



Los
usuarios
en el
centro
del
diseño

La gamificación como actitud en las bibliotecas

Para gamificar se debe estar dispuesto a poner al usuario en el centro del diseño, a que la persona disfrute una experiencia divertida y significativa, y donde los aspectos emocionales jueguen un papel fundamental. Y si de algo saben los juegos es de emoción. La emoción es lo que hace que conectemos con las personas, que se creen vínculos que fortalezcan el sentimiento de comunidad y así conseguir aumentar el compromiso y la participación en los espacios físico y virtual de la biblioteca.

Tener en cuenta la *gamificación* y optar por introducirla en las bibliotecas, o en cualquier otra organización, es valorar el poder del juego como una forma de innovación, poniendo el foco en las personas que son el motor de cualquier transformación.

La *gamificación* ofrece una oportunidad a las bibliotecas para aumentar la participación, para fidelizar, para promover el aprendizaje, para comunicarse de una forma diferente, para resolver problemas, para impactar como una forma de sensibilizar y empoderar, pero ante todo para ofrecer a sus usuarios una experiencia significativa que disfrute y recuerde por mucho tiempo.

Esto supone poner al usuario en el centro del diseño del sistema *gamificado* teniendo en cuenta sus necesidades y los beneficios que le puede aportar. Para ello hay que estar dispuesto a crear un entorno donde las personas se sientan motivadas a interactuar. De eso trata la *gamificación*, de introducir elementos de los juegos en espacios de no-juego para crear experiencias centradas en el comportamiento del usuario.

Por tanto, es fundamental realizar un estudio de los usuarios a los que nos vamos a dirigir, conocer sus necesidades reales frente a lo que la biblioteca ofrece, y crear unos perfiles a los que dirigir diseños personalizados. La actitud de los profesionales de las bibliotecas debe ser en todo momento la de empatizar con ese usuario, analizar qué tipo de jugador es y saber qué le impulsa a actuar.

La gamificación trata de introducir elementos de los juegos en espacios de no-juego para crear experiencias centradas en el comportamiento del usuario.



Recompensas gamificación de Buppha.

sociedad que queremos, pero estando dispuestos a ser flexibles y poder adaptarnos a las necesidades y comportamientos de los usuarios.

Los profesionales de las bibliotecas se han centrado en suministrar la información pertinente de la manera más rápida y eficaz posible, y se han preocupado de conseguir sistemas usables para facilitar la interacción del usuario. En lo que se tienen que centrar si optan por adoptar una actitud lúdica es en la experiencia de usuario desde el punto de vista de las emociones. Y si de algo saben los juegos es de emoción.

Nicole Lazzaro en su *The 4 Keys 2 Fun* ha estudiado las emociones de los jugadores y describe 4 tipos de diversión que desencadenan emociones:

1. **Hard Fun o Diversión compleja**, la que hace que disfrutemos solucionando problemas, superando retos, dominando ciertas habilidades o planteando estrategias. Estas acciones consiguen que sintamos emociones como *frustración, alivio u orgullo*. En las bibliotecas se puede trabajar este tipo de diversión en todo lo que tiene que ver con la maestría, con las personas que buscan un lugar de aprendizaje.
2. **Easy fun o Diversión sencilla**, la que ejerce de vehículo a la imaginación, la que nos hace disfrutar de la fantasía, la creatividad y de todo lo que tiene que ver con explorar. En las bibliotecas se puede trabajar con todos aquellos espíritus libres que buscan lugares de inspiración y creación, desbloqueando en ellos emociones como la *curiosidad, la sorpresa o el temor*.
3. **Serious fun o Diversión seria**, la que se realiza para dar sentido y valor social o como terapia. Esta actividad que más que de diversión es de disfrute interno nos ofrece *calma o relajación*. En las bibliotecas puede ir dirigida a todas las personas a las que les gusta ayudar y buscan lugares para compartir.
4. **People fun o Diversión social**, es la que hace que disfrutemos con experiencias en las que están involucradas otras personas. Las bibliotecas como lugares de encuentro y

cooperación pueden ofrecer espacios para las personas que disfruten con dinámicas de competición, trabajo en equipo o reconocimiento social y que les producirán emociones como *admiración, diversión o pasión*.

En sus estudios afirma que los jugadores en grupo, frente a los que juegan solos, exteriorizan más las emociones y con más intensidad, lo que hace que la experiencia sea más emocionante.

La emoción es lo que hace que conectemos con las personas, que se creen vínculos que fortalecen el sentimiento de comunidad y así conseguir aumentar el compromiso y la participación.

Gamificar es ser proactivos, replantearse objetivos, lanzar ideas en forma de prototipo, testar con los jugadores, medir los resultados y, sobre todo, practicar una actitud lúdica en línea con las necesidades y expectativas de los usuarios.

La gamificación en bibliotecas debe estimular el desarrollo del conocimiento continuo de forma que repercuta en el bien de las personas.

Las bibliotecas siempre han sido sitios donde la gente, guiada por el interés, podía explorar para descubrir nuevos conocimientos a través de los libros, pero el impacto de lo digital ha hecho que los profesionales de la información se reinventen, creando espacios físicos y virtuales para la conversación, el aprendizaje, la creación y el descubrimiento colectivo.

Para *gamificar* se debe estar dispuesto a poner al usuario en el centro del diseño, a que la persona disfrute una experiencia divertida (recordemos los 4 tipos de diversión de Nicole Lazzaro) y significativa. Las emociones positivas que desencadenen esas experiencias vividas en la biblioteca predisponen a la acción, por eso son tan importantes los juegos y la *gamificación*, porque aumentan el sentimiento de comunidad capaz de crear inteligencia colectiva. ▀