

	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS		
		<i>EDICIÓN 1ª</i>	<i>CÓDIGO SBAD-MC-003</i>	

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A USUARIOS

<i>Elaborado por:</i> <i>U.T. de Atención a Usuarios</i> <i>Fecha: junio 2012</i>	<i>Revisado por:</i> <i>Fecha:</i>	<i>Aprobado por:</i> <i>Comisión Técnica de Bibliotecas</i> <i>Fecha: julio 2012</i>

INDICE

1. Objetivos de este Manual	3
2. Habilidades personales	4
2.1. Atención presencial	4
2.2. Atención telefónica	9
2.3. Atención virtual	16
2.4. Atención a colectivos especiales	16
2.5. Aspectos específicos de la atención al usuario	20
2.6. Conflictos y quejas	21
3. Habilidades técnicas	24
3.1. Expectativas del usuario	24
3.2. Atención al usuario mediante información y orientación general	25
3.3. Atención al usuario mediante información especializada	25
3.4. Cuestiones fundamentales	27
4. Atención al usuario y servicio de préstamo	28
5. ¿Qué hacer en caso de...?	29
6. Anexos	30
Anexo 1: Reglas de oro para atender al usuario	30
Anexo 2: Escucha activa	31

La Biblioteca Universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto.

La Biblioteca Universitaria está encargada de conservar y gestionar su patrimonio bibliográfico, facilitar el acceso y difundir los recursos de información bibliográfica y de colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

La calidad en la atención y en el servicio al usuario, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades, las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina "Habilidades personales" y las que derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama "Habilidades técnicas"

Aunque, por defecto, consideramos usuario a aquella persona que viene a la biblioteca a recibir un servicio, muchas de las indicaciones recogidas en este documento son aplicables también a otros agentes con los que actuamos en el Servicio de Bibliotecas: proveedores, compañeros de otras secciones de la Universidad, colegas de otras Universidades etc.

1. OBJETIVOS DE ESTE MANUAL

Objetivo general

Aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de situaciones en materia de relaciones personales y que proponga opciones diversas que puedan evitar conflictos, con el fin de fomentar la cultura de servicio que busca el Servicio de Biblioteca, Archivos y Documentación de la Universidad de Extremadura (en adelante SBADUEX).

Objetivos específicos

- Obtener una mayor comprensión de la importancia del usuario.
- Tomar conciencia de que la imagen que los usuarios tienen de la institución depende en gran manera del trato personal dispensado por los responsables de la atención directa
- Responder oportunamente a las necesidades de nuestros usuarios.
- Conocer y aplicar las reglas del servicio.
- Reconocer un modelo útil en el trato al público que se aplique de manera natural y uniforme.
- Lograr la participación y la implicación de todo el personal en la filosofía de excelencia en el servicio al usuario.

2. CUESTIONES FUNDAMENTALES

- El valor de la Biblioteca son sus profesionales, no sus colecciones.
- Trabajamos para personas, no para libros.
- "Atender" es resolver y comunicar, no aplicar normas y despachar.
- La atención al usuario es imprevisible, no se rige por normas sino por necesidades: conoce la norma y sólo entonces sabrás cuando es necesario evitarla.
- Una actuación especial siempre debe ser justa, oportuna, razonada y defendible ante quejas de quien no la ha solicitado.
- El usuario ve en nosotros a la Biblioteca, nuestra actitud puede mejorar o estropear el esfuerzo de todos los profesionales en un segundo.
- Comentarios negativos sobre procedimientos internos o acerca de compañeros son inútiles para el usuario, quien sólo los ve como muestra de deslealtad e incompetencia de quien los esgrime.
- Nuestra mejor contribución es dotar a los procesos de transparencia, inmediatez y simplicidad.
- La atención al usuario da prioridad a los usuarios reales y concretos sobre los abstractos o potenciales

3. EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Las expectativas de los usuarios son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de contentar, porque están bien formados e informados. Tenemos que contar con ello, estar preparados.

El ideal de éxito y calidad, sin embargo, reside en superar esas expectativas, sorprender favorablemente. Ello no significa endosar información o instrucciones innecesarias, pero sí dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable, que aporte valor adicional a lo que sería una solución de trámite.

