

Artículo

Atendiendo consultas de información en Bibliotecas en entornos digitales: mismo objetivo, distinto medio

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

Las restricciones en materia de interacción social que ha provocado la actual crisis sanitaria han obligado a las Bibliotecas a impulsar su estrategia digital. En lo que se refiere a la Gestión de la Atención al Usuario, la necesidad de mantener la comunicación e interacción con el mismo en un entorno eminentemente digital implica adoptar una serie de pautas que faciliten y posibiliten la misma. Los sistemas de correo electrónico, chat y mensajería instantánea son cada vez más habituales en las comunicaciones en línea con los usuarios y, por tanto, es preciso cuidar las mismas con el mismo esmero, profesionalidad y agilidad que la que se proporciona en entornos presenciales.

Introducción

Los sistemas de comunicación digital con los usuarios son cada vez más habituales en las Bibliotecas. Algunas Bibliotecas ya venían ofreciendo servicios de información en esta modalidad desde hace años, pero no cabe duda que en los dos últimos años su prestación ha experimentado un claro crecimiento. La cuestión que se plantean algunos profesionales bibliotecarios es si está digitalización profunda de los servicios bibliotecarios ha llegado para quedarse, o bien, ha sido tan solo una solución de urgencia en un contexto marcado por la actual emergencia sanitaria.

Hay que reconocer que los avances tecnológicos nos están permitiendo comunicarnos más rápida y fácilmente, pero al mismo tiempo, no cabe duda han modificado nuestras formas de comunicarnos. Y, aunque es cierto que la cantidad de

interacciones que llevamos a cabo ha aumentado de forma notable, hay situaciones en que la calidad ha disminuido. Sea como fuere, lo cierto es que lo digital tiene cada vez más presencia en el contexto bibliotecario como respuesta a los tiempos que vivimos. Y la atención y comunicación con el usuario no se ha quedado fuera de esta nueva tendencia en la prestación de determinados servicios bibliotecarios.

Recientemente, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios (IFLA) ha presentado su informe IFLA Trend Report 2021 Update <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1830> en el que muestra las principales tendencias de servicio que se consideran en el contexto de la prestación de servicios bibliotecarios. Entre esas tendencias que reconoce la IFLA se encuentran algunas que afec-

tan directamente a la gestión de la atención al usuario que se ofrece en las Bibliotecas y que ahora debe contemplarse también en entornos en línea. Entre ellas podríamos destacar la Tendencia 2 “Lo virtual ha llegado para quedarse” o la Tendencia 8 “El usuario impaciente”. La primera de ellas nos pone sobre aviso de que la irrupción de lo digital en las Bibliotecas que se ha acentuado estos dos últimos años, muy posiblemente haya llegado para quedarse. La segunda de ellas nos describe muy sutil, pero claramente, una de las características que mejor describe al usuario de bibliotecas y de información en la actualidad: su necesidad de obtener información rápida y casi automáticamente. Esta particularidad debe considerarse muy seriamente a la hora de la prestación de servicios bibliotecarios en línea en donde se atienden y resuelven peticiones y consultas de información.



Artículo



Atendiendo usuarios de Biblioteca en entornos digitales

Llegados a este punto no cabe duda que, cuanto hemos comentado, tiene una clara repercusión a la hora de atender a los usuarios que solicitan de las Bibliotecas información de todo tipo para cubrir sus necesidades e intereses. La gestión de la atención al usuario en Bibliotecas de manera remota tiene sus propias particularidades como el hecho de que la comunicación con el usuario se realiza a través de un medio diferente al presencial o que la información textual adquiere una importancia especial a la hora de proporcionar los datos que requiere el usuario, tanto en su forma como en cuanto a su contenido. Importa, pues, tanto lo que se transmite y cómo se transmite en un medio en el que el “cara a cara” se diluye y se establece otro tipo de interacción menos humana, menos personal, entre profesional bibliotecario y usuario.

Dicho esto, cabe preguntarse cómo debe llevarse a cabo la atención a usuarios de biblioteca en entornos remotos, cómo deben resolverse las consultas de información que nos hacen llegar desde la distancia nuestros usuarios. De entrada, existen cinco reglas muy básicas que IFLA recomienda como las cinco mejores prácticas para el chat de referencia y que claramente pueden aplicarse al caso que nos ocupa. Recordemos que la gestión de la atención al usuario en bibliotecas es fundamentalmente una cuestión de comunicación, también en entornos digitales. Por tanto, a la hora de atender al usuario virtual debemos cuidar las siguientes máximas:

- En primer lugar, debemos crear un clima de acogida y recibimiento adecuado, más aún si cabe al movernos en un entorno donde el contacto humano es mínimo, por no decir nulo. Así, resulta de especial importancia **comenzar la**

interacción con nuestro usuario con un saludo y con nuestra predisposición a atender su necesidad de información. Comenzar el diálogo con nuestro interlocutor con un “Hola, ¿en qué puedo ayudarle?”, facilitará mucho la creación de ese clima de cercanía y disponibilidad del profesional bibliotecario hacia el usuario. El diálogo con el usuario debe iniciarse tan pronto se incorpore el mismo a la “conversación digital”. El profesional bibliotecario que atiende la consulta debe siempre **identificarse** al inicio de dicha conversación.

