

Artículo

Biblioteca pública al teléfono, ¿en qué puedo ayudarle? La atención telefónica en Bibliotecas



Imagen 1. Información y referencia en sede web de la BPM de Pamplona-Mendillorri
<https://www.bibliotecaspublicas.es/pamplona-mendillorri/Servicios.html>

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

La comunicación telefónica se ha convertido en unos de los sistemas más utilizados en las Bibliotecas para atender a sus usuarios/as. Ya sea para responder a una consulta de información, para reclamar un préstamo documental vencido, o para confirmar la celebración de un evento cultural en el que se solicitaba inscripción previa, el teléfono es uno de los medios de comunicación fundamentales entre la Biblioteca y sus usuarios/as.



Artículo



Imagen 2. Bibliotecaria atendiendo llamada telefónica, disponible en <https://www.westend61.de/en/imageView/FRF00583/librarian-at-desk-on-the-phone-in-a-city->

Introducción

El teléfono es un medio de comunicación directo no presencial que se utiliza habitualmente en las Bibliotecas para multitud de cometidos. Se ha generalizado como una herramienta de trabajo y de comunicación esencial, de tal forma que hoy en día resulta impensable imaginar que una Biblioteca no ofrezca este sistema de comunicación con los/as ciudadanos/as. Es tal su importancia que una mala atención telefónica, puede perjudicar seriamente la imagen profesional y de

servicio público de la Biblioteca. Por ello, los/as profesionales bibliotecarios/as deben ser conscientes de la importancia de una buena atención telefónica, ya que la misma ofrece los mismos efectos y consecuencias de la atención presencial a los/as usuarios/as. Situaciones como largas esperas al otro lado del teléfono, comunicaciones poco fluidas, contestaciones poco eficientes o incluso mal interpretadas, pueden degenerar en una percepción negativa del servicio y atención prestada por el/la profesional bibliotecario/a.

Atención telefónica a usuarios de Biblioteca

La atención telefónica presenta tres momentos diferentes: cuando recibimos la llamada de un/a usuario/a, cuando transferimos la llamada recibida a otro/a compañero/a, departamento o sección, y cuando realizamos nosotros/as la llamada al/la usuario/a. Ya sea en un caso u otro, siempre se debe utilizar el tono de voz adecuado y vocalizar bien para que la información que suministramos o que solicitamos sea entendida claramente.



Artículo



Imagen 3. Servicio de atención telefónica, Pima County Public Library <https://www.library.pima.gov/wp-content/uploads/sites/6/2014/08/askalibrarian.jpg>

Recepción de llamadas.

◦ Cuando suena el teléfono en el área de información y atención al usuario de la Biblioteca, la llamada debe ser atendida a la mayor brevedad, a ser posible antes del tercer tono de llamada (no hay nada más desalentador que llamar a la Biblioteca y que, a pesar de dar señal de llamada, nadie descuelgue el teléfono o lo hagan una vez pasados quince o veinte segundos). No obstante, el hecho de que la rapidez en atender la llamada sea un elemento de valor incuestionable, la atención telefónica no debe llevar al profesional bibliotecario/a a precipitarse en la respuesta ofrecida al usuario/a. Cuando el usuario/a nos solicite información, si no estamos seguros/as de la respuesta que debemos ofrecer, es preferible indicarle que vamos a realizar las

gestiones oportunas para obtenerla y que le devolveremos la llamada para ofrecerle la respuesta adecuada. Ejemplo: “En cuanto podamos acceder a nuestro catálogo en línea, consultaremos si tenemos disponible la edición de ese libro que nos solicita, y le llamaremos para confirmarlo”

◦ Al descolgar, debemos utilizar una fórmula de bienvenida en la que se salude y se identifique el servicio o biblioteca. Por ejemplo: ¡Buenos días, Biblioteca Pública de...!, ¿dígame? No hay nada más impersonal que el/la usuario/a llame a la Biblioteca y le respondan con un ¿Diga?

◦ Por supuesto, se debe contestar siempre cualquier llamada entrante que reciba la Biblioteca, aunque simplemente sea para in-

formar que en ese momento no es posible atender la llamada o que la persona responsable del servicio no se encuentra disponible.

En estos casos, solicitar al usuario o usuaria un teléfono de contacto para devolverle la llamada en cuanto sea posible o bien preguntarle si, para el segundo supuesto, podemos ayudarlo. Por ejemplo: ¡En estos momentos mi compañeros/a no se encuentran disponible!, ¿puedo ayudarlo en algo? No es nada aconsejable responder con un simple ¡no está!, o ¡está en el aseo!, o ¡ha salido a tomar un café!, etc.