Entre las expectativas del usuario actual pueden citarse:

- **Eficacia:** obtención real de resultados y respuestas.
- **Rapidez:** el tiempo es factor fundamental, siempre escaso y valioso.
- **Facilidad:** simplicidad, comodidad, ahorro de esfuerzo
- **Autonomía:** tendencia a preferir en lo posible sistemas autoservicio.
- **Concentración:** encontrar la respuesta completa en un sitio, por una sola vía.
- **Fiabilidad:** garantías sobre el valor y calidad de la información recibida.
- **Trato individualizado:** atención a las peculiaridades personales

Muchos estudiantes y profesores no utilizan la biblioteca en nuestros propios términos: no conocen el sistema, el lenguaje, la organización, no leen o no entienden los indicadores, los folletos, los carteles o las comunicaciones escritas. La formación de usuarios sirve para paliar esto, pero aun así no hay que extrañarse, sino estar preparados.

En definitiva, el usuario define qué es lo relevante y los ritmos y tiempos. Nosotros intentamos adaptarnos a él, no al revés. El usuario establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones. La satisfacción de la necesidad de información de los usuarios es la medida de la eficiencia del sistema para el que trabajamos.

Al usuario **no le gusta** que:

- Le neguemos la razón. Es conveniente dejar siempre abierta la posibilidad de que la biblioteca se haya podido equivocar hasta el momento en que se pueda aclarar el problema.

- Le cortemos diciendo o dando a entender que no es asunto o competencia nuestra su problema. Desde luego, si realmente no es competencia nuestra acabaremos dándolo a entender, pero habiendo encaminado a nuestro interlocutor de forma eficiente al lugar o persona adecuados.

- No nos disculpemos ante equivocaciones. Reconoceremos los errores cometidos, pero este reconocimiento no nos ha de colocar en una situación de inferioridad, ya que nuestra actuación posterior no tiene que estar influida por un sentido de culpa mal entendido.

- Nos pongamos nerviosos. Esta circunstancia es a veces inevitable, bien sea por motivos personales, por falta de personal, etc. Si la situación se pone tensa, y siempre que esto sea posible, conviene derivar con sutileza al usuario a otra persona que lo atienda.

- No nos despedamos.

Así pues debemos **evitar**:

- Levantar el tono de voz cuando hablamos con un compañero que no está a nuestro lado. Es mejor levantarse o quizás llamarle a su teléfono.

- Conversar con otros empleados en el puesto de atención al público.

- Contar al usuario los problemas internos de nuestra organización.

- Dar explicaciones de asuntos concernientes a otros Servicios, aunque creamos que conocemos el tema. Es mejor encaminar al usuario al lugar correcto, que arriesgarse a dar alguna información que pueda ser incorrecta.

5 REGLAS DE ORO PARA ATENDER AL PÚBLICO

• Anticípese

- Esté siempre dispuesto a crear un clima positivo.
- Salude primero.
- Llame por su nombre a su interlocutor o dé su propio nombre si no se conocen.
- Sonría y cuide su tono de voz.
- Ofrezca su ayuda.
- Piense en lo que va a decir antes de descolgar el teléfono, prepare el encuentro si espera una visita.

• Sintónice

- Escuche sin interrumpir.
- Póngase en el lugar de la otra persona.
- Facilite la información que usted posea.

• Aclare

- Haga preguntas para conocer los hechos.
- Esclarezca confusiones.
- Facilite la información que usted posea.

• Solucione

- Explique al usuario claramente la solución a su problema.
- Si lo anterior no es posible de inmediato, comuníquese lo que hará para solucionar su problema.
- Tome nota si hay posibilidad de mejorar el servicio.

• Tranquilice

- Ofrezca disculpas si la solución no satisface al usuario.
- Calme sus preocupaciones e intente minimizar el problema.
- De nuevo, póngase en su lugar.
- Propóngale soluciones creativas.
- Nunca trate al usuario como si fuera el problema.
- Nunca culpe a otros del problema.