- A partir de ese momento, estaremos invitando al usuario a plantear su consulta, su pregunta o su petición de información. Dado que nos movemos en un medio de comunicación donde la palabra escrita adquiere gran importancia tanto por lo que se expone en la consulta o petición, como en la forma que se expresa utilizando el lenguaje escrito más adecuado a la





Artículo

necesidad de información, es recomendable trasladarle al usuario la información precisa que mejor se adecua a su necesidad de información. Es necesario, pues, personalizar la atención que le ofrezcamos y la comunicación que mantengamos con el mismo. Además, debemos ser muy precisos en la información que proporcionamos, ya que en este entorno no manejamos la comunicación verbal, sino la comunicación escrita. **Nuestros mensajes informativos deben ser cortos y sencillos, con información clara y adaptada a las necesidades del usuario.** Debemos, pues, escribir con claridad todas las respuestas que proporcionemos y relacionar dichas respuestas con el nivel de la cuestión planteada por el usuario siempre que sea posible. Por supuesto, ofreceremos respuestas precisas, comprobaremos la información que suministremos y valoraremos la idoneidad de las fuentes de información utilizadas. No olvidemos **comprobar la ortografía utilizada** (insistimos una vez más que nos movemos en un entorno de comunicación donde la palabra escrita adquiere suma importancia), así como **validar la dirección electrónica de los recursos digitales** que facilitemos. En todo caso, formularemos cuantas preguntas sean necesarias para recabar todos los datos necesarios que nos permitan reconocer con claridad la necesidad de información del usuario

- Para facilitar la respuesta informativa que se ofrezca al usuario, es necesario contar con las

herramientas necesarias que nos faciliten esta tarea. Evidentemente, hay que tener acceso a aquellas **fuentes de información** que nos van a proporcionar la información que, a continuación, suministraremos a nuestros usuarios. Siempre deberemos **mencionar las fuentes de información** de las que hemos hecho uso, sean del tipo que sean (sitios web, obras de referencia, bases de datos, etc.) para obtener la información que se traslada al usuario. En todo caso, el profesional bibliotecario debe proporcionar siempre, al menos, una fuente de información para cada respuesta que ofrezca al usuario. Además, y con la pretensión de ahorrar tiempo y esfuerzos en la gestión y resolución de las consultas que nos planteen los usuarios, es absolutamente necesario contar con un conjunto de respuestas preestablecidas de antemano y claramente ajustables a determinadas consultas y preguntas que hemos observado se repiten muy habitualmente. Tradicionalmente, a este conjunto de respuestas a preguntas habituales, son conocidas en el ámbito digital como **Preguntas Más Frecuentes (FAQs, Frequently Asked Questions)**. Muy presentes en la mayoría de servicios y secciones bibliotecarias en entornos web, suelen reunir las preguntas que más frecuentemente plantean los usuarios sobre un determinado servicio bibliotecario, o sobre una determinada cuestión o asunto. Suelen estar bien identificadas en un espacio concreto de la sede web del servicio bibliotecario y permitir al usuario obtener información

anticipada a su consulta de información. En este sentido, y desde el punto de vista de la gestión de la atención al usuario, se constituyen en un recurso adicional de valor añadido que **permiten optimizar tiempo y esfuerzo en la consulta y resolución de la misma, tanto a profesionales bibliotecarios como a usuarios.**

- Como ya hemos comentado anteriormente, la gestión de la atención al usuario en Bibliotecas es una cuestión fundamentalmente de comunicación, de tal modo que debemos **“hablar” el mismo lenguaje que el usuario** siendo el servicio bibliotecario, a través de sus profesionales, quienes se adapten a las necesidades informativas de los usuarios y no al contrario. Y “hablar ese mismo lenguaje” implica también en el entorno digital utilizar las palabras, los términos y las expresiones que resulten familiares al usuario. Recordemos que los usuarios no tiene por qué conocer **la jerga profesional bibliotecaria**, ni siquiera la que resulta ahora más propia del medio digital. Incluso los denominados “nativos digitales” desconocen el significado de algunas expresiones o conceptos que habitualmente se utilizan en el entorno de internet. Por tanto, **pongámonos en el lugar del usuario** y utilicemos el lenguaje que mejor se ajuste a sus necesidades de información. En todo caso, si hacemos uso de algún término o vocablo que resulte desconocido para el usuario, le ofreceremos la información necesaria que ayude a la comprensión





Artículo

del mismo. Del mismo modo, no resulta conveniente utilizar en nuestras comunicaciones digitales **abreviaturas, códigos o símbolos** propios de la comunicación digital, ya que no todos los usuarios de

internet pueden estar familiarizados con los mismos.

