

Artículo

Competencias fundamentales para la Gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas

Francisco Javier García Gómez

Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia) javi.garcia@sanjavier.es

Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia fjgg3@um.es

12 COMPETENCIAS NO DIGITALES PARA ATENCIÓN AL USUARIO

<p>Empatía</p>  <p>Es la capacidad de interactuar con las personas, construir una relación, hacerles sentir escuchados, respetados y comprendidos. Es básica.</p>	<p>Escucha activa</p>  <p>La escucha activa permite al servicio conocer con más detalle el problema del usuario, lo que nos permitirá dar una adecuada respuesta a éste.</p>	<p>Gestión del tiempo</p>  <p>Una correcta gestión del tiempo permitirá optimizar el trabajo realizado en los servicios de atención a los usuarios. Aumenta la calidad.</p>	<p>Capacidad de análisis</p>  <p>Disponer de una gran capacidad de análisis permite ofrecer a los usuarios una solución más adecuada a sus necesidades.</p>
<p>Resolución problemas</p>  <p>Una parte importante de la atención al usuario consiste en resolver el problema de éste, disponer de esta competencia es imprescindible.</p>	<p>Producto/servicio</p>  <p>Para ofrecer un buen servicio de atención al usuario, hemos de conocer con detalle la empresa, los productos o servicios, la normativa, el público, ...</p>	<p>Comunicación</p>  <p>Resulta evidente que la atención al usuario es en gran medida un proceso de comunicación, por ello las habilidades de comunicación son críticas.</p>	<p>Adaptabilidad</p>  <p>La atención a los usuarios va cambiando a lo largo del tiempo, las personas que se dedican a ello deben de ser capaces de adaptarse.</p>
<p>Ética</p>  <p>El comportamiento de los servicios de atención al usuarios debe de ser ético en todo momento, y por supuesto cumplir con la normativa vigente.</p>	<p>Trabajo en equipo</p>  <p>Los servicios de atención al usuario, en general, son atendidos por un equipo. Disponer de competencias en trabajo en equipo hace que sean más eficaces.</p>	<p>Inteligencia emocional</p>  <p>La Inteligencia emocional es la habilidad de las personas para percibir, usar, comprender y regular las emociones. Es muy importante.</p>	<p>Aprendizaje continuo</p>  <p>Cada vez son más más tecnologías, metodologías y canales por lo que se atiende al usuario, es crítico estar al día de todas las novedades.</p>

Infografía creada por @VallejoAngeles y @alfredovela para www.ticsyformacion.com

Como ya hemos defendido en alguna ocasión, la Atención al Usuario en Bibliotecas se ha convertido en una de las piezas angulares sobre las que gravita buena parte de la gestión bibliotecaria actual. Las bibliotecas dejaron de ir única y exclusivamente de libros y lectura, han evolucionado a la par de la sociedad y se han convertido en lugares de interacción social donde lo importante son las personas, tanto las que suministran los recursos y servicios que ofrecen, como quienes los demandan y reciben.

Artículo

Introducción

El pasado 17 de agosto de 2021, Ángeles Vallejo y Alfredo Vela nos regalaban una sugerente infografía en la que contemplaban 12 competencias no digitales para la atención al usuario. Dicha infografía aparece publicada en el blog personal de Alfredo Vela “TICs y Formación” <https://ticsyformacion.com/>, un blog en donde son las infografías de calidad que ofrece lo más reseñable del mismo.

En la infografía referida, Vallejo y Vela identifican hasta 12 competencias que son fundamentales para prestar una atención al usuario de calidad en entornos presenciales: empatía, escucha activa, gestión del tiempo, capacidad de análisis, resolución de problemas, orientación al recurso o servicio, comunicación, adaptabilidad, ética, trabajo en equipo, inteligencia emocional, y aprendizaje continuo.

Esta relación de competencias bien podría ser de aplicación para la gestión de la atención al usuario que se lleva cabo en las bibliotecas. De hecho, competencias como la empatía, la escucha activa, la comunicación, la inteligencia emocional o la adaptación son cruciales hoy en día, a la hora de gestionar eficientemente la atención al usuario en las bibliotecas.