Transferencia de llamadas

◦ Cuando el/la usuario/a quiera hablar con una persona, departamento o sección concreta de la Biblioteca, será transferida



Artículo

la llamada. Antes de transferir la llamada, es aconsejable solicitar al interlocutor que se identifique.

- Cuando se transfiera la llamada, se informará de la identidad del usuario/a y del asunto que quiere tratar

Realización de llamadas

- Cuando es la Biblioteca quien contacta con el/la usuario/a, lo primero que debe hacer el profesional bibliotecario/a es saludar, identificarnos e indicar el motivo de nuestra llamada. Ejemplo: “Buenos días, soy Alfredo. Le llamamos de la Biblioteca Pública de... para informarle que ya tiene disponible el libro que había reservado”

- Al comunicarnos, utilizaremos el modo condicional. Por ejemplo: Por favor, ¿sería posible hablar con...?

- Antes de finalizar la llamada y de despedirnos, recordaremos lo que se haya acordado con el/la usuario/a. Por ejemplo: ¡Bien, pues quedamos a la espera que nos confirme si finalmente podrá asistir a la inauguración de la exposición!

- Debemos hablar con claridad, ser breves y concisos, y dejar hablar a nuestro/a interlocutor/a sin interrumpirle. Mostraremos seguridad y conocimiento de la información que estemos proporcionando

En cualquiera de las tres situaciones descritas más arriba, hay que distinguir una serie de momentos o fases que se suceden: acogida, desarrollo y resolución o conclusión. En cada etapa, es aconsejable aplicar las siguientes pautas de actuación:

Acogida

- Atender la llamada antes del tercer tono
- Tener el material de apoyo necesario a mano (bolígrafo, bloc de notas, etc.)
- Sonreír, hablar de usted,...
- Tono de voz agradable
- Saludo cordial y educado

Desarrollo

- Escuchar con atención a nuestro/a usuario/a y no interrumpirle. Mientras le estemos atendiendo, no hablar con terceras personas, ni mantener conversaciones simultáneas
- Para hacerle entender que se le escucha con atención es recomendable intercalar, mientras se desarrolla la conversación, expresiones como “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, etc.
- Plantear preguntas abiertas que ayuden a definir la necesidad de información del usuario/a
- Si por alguna razón hay que dejar momentáneamente el teléfono (por ejemplo, para consultar una fuente de información), hacérselo saber al usuario/a
- En todo momento, hablar de forma pausada y claramente
- Tomar notas de cuanta in-

formación sea necesaria considerar para resolver la consulta del usuario/a

- Practicar la escucha activa y hacerle “ver” a nuestro/a usuario/a que estamos centrados/as en su consulta o solicitud de información

Resolución

- Asegurarnos que el usuario/a ha comprendido cuanto le hemos comunicado para, de esta manera, cerrar satisfactoriamente la conversación

- Ofrecernos para cualquier otra cuestión o consulta que pueda seguir necesitando

- Preguntarle si le podemos ayudar en algo más

- Despedida cordial y sonriendo

- Dejar que sea el usuario/a quien cuelgue y finalice la llamada

Otras cuestiones de interés que las Bibliotecas deben considerar a la hora de atender a sus usuarios/as por vía telefónica

- **Formación del personal bibliotecario en habilidades comunicativas y atención telefónica.** ¿Qué mejor forma para atender adecuada y profesionalmente a nuestros/as usuarios/as que adquiriendo las habilidades fundamentales para gestionar la atención al usuario por vía telefónica? Tengamos en cuenta, en este sentido, el





Artículo

diálogo telefónico suele ser más rápido y sintético que el que se practica de manera presencial y, por tanto, es preciso contar con los conocimientos y competencias necesarias para ofrecer un servicio de atención telefónica de calidad

- **Evitar tiempos de espera.**

Si no se puede atender adecuadamente la llamada recibida, informar al/la usuario/a que le devolveremos la llamada para atender su petición o consulta de información.

- **Evitar ruidos alrededor y cuidar el entorno de trabajo**

para asegurar la confidencialidad de la llamadas. Utilizar un tono de voz agradable y tener en cuenta que, incluso por teléfono, es posible detectar y ver si estamos sonriendo. Sonreír no cuesta nada y ayuda al buen desarrollo de la conversación, incluso por teléfono.