- Por último, pero no por ello menos importante, debemos **asegurarnos que el usuario ha**

recibido la respuesta a la consulta planteada. De nada sirve ofrecer una determinada información si no tenemos constancia que la misma ha llegado al usuario, o ha sido entendida o interpretada

Las 5 mejores prácticas para el chat de referencia

- 1 Saluda con un "hola" y "¿en qué puedo ayudarte?"
- 2 Escribe mensajes cortos y claros
- 3 Mantén una lista de respuestas comunes para ahorrar tiempo
- 4 Evita la jerga y las abreviaturas. Explica los términos nuevos
- 5 Comprueba que se ha respondido a la pregunta

International Federation of Library Associations and Institutions
Reference and Information Services Section

IFLA Section
Reference and
Information Services

5 best practices for chat reference

- 1 Greet with a "hello" and "how can I help?"
- 2 Keep messages short and clear
- 3 Keep a list of common responses to save time
- 4 Avoid jargon and abbreviations. Explain new terms
- 5 Check the question was answered

International Federation of Library Associations and Institutions
Reference and Information Services Section

IFLA Section
Reference and
Information Services





Artículo

correctamente. Por ello, en primer lugar, el profesional bibliotecario que atiende el servicio digital debe **responder cualquier pregunta o consulta** que plantee el usuario, sea cual sea el medio o canal electrónico utilizado para comunicar la información que precisa. El profesional bibliotecario debe **responder siempre**, aunque sea únicamente para indicar que en ese momento no puede atender la solicitud de información pero que, a la mayor brevedad, procederá a suministrar la información que demanda el usuario.

Una buena forma de intentar asegurarnos que el usuario ha recibido nuestra respuesta es **solicitar al usuario que nos confirme la recepción del mensaje y su lectura**. Los sistemas de correo electrónico suelen incorporar la opción de “acuse de recibo” y/o de “lectura de información”. Si nos movemos en sistemas “en vivo” como podrían ser los chats o a través de redes sociales, haremos cuantas preguntas sean necesarias para **asegurarnos que el usuario ha recibido nuestra respuesta y que además entiende y le resulta útil la información proporcionada**, por ejemplo, utilizando expresiones como “Por favor, confirme que puede acceder sin problemas a la información a través del enlace que le he facilitado” o “Por favor, indíquenos si la información que le facilitamos le resulta de utilidad o bien necesita otros datos”.

Otras cuestiones de interés que las Bibliotecas deben considerar

a la hora de atender a usuarios en medios digitales

Las comunicaciones vía chat que se mantengan con los/as usuarios/as que plantean sus consultas o preguntas no deben exceder en cuanto a tiempo de duración. Desde la recepción de la consulta hasta la resolución de la misma es recomendable que **el tiempo transcurrido no exceda, en la medida de lo posible, de los 15 minutos. Incluso, se recomiendan intervalos de 45 segundos entre respuestas** para confirmar al usuario que el profesional bibliotecario no se ha desconectado del diálogo. Esto puede complementarse incluso con avisos del tipo “Estoy recabando información sobre su consulta. Por favor, espere”.

La atención al usuario y la comunicación con el mismo a través del **correo electrónico** es la otra vía de interacción electrónica que se utiliza. De hecho, antes de la llegada de los sistemas de comunicación sincrónica tipo chat o los que nos proporcionan las redes sociales, el correo electrónico era el sistema de comunicación en línea principal. El correo electrónico, no obstante, sigue siendo una herramienta utilizada para comunicarnos con los usuarios y para que nos hagan llegar sus preguntas y observaciones. El correo electrónico tiene la particularidad de ser una herramienta que se caracteriza por su **flexibilidad y rapidez** en el envío y recepción de mensajes, pero implica el conocimiento de la **cuenta de contacto** tanto de la biblioteca

como del propio usuario.