- Hablar de temas personales delante del usuario. Si se reciben llamadas personales que hay que atender por algún motivo concreto, es mejor canalizarlas a algún lugar que no esté a la vista del público.
- Mezclar lo personal y lo profesional
- Demostrar demasiada familiaridad en el trato con algunos usuarios conocidos o habituales. El resto de los usuarios que esperan ser atendidos pueden malinterpretar lo que está viendo como una señal de favoritismo o de pérdida de tiempo.
- No mirar a nuestro interlocutor o hablarle de lado.
- Mostrarnos tensos, preocupados o distantes.
- Mostrarnos desinteresados o negativos.
- Dedicarnos a otras cosas mientras el usuario está hablando. Si tenemos algún tema urgente para terminar, es mejor terminarlo después. También es posible que mientras el usuario hable, nosotros empecemos a consultar el ordenador, precisamente para empezar a resolver lo que se nos está planteando o revisemos la documentación que nos presenta, en este caso, lo advertiremos a nuestro interlocutor, para que la situación no dé lugar a equívocos.
- Utilizar palabras demasiado técnicas, o demasiado familiares o ambiguas: conviene ser sencillo en el lenguaje.

4. HABILIDADES PERSONALES

4.1 Atención presencial

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el empleado y el usuario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, el lenguaje no verbal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

Para lograr que el proceso de atención presencial sea lo más satisfactorio posible tendremos en cuenta las siguientes consideraciones:

Intentar:

- Acoger y tratar al usuario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular las cuestiones importantes
- Mantener el orden en nuestras mesas y puestos de trabajo.

Evitar:

- Responder llamadas telefónicas mientras dure el proceso de atención.
- Interrumpir
- Sacar conclusiones precipitadas.

4.1.1 Cómo acoger al usuario de entrada

La acogida es la llegada del usuario a nuestro trabajo y el inicio de la relación. Produce una primera impresión en él que es fundamental para el posterior desarrollo de la comunicación. Ser y mostrarse accesible/disponible es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y nuestras actitudes o acciones (gesto expectante, mirada de reconocimiento, atención sin demora).

La prioridad es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe, evitando transmitir la sensación de tener otra ocupación más importante. Aunque se pueden desarrollar muchos trabajos internos en momentos de baja afluencia, no debemos parecer tan absorbidos como para causar rechazo en el usuario.

Los mostradores y despachos públicos deben estar siempre atendidos, y por tanto planificado el régimen de sustituciones y turnos para conseguirlo. El personal que los atiende será accesible física y visualmente, facilitando el acercamiento. No conviene estar "escondido", de espaldas o de lado, etc., sino entrar en contacto visual con nuestros usuarios: mirarles y que nos vean.

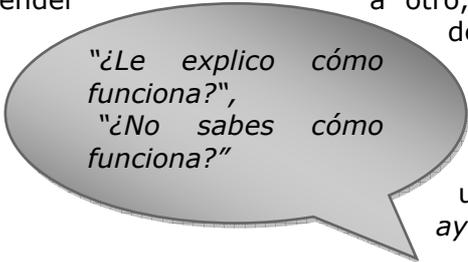
Cuando veamos usuarios desorientados, dubitativos o expectantes, debemos ofrecer ayuda, interesarnos: "*¿Puedo ayudarle en algo?*", "*¿Está atendido?*", "*¿Encuentra lo que busca?*"

Esto es muy frecuente ante los OPAC's pero también en otros muchos casos. Conviene provocar el diálogo si el usuario no lo inicia, animarle a que se exprese.

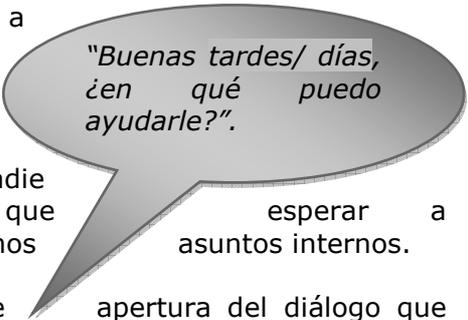
Hemos de tener a mano bien actualizada y clasificada, la documentación necesaria (folletos, impresos, horarios, normas, carnets, listados y material de apoyo) para facilitar las respuestas o relaciones más comunes.

Es recomendable que el lugar de trabajo, que es de atención al usuario, esté ordenado, tenga aspecto agradable e invite a recabar ayuda. No debe parecer un almacén o una oficina con trabajo atrasado.

No se puede dejar a un usuario pendiente para atender a otro, así como nadie debe tener que esperar a que resolvamos asuntos internos.



"¿Le explico cómo funciona?",
"¿No sabes cómo funciona?"



"Buenas tardes/ días,
¿en qué puedo
ayudarle?"

La frase de apertura del diálogo que resume nuestra filosofía de la atención al usuario es: "*Buenas tardes/días, ¿en qué puedo ayudarle?*".