Empatía

Básicamente, supone ponernos en el lugar de los usuarios, de sus intereses y necesidades, de sus in-

quietudes y expectativas. Un/a bibliotecario/a empático/a con sus usuarios/as debe ser capaz de entender en cada momento por qué éstos/as actúan de la forma que actúan, comprender sus emociones o las decisiones que toman en cada momento. Ser un/a bibliotecario/a empático con sus usuarios/as implica conocer quiénes son los usuarios que hacen uso de la biblioteca, así como por qué y para qué utilizan la biblioteca. Significa crear vínculos con los/as usuarios/as para ofrecer una mejor respuesta a sus necesidades e intereses. Desde este punto de vista, el usuario más que un ciudadano que acude a la biblioteca a hacer uso de alguno de sus servicios se convierte en un colaborador, en un transmisor de información de interés para la mejora del servicio bibliotecario.

Escucha activa

Escuchar las necesidades e intereses de nuestros usuarios de manera activa resulta crucial hoy en día en las bibliotecas. Sin los usuarios, las bibliotecas tendrían muy complicada su continuidad. Las bibliotecas se deben a sus usuarios y, por tanto, es preciso escucharlas y demostrarles que las escuchamos. Escuchando activamente a los usuarios demostraremos interés, implicación, respeto, y receptividad a sus peticiones, sugerencias u observaciones. Escuchando activamente a los usuarios les demostraremos, en definitiva, que son una parte importante, imprescindible, del día a día de la biblioteca, sin lugar a dudas.

Orientación al servicio... y a las personas

La atención al usuario en bibliotecas debe estar orientada a la prestación de un servicio de calidad y eficiente que tenga como destinatario del mismo a los usuarios. Sin ese plus de calidad y eficiencia, el servicio que se prestaría al usuario de la biblioteca sería pobre e ineficaz y difícilmente serviría para que la experiencia de usuario fuera realmente positiva. Recordemos la máxima que dice que un usuario satisfecho con el servicio y la atención que le han ofrecido en la biblioteca lo compartirá con 3 personas, pero el usuario insatisfecho compartirá su mala experiencia con 10 o más personas. Las bibliotecas son servicios, no cabe duda, pero ante todo son servicios prestados por personas para personas.

Comunicación

La atención al usuario en bibliotecas es, ante todo, comunicación, tanto verbal como no verbal. La comunicación en las bibliotecas en donde la interacción entre personas es continua, resulta esencial. No podemos entender ninguna estrategia de gestión de la atención al usuario en bibliotecas sin considerar la comunicación que se establece entre el profesional bibliotecario y el usuario. Esa interacción suele ser llevada a través del lenguaje verbal, pero resulta que para comunicarnos utilizamos de manera complementaria otro lenguaje no verbal, menos evidente, pero con un potencial de comunicación



Artículo

tremendo: nuestra postura corporal, nuestros gestos faciales, nuestros movimientos con las manos, nuestro tono de voz, nuestra sonrisa (o no sonrisa), nuestra mirada (o no mirada) comunican mucho más de lo que nos podamos imaginar. Cuidemos, por supuesto, nuestro lenguaje verbal para comunicarnos con los usuarios de la biblioteca, pero de ningún modo descuidemos nuestro lenguaje no verbal.

Adaptación

Una de las señas de identidad de la biblioteca pública del siglo XXI es su capacidad de adaptación a la sociedad y a cada momento histórico. Por tanto, abordar un ejercicio de adaptación en las bibliotecas a las características e idiosincrasia de cada uno de sus usuarios no debería ser algo excesivamente complicado. Las bibliotecas están acostumbradas a ello. Así, resulta que los usuarios que acuden a las bibliotecas no son todos iguales. De hecho, la atención al usuario no puede encorsetarse en unas pautas básicas generales de aplicación a cualquier tipo de usuarios. Es absolutamente necesario adaptar la misma a las características, necesidades y demandas de cada usuario. No es lo mismo atender y comunicarnos con un niño que con una persona de edad avanzada. Nuestra experiencia nos dice que cada momento es diferente y que cada usuario también lo es. Son diversos los factores que condicionan la comunicación y la atención al usuario que proporcionemos a cada usuario, pero es preciso adap-

tar ésta al usuario y no al contrario. Un usuario que acude al mostrador de información de la biblioteca en silla de ruedas, una persona de edad avanzada que solicita un libro escrito en letra grande, un niño adolescente muy activo que requiere de diversas fuentes de información para realizar una tarea de investigación, una desempleada que nunca ha utilizado un ordenador y quiere presentar un curriculum vitae a través de una plataforma digital, una trabajadora autónoma que quiere compartir su experiencia profesional con otras personas impartiendo una charla informativa en la biblioteca,... Cada situación es diferente y la atención al usuario que se lleve a cabo en cada caso debe adaptarse a las circunstancias propias de la propia petición y del momento en que se lleve a cabo.