No obstante lo dicho, la comunicación con el usuario a través del correo electrónico no ofrece la misma velocidad que ofrecen los sistemas electrónicos de conversación instantánea. Asimismo, para asegurarnos que nuestra respuesta o mensaje al usuario ha sido recibido debemos **activar la opción automática de acuse de recibo**, aunque debemos tener presente que el usuario podría desactivar dicho envío en su propio gestor de correo o ignorar el aviso de acuse de recibo. Comunicarnos con el usuario a través del correo electrónico y atender sus peticiones y consultas implica, ante todo, ofrecerle una **respuesta rápida y oportuna** de tal modo que el usuario sienta que detrás de este sistema virtual de comunicación hay una persona que atiende su consulta, aunque solamente sea para denegar su petición o para informarle que ha recibido su mensaje y que va a proceder a recabar la información que precisa. El **lenguaje textual** que se utiliza en la respuesta que se ofrezca al usuario adquiere una gran importancia en este medio de comunicación, cuidándolo especialmente desde el punto de vista ortográfico y gramatical, adaptándolo a cada caso concreto y a cada necesidad de información. Asimismo, hay que cuidar el tono en el que se escriben los mensajes. Recordemos que en la comunicación oral y presencial manejamos casi inconscientemente elementos del lenguaje verbal y del no ver-



Artículo

bal. Esto no sucede igual con la comunicación escrita. De ahí que sea recomendable utilizar un **tono cortés y agradable**, aunque **no excesivamente informal**. Especialmente importante para identificar y ubicar el mensaje en su contexto adecuado, será **el asunto del mensaje**. Este campo de información es fundamental para avanzar al usuario el sentido de nuestra respuesta a un mensaje suyo. Y, por supuesto, siempre al comenzar el mensaje **saludar** y al finalizar el mismo **despedirnos cordialmente**. Todos estos detalles que hemos comentado deben ser considerados muy cuidadosamente ya que un mensaje no respondido, o mal respondido (tanto desde el punto de vista ortográfico y gramatical, como desde el punto de vista del modo en el que se responde) pueden dar lugar a una interpretación incorrecta del mismo y a considerar que el correo electrónico no sea la mejor herramienta para atender a los usuarios de la Biblioteca que contacta con ésta a través de este medio.

En lo que se refiere a las sesiones de **mensajería instantánea vía chat o redes sociales**, algunos consejos finales que debemos retener serían, siguiendo a las **Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital de la IFLA**,

los siguientes:

- Usar técnicas de **preguntas con final abierto** para que el usuario nos amplíe información sobre su necesidad o interés. Por ejemplo, preguntarle “¿cuánta información precisa sobre esta cuestión?” o “¿puede concretarme más sobre la información que necesita?”
- **Refinar la necesidad de información** del usuario preguntándole si ya cuenta con información previa o el tipo de información que precisa. Por ejemplo, “¿qué información ha encontrado sobre el tema?” o “¿necesita información actual?”
- Si le proporcionamos al usuario **citas textuales** sobre un asunto de su interés, mencionárselo con claridad
- Si detectamos un **comportamiento inadecuado en el usuario**, ya sea porque no está satisfecho con la respuesta proporcionada, ya sea porque considera que el tiempo de espera para resolver su consulta no es el adecuado, o ya sea por el motivo que sea, debe ser advertido o, en caso de reincidencia, se dará por finalizada la conversación. En estos casos, se deberá registrar toda la información sobre el incidente para que quede constancia y

se tomen las medidas oportunas

- **Evitemos el uso de monosílabos**. Esta norma es muy recomendable cuando interactuamos con nuestros usuarios de manera presencial porque denota frialdad y cierto desinterés en la pregunta que nos plantean. En el plano virtual la situación es exactamente la misma: responder con un simple sí o no, será entendido como una falta de interés total en la cuestión planteada por el usuario

Bibliografía relacionada

García Gómez, F.J. (2022): Competencias fundamentales para la Gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas. *Desiderata*, 18, páginas 126-130 Disponible en <https://www.auxiliardebiblioteca.com/wp-content/uploads/2022/01/Desiderata-18.pdf>

García Gómez, F.J. (2021): Somos lo que decimos y como lo decimos: la gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas, una cuestión de comunicación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 121, páginas 104-121 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8031874.pdf>

García Gómez, F.J. (2020): ¿En qué puedo ayudarle? La atención

<< Las comunicaciones vía chat que se mantengan con los/as usuarios/as que plantean sus consultas o preguntas no deben exceder en cuanto a tiempo de duración. Desde la recepción de la consulta hasta la resolución de la misma es recomendable que **el tiempo transcurrido no exceda, en la medida de lo posible, de los 15 minutos**>>



Artículo

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>

García Gómez, F.J. y Díaz Grau, A. (2005): La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados. II Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha (Toledo, 17-19 de noviembre de 2005) Disponible en

<http://eprints.relis.org/6883/>

IFLA Reference and Information Services Section (2014). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. Disponible en <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>

Macías González, Julio (2007a): El usuario sin rostro: la atención

virtual al público en la biblioteca híbrida. *Mi Biblioteca*, 10, páginas 83-91 Disponible en <https://gredos.usal.es/handle/10366/119885>

Macías González, Julio (2007b): El usuario sin rostro: la atención virtual al público en la biblioteca híbrida y centro de recursos. *Mi Biblioteca*, 11, páginas 72-79 Disponible en <https://gredos.usal.es/handle/10366/119891>