Muchos usuarios son remisos a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan y no son autosuficientes. Debe actuarse con tacto, transmitiéndoles nuestra disposición y función de ayudarles: "*¿Le explico cómo funciona?*", "*¿No sabes cómo funciona?*"

Es imprescindible tomar nota de los recados para compañeros ausentes o hacerse un cargo de la demanda, no terminar con un "*no está*", "*no sé*", "*vuelva Vd. más tarde*". Los recados deben tomarse generalmente por escrito, con nombre del destinatario, día, hora, datos del usuario (nombre, teléfono, etc.) y asunto o mensaje. Es aconsejable disponer de impresos normalizados para este fin.

En cualquier momento, y como norma habitual, derivar el problema o consulta a otra persona, sección o unidad, pero NUNCA responder simplemente con un "no lo sé", o "no se puede hacer nada". Tomar nota del teléfono o dirección @ del usuario también puede resultar conveniente para informarle de los resultados de nuestras posteriores pesquisas.

En cuanto convenga y sea oportuno, es bueno identificarse con el nombre, para personalizar la relación, crear confianza y establecer vínculos.

Conviene hacer transparente el compromiso personal con la resolución del problema del usuario: *"En cuanto tenga un momento, lo consulto y le llamo", "Yo me encargo"*

Cuando estemos con algún **usuario que ha de ser atendido por otro compañero**, debemos acompañarlo y presentárselo personalmente, indicándole además delante de él qué asunto ha de resolverse. Si simplemente se le remite a otro empleado sin más, hay que iniciar las explicaciones de nuevo y lo conseguido hasta entonces se pierde y le haríamos perder el tiempo tanto a él como a nuestro compañero. Si resulta físicamente imposible acompañarle, al menos pondríamos en antecedentes a nuestro compañero por teléfono.

Debemos tener en cuenta que algunos usuarios o problemas pueden requerir confidencialidad o discreción, aun cuando nos parezcan asuntos inocuos. Cuando lo detectemos, actuaremos en consecuencia: *"Pase al despacho, por favor"*

4.1.2 La comunicación e interacción con el usuario

Con carácter general se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el usuario:

a) Actitud corporal:

- Mirar a los ojos. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.
- Saludar con la mirada. Es la manera de informar al usuario de que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.
- Sonreír y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos. Ayuda y facilita la comunicación.
- Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad. Evite cruzarse de brazos pues esto muestra un sentido de desinterés ante el usuario.

b) Expresión oral:

- Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.
- Comunicarnos con claridad y simplicidad. Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del usuario.
- Usar un vocabulario fácilmente comprensible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico y circunstancias particulares del usuario

- Emplear un tono de voz adecuado. No es necesario hablar con un tono de voz alto para ser escuchado, tiene una connotación de autoridad que en servicio al usuario puede ser contraproducente. Tampoco hablar muy bajo es la técnica correcta, esto refleja inseguridad. Si el ambiente lo permite, un tono de voz moderado es apropiado para que las personas escuchen sus palabras y las reciban adecuadamente.
- Hablar pausado y claro de forma que el usuario alcance a escuchar cada palabra.
- Utilizar siempre el "usted" como fórmula para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, con independencia de su categoría, edad, condición etc.
- Dar mensajes claros, directos y coherentes. Si tenemos que hacer algo mientras le atendemos (consulta a la base de datos, llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc.), lo explicaremos. De lo contrario podemos producir una sensación de desconcierto en el usuario.

