: “Recortarme la camiseta. Es lo único que os falta”.

*1. La biblioteca debe denunciar las situaciones que afectan y preocupen a sus usuarios*

Como, por ejemplo, la corrupción, las intromisiones a la identidad cultural y la injusticia social. Hay muchas formas de reivindicación. Mejor decantarse por métodos que transmitan mensajes positivos y que a la vez sirvan de motivación. Sin caer en la crítica destructiva,

 Biblioteca Mercè Rodoreda de Sant Joan Despí  
13 febrer

L'actualitat torna a colpejar la societat. Denunciem la situació de la forma que millor sabem amb una "mini-dosis poètica" de Mario Benedetti. El títol del poema és "Ésta es mi casa".

No cabe duda. Ésta es mi casa  
aquí sucedo, aquí  
me engaño inmensamente.  
Ésta es mi casa detenida en el tiempo.

Llega el otoño y me defiende,  
la primavera y me condena.  
Tengo millones de huéspedes  
que ríen y comen,  
copulan y duermen,  
juegan y piensan,  
millones de huéspedes que se aburren  
y tienen pesadillas y ataques de nervios.

No cabe duda. Ésta es mi casa.  
Todos los perros y campanarios  
pasan frente a ella.  
Pero a mi casa la azotan los rayos  
y un día se va a partir en dos.

Y yo no sabré dónde guarecerme  
porque todas las puertas dan afuera del mundo.

personalizada, populista y partidista. Para ello, la biblioteca puede aprovechar las redes sociales y utilizar su mejor voz: la literatura.

Este poema se publicó en la página de Facebook de una biblioteca pública de Barcelona el mismo día que todos los medios de comunicación españoles se hacían eco del suicidio de un matrimonio por ser desahuciado de su hogar.

*La biblioteca pública no puede limitarse a ser un simple convidado de piedra ante ciertas situaciones que acaparan la opinión pública y afectan directamente a los usuarios. La pasividad de la biblioteca podría provocar la ruptura y el alejamiento respecto a los usuarios.*

*2. Realizar una gestión eficiente, eficaz y transparente*

La mala gestión de los bienes públicos es una cuestión preocupante para los ciudadanos que ven cómo las políticas de austeridad económica de la administración pública afectan negativamente a los servicios públicos básicos. Gestionar los recursos públicos adecuadamente y demostrarlo con transparencia es una exigencia básica en momentos como el actual en los que la opacidad es por sí misma motivo de desconfianza para los ciudadanos.

Las bibliotecas públicas, como servicios de proximidad de información local y administrativa que son, deben tomar la iniciativa en hacer públicos los presupuestos de forma clara y detallada, así como las memorias y los planes de actuación anuales. Resulta imprescindible establecer canales de comunicación directa entre la organización y los usuarios y a la inversa.

*Las bibliotecas públicas, como servicios de proximidad de información local y administrativa que son, deben tomar la iniciativa en hacer públicos los presupuestos de forma clara y detallada, así como las memorias y los planes de actuación anuales.*

Nuestro trabajo es el tuyo,  
Nuestra profesión es la tuya...

**¡ASOCIATE!**

Trabajamos por y para las bibliotecas  
y profesionales de Andalucía.



**3. Mantener una actitud profesional cercana, empática, amable y alegre con los usuarios**

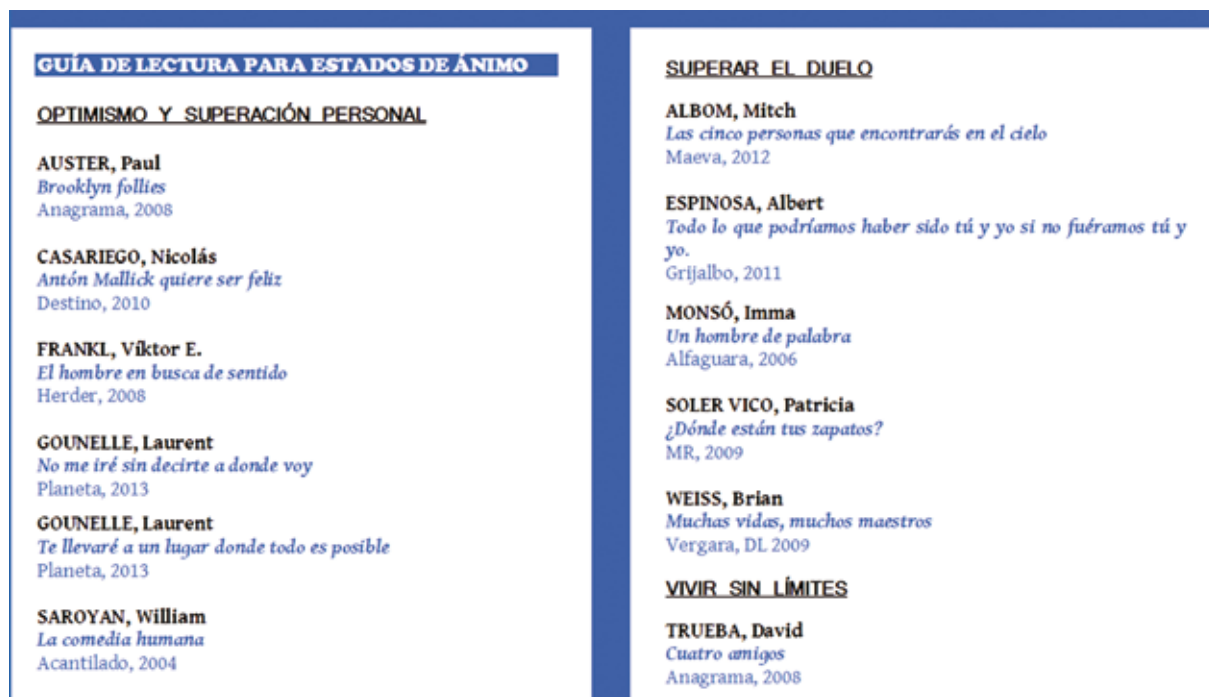
Cuando se trabaja atendiendo al público, la frase “a mí no me pagan por ser simpático” es falsa.