Inteligencia emocional

La gestión de las emociones es primordial en los procesos de atención al usuario que se llevan a cabo en bibliotecas, en donde hay que manejar y gestionar en determinados momentos, sensibilidades y necesidades particulares que precisan del profesional bibliotecario sacar de sí mismo su mejor versión emocional. Hablar de inteligencia emocional en el trabajo de atención al usuario en bibliotecas significa, de entada, usar de manera inteligente las emociones. Se trataría de un uso intencional de las emociones para que éstas trabajen para cada uno de nosotros y nos ayuden en nuestro comportamiento y en la mejora de nuestras deci-

siones y resultados de las mismas. Así las cosas, resulta obvio que la inteligencia emocional sea considerada una de las principales competencias que debe formar parte de la labor bibliotecaria en la gestión de la atención al usuario. Como afirma Nuria Martínez, la inteligencia emocional en bibliotecas “es fundamental para crear espacios de confianza y abiertos, para alcanzar la excelencia en el trato al usuario, para mejorar nuestra comunicación a todos los niveles y para lograr equipos ilusionados y comprometidos”.

Gestión del tiempo

Dicen Vallejo y Vela que una correcta gestión del tiempo permitirá optimizar el trabajo realizado en los servicios de atención al usuario, aumentando la calidad del mismo. Efectivamente, la gestión de la atención al usuario en bibliotecas consume tiempo en la que debemos gestionar información (la que nos solicita el usuario y la que debemos proporcionarle como respuesta a su petición o consulta). A ello debemos sumar el momento de sobreabundancia de información en el que nos encontramos lo que muchas veces impide agilizar muchas de las respuestas informativas que debemos proporcionar a nuestros usuarios. Por supuesto, el exceso de tareas que se llevan a cabo en una biblioteca en general y en los puntos de información y de atención al usuario en particular, tampoco facilitan que en determinados momentos podemos ofrecer la atención que cada usuario preci-

Artículo

sa ni ofrecer la calidad de servicio que pretendemos. Por todo ello es necesario, hoy más que nunca, que el profesional bibliotecario que gestiona la atención y comunicación con los usuarios cuenten con conocimientos y habilidades relacionadas con la gestión del tiempo y con actitudes y valores que le permitan decidir cuánto, cómo y cuándo lo debemos emplear a la hora de atender y resolver consultas y peticiones informativas y comunicativas

Capacidad de análisis

La capacidad de análisis se ha convertido en un elemento fundamental a la hora de gestionar la atención al usuario en bibliotecas, ya que dicha capacidad nos permitirá ofrecer a los usuarios que atendemos y con los que nos comunicamos, aquella solución más adecuada a sus necesidades. Cuando hablamos de gestionar la atención al usuario en bibliotecas, siempre suele hacerse referencia a conocer bien a nuestros usuarios (tanto reales como potenciales), sus necesidades de información e intereses, sus hábitos y comportamientos informativos, etc., ya que esa información nos permitirá gestionar mejor nuestro escaso tiempo (enlazamos en este punto con la competencia anterior) y ofrecer mejores respuestas a las consultas que nos plantean.

Resolución de problemas

Cuando un usuario consulta con el profesional bibliotecario puede ser

por infinidad de razones: una información general sobre la biblioteca o un dato específico que necesita saber, una petición bibliográfica, una sugerencia para la mejora de un determinado servicio, un comentario (positivo o negativo) sobre el evento cultural celebrado, y un largo etcétera. En no pocas ocasiones, el usuario suele poner en conocimiento del personal bibliotecario, situaciones que bajo su punto de vista pueden ser consideradas como un problema a resolver. Precisamente, la resolución de problemas se convierte en una parte angular del proceso de atención al usuario que se presta en una biblioteca. La resolución del problema, en función de la complejidad del mismo, podrá ser llevada a cabo en un periodo corto o más largo de tiempo. Pero, en todo caso, el usuario debe saber que conocemos “su” problema y que haremos todo lo que esté en nuestras manos para resolver con la mayor celeridad y profesionalidad posible.