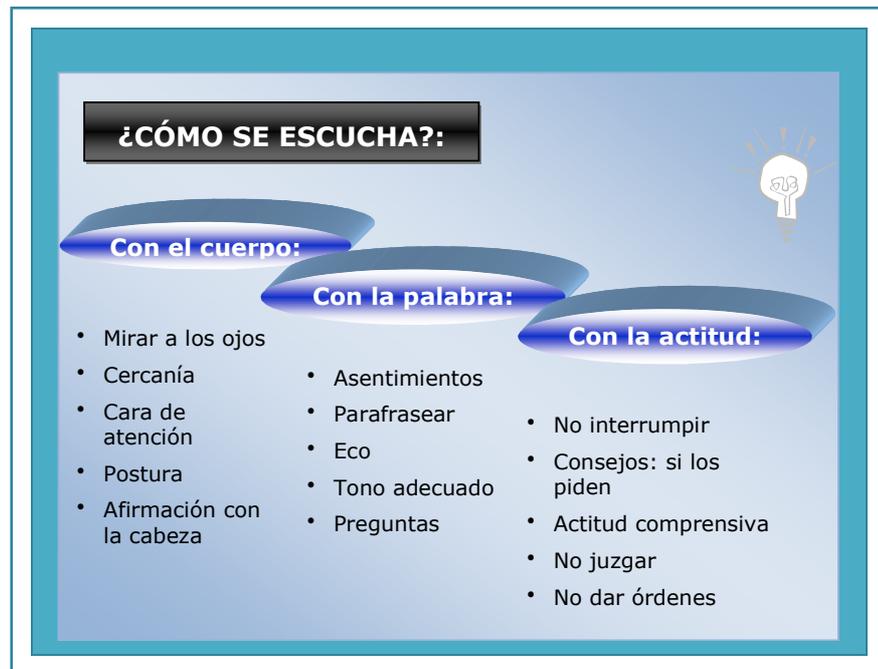
c) Escucha activa y asertividad

Una vez que el usuario empieza a hablar hay que poner en juego la Escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice.

A veces recibimos un alud de datos que esconde la información que necesitamos.

Otras veces tenemos que completar la

información recibida haciendo las preguntas pertinentes.



Tanto para una cosa como para la otra, es necesario captar lo que nuestro interlocutor nos quiere decir. Ser precipitados al principio puede hacernos perder el tiempo al final. Para saber escuchar es necesario:

- Tener la mente abierta
- No pensar "Ya se lo que me va a decir".
- Intentar relajarse
- Procurar tener una actitud positiva.
- Ser amable y demostrarlo.
- Pedir aclaraciones y preguntar en el momento oportuno; es decir, cuando nuestro interlocutor crea que se ha expresado suficientemente.

- Expresar qué hemos entendido: *"Si no he entendido mal, Vd. me ha dicho que."*
- Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.
- Ofrecer la información necesaria. Evitar dar información no solicitada por el usuario que pueda provocar confusión en la respuesta.

La Asertividad es una técnica que nos hace capaces de manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar en el otro conductas agresivas, de rechazo o de huida, y además, sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión. También nos ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

4.2 Atención telefónica.

La atención telefónica también tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

Al teléfono nuestra sonrisa "se escucha", se percibe al otro lado de la línea.

Recomendaciones generales

a) Recomendaciones relacionadas con el entorno:

- Tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- Sustener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y a la vista: directorio telefónico del resto del personal de la UEx, papel para anotar recados, etc.
- Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.

b) Recomendaciones relacionadas con la actitud personal:

- Ser educado con sus interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad
- Ser positivo con sus palabras.
- Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- Vocalizar adecuadamente. La velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible al receptor. Tampoco será muy lenta pues denota inseguridad y poca convicción. Si es necesario, deletrear la palabra.
- No dudar en reformular la demanda para ver si la hemos entendido bien

- Intentar ser concreto en las informaciones que aportamos.
- Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo "sí", "de acuerdo", "entiendo", etc.
- En el caso de que nuestro interlocutor se muestre reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc., es importante no entrar en su misma dinámica, así como escuchar de forma abierta no mediatizada por la actitud de nuestro interlocutor.

4.2.1 Recepción de llamadas

La atención de las llamadas telefónicas empieza ya antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.

- **Fórmula de bienvenida: identificación de la unidad.**

- Llamadas Internas:

Con carácter general, se identificará el puesto de trabajo con frases del tipo "Biblioteca Central. Usuarios", "Biblioteca Central. Préstamo" "Facultad de Medicina. Biblioteca"

- Llamadas Externas:

Se comenzará identificando la Universidad de Extremadura seguido por la fórmula de identificación en llamadas internas. Si el resultado es excesivamente largo, se puede abreviar: "Universidad de Extremadura. Biblioteca"

- **Fórmula de saludo.** Tras la identificación se hará un saludo del tipo "Buenos días" o "buenas tardes", que resulta más cordial que el simple "dígame" o el "¿Sí?".

- Como norma general se pedirá, si el interlocutor no lo ha hecho antes, que **se identifique**. Será imprescindible cuando se transfiera su llamada a otra persona o cuando la información solicitada así lo requiera.