- **Ofrecer la información y respuestas**

que solicita el/la usuario/a siempre de una forma amable y educada

- **Evaluar periódicamente**

la calidad del servicio de atención al usuario/a prestado por teléfono.

- La atención telefónica no está exenta de **momentos complejos** que pueden dificultar nuestra conversación e interacción con el/la usuario/a. Si la persona con la que hablamos por teléfono se muestra reticente, pone objeciones, expresa signos de protesta, o

incluso cuando se muestra agresivo, no debemos caer nunca en la provocación ni entrar en su misma dinámica. Nosotros/as escucharemos de forma abierta y no mediatizada por la actitud de la otra persona.

- En la atención telefónica, la **comunicación paraverbal** (entonación, variaciones en el uso de la voz, etc.) adquiere una importancia especial, ya que es la que permite transmitir emociones durante el diálogo con nuestro/a usuario/a.

En este sentido es muy recomendable cuidar aspectos como la actitud, la relajación, la voz, la sonrisa y el lenguaje verbal que utilicemos

- **Actitud personal.**

No solo mostrar una actitud positiva en la conversación, sino mantenerla durante toda la conversación incluso en los momentos de complejidad o dificultad que se aborden. Debemos aprender a controlar nuestros sentimientos e intentar que el motivo de la llamada realizada al/la usuario/a no sea condicionante del resto de llamadas que realicemos

- **Relajación.**

Durante la conversación telefónica, debemos adoptar una posición relajada y concentrada, tanto mental como físicamente teniendo en cuenta las características ergonómicas del puesto de trabajo

- **Voz.**

Nuestra voz permite transmitir sentimientos, sensa-

ciones, etc. También permite generar confianza, tranquilizar, ofrecer seguridad,... o todo lo contrario. Por tanto, debemos cuidar la entonación para, por ejemplo, evitar conversaciones telefónicas que resulten monótonas. Otro elemento a cuidar es la articulación o vocalización, hablando siempre de forma clara, amena y pronunciando bien las palabras. En ningún momento, debemos comer o beber cuando hablamos con nuestros/as usuarios/as por teléfono. Y, finalmente, el ritmo de conversación debe adaptarse a cada conversación o persona que tengamos al otro lado del teléfono, teniendo en cuenta que la elocución es más lenta que cuando se hace presencialmente. De este modo, la velocidad de elocución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible, ni muy lenta pues expresaría inseguridad y poca convicción. Si fuera necesario, se deletrearía la palabra que se esté comunicando en ese momento

- **Sonrisa.**

Como ya hemos comentado anteriormente, incluso por teléfono, la sonrisa se oye y se transmite y, cuando es bien empleada, refleja una actitud positiva. Ante todo, la sonrisa traslada a nuestro/a interlocutor/a un tono amistoso y fiable, una predisposición a resolver la necesidad de información del/la usuario/a, un ambiente armonioso, y una ac-





Artículo

titud respetuosa, algo que, por otra parte, es muy valorado y satisfactorio.

- **Lenguaje verbal.** El lenguaje que se utilice en la conversación ha de ser claro y deben evitarse expresiones que denoten negatividad. Ejemplos de palabras o expresiones negativas serían: términos técnicos del argot bibliotecario que desconoce el/la usuario/a (desiderata, tejuelo, signatura,...), palabras dubitativas (quizás, tal vez, es posible, seguramente no,...), expresiones agresivas (es imposible, en ningún caso,...), hacernos los/as graciosos/as, expresiones que de algún modo muestren que ignoramos lo que nos transmite el/la usuario/a, etc. Frente a estas palabras o expresiones

negativas, podemos recurrir a palabras o expresiones positivas en nuestros diálogos telefónicos: utilizar palabras motivadoras y/o tranquilizadoras, hacer uso de anécdotas, adaptar nuestro lenguaje al perfil o tipo de usuario/a con quien nos comunicamos, utilizar “por favor”, “gracias”,...

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/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>

Ramos, S. (2012). ¡Sí, dígame! Ahora lo puedo decir más claro pero no más alto. *Mi Biblioteca*, 28, páginas 28-31 Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3827890.pdf>

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

PREPARACIÓN INDEFINIDA HASTA QUE APRUEBES...

900804521

auxiliardebiblioteca@auxiliardebiblioteca.com

www.auxiliardebiblioteca.com