Comportamiento ético

Atender a usuarios en bibliotecas supone atender consultas y peticiones de todo tipo en las que en todo momento el profesional bibliotecario debe demostrar profesionalidad, pero al mismo tiempo proteger la privacidad y confidencialidad de los usuarios y de sus demandas informativas. La confianza que depositan los usuarios en el profesional bibliotecario a la hora de que éste les resuelva u oriente en su necesidad de información, es una cualidad imprescindible dentro del

código ético que deben cumplir los profesionales de las bibliotecas. La confianza es una de las cualidades que más valoran los usuarios de las bibliotecas a la hora de referirse a su interacción con los bibliotecarios y las bibliotecarias.

Trabajo en equipo

La gestión de la atención al usuario en bibliotecas no debe ser tarea o competencia exclusiva de una o varias personas, sino de todas las personas que ejercen su labor profesional en la biblioteca, en mayor o menor grado. Evidentemente, quienes trabajan de cara al ciudadano tendrán una mayor responsabilidad en este proceso, serán de algún modo la carta de presentación de la biblioteca ante los usuarios, ya que de su proceder dependerá que la experiencia de servicio sea considerada de un modo u otro. En este sentido, es importante que aquellas personas que dediquen buena parte de su trabajo bibliotecario a atender a los usuarios cuenten con protocolos de actuación que permitan cierta flexibilidad en su aplicación y sean consensuados, de manera que les permitan adoptar decisiones ante determinadas situaciones que pudieran darse en el ejercicio de su trabajo en la biblioteca.

Aprendizaje continuo

Gestionar la atención al usuario en biblioteca supone estar aprendiendo constantemente. La gestión de la atención al usuario en bibliotecas implica comunicarse con



Artículo

personas de diferentes edades, de diferente condición social, con diferentes intereses y necesidades... que precisan ser atendidos u orientados con diligencia, profesionalidad y amabilidad. Cada momento, cada consulta, cada petición exige del profesional bibliotecario poner en marcha aquellas cualidades o habilidades necesarias para resolver cada situación. El día a día en la interacción con los usuarios en los puntos de información de una biblioteca es toda una experiencia de trabajo y de aprendizaje continuo.

Bibliografía relacionada

García Gómez, F.J. (2021): Somos lo que decimos y como lo decimos: la gestión de la Atención al Usua-

rio en Bibliotecas, una cuestión de comunicación. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 121, páginas 104-121 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8031874.pdf>

García Gómez, F.J. (2020): ¿En qué puedo ayudarle? La atención al usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una biblioteca. Desiderata, 14, páginas 87-92 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7335628.pdf>

Martínez Rey, N. (2016): Inteligencia emocional en bibliotecas, ¿para qué?. BiblogTecarios, 17 de junio Disponible en <https://www.biblogtecarios.es/nuriamartinezrey/inteligencia-emocional-en-bibliotecas/>

Quiroz, N. (2021). ¿Qué hacer cuando un usuario de los servicios de información en bibliotecas está muy enojado?. BiblioteCoach: liderazgo, bibliotecas y coaching, 30 de agosto Disponible en <https://www.noraquiroz.com/post/qu%C3%A9-hacer-cuando-un-usuario-de-los-servicios-de-informaci%C3%B3n-en-bibliotecas-est%C3%A1-muy-enojado>

Vallejo, A. y Vela, A. (2021). 12 competencias no digitales para atención al usuario. TICs y Formación, 17 de agosto. Disponible en <https://ticsyformacion.com/2021/08/17/12-competencias-no-digitales-de-atencion-al-usuario-infografia-marketing-atencionalusuario/>

CIENTOS DE PLAZAS POR CONVOCAR DE AUXILIAR Y TÉCNICO AUXILIAR DE BIBLIOTECA

PREPARACIÓN INDEFINIDA HASTA QUE APRUEBES...

900804521

[auxiliardebiblioteca@auxiliardebiblioteca.](mailto:auxiliardebiblioteca@auxiliardebiblioteca)

www.auxiliardebiblioteca.com