Para identificar a nuestro interlocutor se utilizarán fórmulas del tipo "Podría decirme su nombre, por favor", "Con quién hablo, por favor"

- **Desarrollo**

Lo más común es que el interlocutor realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

- *Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular.* En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Proporcionarle la información si se dispone de ella
- Si no se dispone de la información personalmente o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada a la unidad o persona oportuna dentro del Servicio o Unidad.

- Si la información solicitada no corresponde a la actividad desarrollada en el Servicio o Unidad, se procederá a transferir la llamada a Centralita, o bien de forma directa le facilitaremos un número correspondiente al Servicio o Unidad donde consideremos que pueden solucionar su consulta, o en su caso, se procederá a transferir la llamada, todo ello haciendo uso del directorio telefónico actualizado.

- *Solicitar la intervención de una persona en particular.* Se procederá entonces a la transferencia de la llamada.

- **Transferencia de llamadas**

Se transferirá la llamada a otro terminal telefónico en los siguientes casos:

- *Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle.*

Antes de poner en espera al interlocutor, es conveniente, comentarle que, para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto a esperar o bien prefiere que lo llamemos con posterioridad una vez que dispongamos de la información, o bien que vuelva a llamarnos transcurrido un tiempo prudencial.

- *Interés del interlocutor de hablar con otra persona.*

Primero se comentará a nuestro interlocutor si es posible o no comunicarle con la persona que ha solicitado, y después se le pedirá que se identifique. De lo contrario puede parecer que tenemos algún motivo de carácter personal para no comunicarle después de conocer su nombre. Lo normal es que se dé una de estas dos situaciones:

1. Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada. (2 opciones)

- *Está ocupado:*

-Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.

-Anotaremos su mensaje

-Recordar el mensaje y las conclusiones acordadas

- *No está presente:*

-Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo "*Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarle en algo?*".

-En otro caso, anotaremos su mensaje en el impreso correspondiente.

-Recordar el mensaje y las conclusiones acordadas

Cuando finalmente se transfiera a la persona requerida la llamada, habrá que informarle de la identidad del interlocutor y del motivo de la misma. De lo contrario, aquél deberá volver a solicitar nuevamente todos los datos al interlocutor.

- **Despedida**

Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.

4.2.2 Realización de llamadas

- Planificación

Toda llamada telefónica parte de una necesidad y será conveniente establecer previamente el objeto de la misma.

- Presentación

Se iniciará la conversación respondiendo con el mismo saludo con el que el otro comunicante nos ha recibido. Si nuestro interlocutor no ha utilizado ningún saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento. A continuación procederemos a identificarnos:

- En primer lugar, sería recomendable facilitar nuestro nombre

- En segundo lugar, en el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará la unidad en la que trabajamos siguiendo las mismas pautas recogidas en la recepción de llamadas; o si es una llamada externa, se identificará la Universidad de Extremadura. En determinadas llamadas externas también se dirá el nombre de la Unidad.

En el caso de que se realice la llamada en nombre de alguien, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

- Desarrollo

A continuación realizaremos nuestra demanda. Tanto si se va a solicitar la presencia de un interlocutor determinado, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo, tales como: *"Por favor, podría ponerme con ..."*, *"Por favor, me gustaría hablar con ..."*, *"Por favor, podría informarme de ..."*

- Despedida

Antes de concluir la conversación se procederá, a recordar en caso necesario, junto con el otro interlocutor, lo que se ha acordado, así como:

- Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar.
- Si hay que enviar un correo o fax, confirmar la dirección exacta, etc.

Se agradecerá el habernos atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente fórmula: *"Gracias por su ayuda, Buenos días/tardes"*

4.3 Atención virtual

El correo electrónico es uno de los medios de comunicación que más se utilizan en nuestro Servicio, por esto, debe ser revisado regularmente durante el día y dar respuesta inmediata a las consultas o solicitudes que nos realicen por este medio.

En caso de que necesite un poco más de tiempo el ejecutar la tarea, se debe dar una respuesta para hacer saber al usuario esta situación, como por ejemplo: *“Tomo nota de su solicitud, estoy trabajando en ella, en cuanto lo resuelva se lo comunico, muchas gracias.”*

Ante todo es necesario ponerse en el lugar del usuario. Los buzones electrónicos son otro mostrador más de atención al usuario. La recogida de demandas y el suministro de respuestas por esta vía debe estar prevista y organizada.