La actitud y actuación del personal son básicas para crear el ambiente de positivismo, confianza y calma deseados en el interior de la biblioteca.

minante para la elección de un libro u otro.

**6. Programar actividades que transmitan la construcción de un mundo alternativo posible**

Basándonos en los valores sociales y en la concienciación de la población sobre temáticas que afectan a la globalidad de las personas, como el respeto al medio ambiente, el comercio justo, la banca ética,



Guía de lectura clasificada por temáticas de estados de ánimo..

Las redes sociales de la biblioteca resultan muy útiles en la transmisión de motivación y optimismo.

**4. Programar actividades de capacitación emocional**

Como, por ejemplo, talleres y conferencias que contribuyan a mejorar la gestión de las emociones, aprender técnicas de relajación, obtener mayor capacidad de resiliencia, controlar el estrés, desarrollar la motivación personal, mejorar la autoestima, mejorar la gestión del tiempo, etc.

**5. Clasificar y orientar en función de los diferentes perfiles emocionales de los usuarios**

Por ejemplo, en la realización de exposiciones documentales, centros de interés de la colección, selecciones de recursos electrónicos y los materiales de difusión del fondo de la biblioteca (guías de lectura).

Al fin y al cabo el estado anímico del lector es deter-

*Las conferencias y talleres de gestión emocional son de gran interés para el público y son muchos los usuarios que admiten que les resultan muy prácticos y útiles para su día a día.*

las cooperativas empresariales, el comercio de kilómetro cero, la alimentación biológica, el reciclaje, la moneda social, etc.

**Las bibliotecas siempre dinámicas y realistas**

Las bibliotecas públicas, siempre dinámicas y atentas a los cambios sociales y a los intereses, hábitos y necesidades de los usuarios, no pueden negar una parte importante de la realidad actual por cruda que sea.

Diariamente vemos en los usuarios de la biblioteca las problemáticas macrosociales que adoptan nombres como el de Sergio, Sara, Manuel, Luis y tantos más.

Los bibliotecarios no somos psicólogos ni entrenadores personales de las emociones ni pretendemos serlo. No debemos actuar como consejeros ni como paño de lágrimas, pero podemos ayudar a las personas proporcionándoles bienestar, nuevos conocimientos para que gestionen mejor su vida personal

Las conferencias y talleres de gestión emocional son de gran interés para el público y son muchos los usuarios que admiten que les resultan muy prácticos y útiles para su día a día.

La lectura proporciona resultados terapéuticos para la salud emocional. De la misma manera que la edad, la formación académica, la formación profesional, los hábitos de consumo cultural, etc., son atributos para generar perfiles de usuarios, las emociones también deberían serlo.



*Centro de interés de libros de temática de autoayuda de la Biblioteca Mercè Rodoreda de Sant Joan Despí*

y profesional, aliviarles con gestos o palabras afectivas. Interesarnos (respetando la intimidad) por la evolución de algún problema personal que algún usuario voluntariamente nos haya comentado previamente contribuirá a que el usuario se identifique más con la biblioteca.

En definitiva, la biblioteca pública, al ser un servicio de proximidad, debe mostrarse como tal y ser cercano a las personas y sus situaciones. Los usuarios deben sentir que la biblioteca pública se preocupa por sus problemáticas y que proporciona las soluciones necesarias dentro de sus posibilidades. ▲

Ficha técnica

**AUTOR:** Aguilera Giménez, Mario.

**FOTOGRAFÍAS:** Biblioteca Pública Mercè Rodoreda de Sant Joan Despí (Barcelona).

**TÍTULO:** Mi biblioteca: mi refugio. El servicio emocional de las bibliotecas públicas en tiempos de crisis económicas.

**RESUMEN:** Con ejemplos reales de usuarios reales que por un motivo u otro acuden a la biblioteca buscando paz o serenidad, o simplemente evadirse de los problemas que ha ocasionado la crisis económica, este artículo presenta los medios que tiene la biblioteca para hacer frente a esas situaciones a veces desesperadas. Termina con unas conclusiones sobre la labor del bibliotecario en estos casos y de las bibliotecas como servicio de proximidad entre las personas.

**MATERIAS:** Bibliotecas Públicas / Biblioterapia / Crisis Económica / Cataluña.