Al final del correo es importante que aparezca siempre el nombre completo del remitente, puesto y número de teléfono.

5. HABILIDADES TÉCNICAS

5.1 Atención al usuario y servicio de información

. Información y orientación general

La información u orientación general es la base de la atención al usuario, la que se facilita para responder de entrada a cualquier demanda. En muchos casos es la única respuesta que se necesita de la Biblioteca, por lo que se trata de un aspecto vital para la relación con el usuario, donde se empieza a generar confianza.

Suele ser información rápida, orientativa, resuelta en el acto, con los propios medios de quien la facilita, etc. Constituye el soporte para otros servicios más especializados o concretos, tales como información especializada, formación, préstamo, adquisiciones, consulta de bases de datos, etc. Abarca, pues, un gran número de transacciones breves.

La información general, naturalmente, es competencia de todo el personal, pero en particular atañe a quienes atienden los mostradores públicos, de forma estable o esporádica.

Para un buen servicio de información general es preciso exhibir en las cercanías del mostrador y en el entorno de accesos (tablones de anuncios, expositores) documentación impresa: folletos, hojas informativas, impresos, carteles, etc.

Una forma de gestionar la carga de trabajo en preguntas muy comunes es tener respuestas preparadas en forma de hojas o informes impresos, fotocopias hechas, listados de mucho uso, FAQs, etc.

.Información especializada

Constituye la solución de una demanda informativa compleja, que requiere una entrevista de referencia y un análisis detallado del problema. A diferencia de la orientación general, abarca un pequeño número de transacciones o relaciones de larga duración.

Es competencia del personal especializado y supone un cierto dominio de los contenidos científicos a los que se refiere la demanda, así como de los recursos y técnicas documentales.

Que el usuario desee resolver su necesidad de información por sí mismo (consulta) o delegar en el bibliotecario (búsqueda) es una cuestión que solamente él debe decidir: nosotros ofreceremos nuestros servicios, pero sin olvidar que él es libre de elegir una u otra opción.

La entrevista de referencia en información especializada para una búsqueda lleva su tiempo, suele responder a una cita previa y desarrollarse en un ambiente de cierta privacidad. Además de aclarar las cuestiones básicas de tipo de usuario, finalidad, urgencia y exhaustividad de la demanda, profundiza en:

- La definición precisa y detallada del problema: "*Hábleme acerca del tema en que está trabajando*", "*¿Qué le gustaría saber sobre X?*"
- Las expectativas sobre el tipo de respuesta: "*Si pudiéramos encontrar el artículo más útil para su investigación, ¿cómo sería el título?*", "*¿En qué aspecto espera que le ayude la búsqueda?*".
- Anteriores búsquedas o experiencias del usuario en la materia: "*¿Qué ha encontrado usted hasta el momento?*" *¿Qué documentación le ha sido útil otras veces?*"
- Aspectos detallados de cobertura relacionados con la "profundidad": tipología documental o informativa (numérica, normativa, bibliográfica, textual, factual, etc.), idiomas o ámbitos geográficos de la información, rango cronológico, etc.

La búsqueda de información, además de una "entrevista de referencia", suele requerir un trabajo relativamente lento, riguroso, con frecuencia diferido en el tiempo, que implica manejar y contrastar fuentes de información diversas, hacer una selección y valoración de la documentación, presentar adecuadamente resultados, etc. La evaluación de la información es el proceso más delicado y cualificado y el que mayor valor tiene (y está relacionado con la selección de recursos).

El servicio inmediato suele ser preferido, pero la naturaleza de esta prestación hace que pueda ser más adecuada, por rigurosa y completa, una búsqueda diferida en el tiempo. Sin embargo, la búsqueda en el momento tiene la ventaja de contar con el usuario para orientar las indagaciones. De todo ello conviene advertir al usuario, pros y contras, para que elija. Cada tipo de búsqueda puede requerir un procedimiento y siempre caben soluciones mixtas.

Igualmente, conviene informar al usuario de las diferentes posibilidades y estrategias de búsqueda, las fuentes que pueden utilizarse, su cobertura o alcance y los costes que puede suponer, si es el caso. Suele ser pertinente una aclaración sincera sobre el valor de la información facilitada: su fiabilidad, exhaustividad, utilidad, limitaciones, etc. Es habitual que el usuario tenga unas expectativas superiores cuando nos movemos en el terreno de la información electrónica, hay que contar con ello.

No hay que temer sino fomentar la evaluación procedente de los usuarios ("feedback"), ya que nos sirve para aprender y mejorar, para ser más útiles y necesarios. Además, favorece que el usuario sea el que tenga el control sobre los servicios, que "su percepción" nos dirija y oriente (él es quien define la "calidad"), lo que nos ayudará a generar confianza y tener éxito. Necesitamos tanto los reconocimientos como las críticas.

En los trabajos con personas, como es el de bibliotecas, resulta vital aprender de la experiencia y aprovecharla en nuevos servicios que se prestarán en el futuro. La atención al usuario se mejora, en sus formas y en sus resultados, con la práctica.

5.2 Atención al usuario y servicio de préstamo

Cuando un usuario asegure con firmeza haber devuelto un libro que le reclamamos, es prudente dejar unos días para **confirmar la desaparición** del libro (mala colocación, etc.), pero no arrojar dudas sobre nuestros sistemas de control, que deben ser eficaces. Plantearemos al usuario, por ejemplo: *"Vamos a buscarlo durante quince días, como normalmente hacemos. Mientras tanto asegúrese de que no lo tiene extraviado en su casa o despacho... Si no aparece, lo lamento, pero tenemos que darlo por no devuelto"*

La comunicación personal con profesores, por libros vencidos de fecha necesitados por otro usuario, normalmente la realizará el responsable de la Unidad o el personal especializado. Los argumentos persuasivos y formativos del tipo *"Este libro lo han pedido", "Tenemos muy pocos ejemplares", "No hay más obras sobre este tema y nos consultan mucho",* etc., dan mejor resultado que otros como *"Son las normas de préstamo"* sin más, normas que a su vez tendremos que justificar en sí mismas y frente a su posible excepción.

Es **OBLIGATORIO respetar y mantener la confidencialidad de los préstamos** realizados a nuestros usuarios, así como, por supuesto, la de sus datos personales disponibles en nuestros ficheros automatizados.

En ningún caso enviaremos a los estudiantes a pedir un libro al profesor; intervendremos nosotros. Si no localizamos al profesor en el acto, anotaremos los datos del alumno para avisarle cuando consigamos el libro. Cuando éste (u otro usuario) lo devuelva, nos interesaremos por preguntar al profesor si lo sigue necesitando.

6. Atención a colectivos especiales

En este apartado, se facilitan pautas de actuación o comportamientos que se pueden utilizar ante ciertos colectivos especiales, los cuales exigen una atención adecuada a su realidad específica. Dichos colectivos son los siguientes:

6.1 Personas mayores

Debemos tener en cuenta que el colectivo de personas mayores representa cada vez una proporción mayor de la población. Por tanto, merecen que nos acerquemos a su realidad específica para poder satisfacer sus necesidades concretas. Su atención no implica criterios diferentes a los del resto, pero sí implica poner más énfasis en algunos aspectos para adaptarnos a sus características:

- Acogerles con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- Hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.

- Utilizar un lenguaje claro.
- Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.

6.2 Extranjeros

- Tener en cuenta las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión.
- Considerar las posibles diferencias culturales, religiosas, etc.
- Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.

6.3 Personas con discapacidad

Con frecuencia la recepción de usuarios con discapacidad crea cierta inseguridad al personal bibliotecario, poco habituado a atenderlos. La norma básica es ofrecer siempre un trato natural, amable y respetuoso.

Presentamos unas recomendaciones básicas para interactuar apropiadamente con usuarios con discapacidad.

- Nos presentaremos e identificaremos como personal de la biblioteca.
- No evitaremos expresiones comúnmente aceptadas y de uso frecuente, como ver, observar, mirar, cuando hablemos con personas con discapacidad visual; andar moverse, etc., cuando hablemos con personas con discapacidad motriz, etc.
- Preguntaremos al usuario qué necesita y sólo ofreceremos la ayuda que nos demande.
- No transmitiremos ni condescendencia, ni compasión, ni sobreprotección.
- Es fundamental que el personal siempre esté atento a la ubicación de usuarios con características especiales para avisarles en caso de emergencias o alarmas.
- Si la persona con discapacidad va acompañada, nos dirigiremos a ella directamente, en vez de dirigirnos a su acompañante como único interlocutor.

■ Discapacidad visual

- No mostrar nerviosismo; se dará cuenta de nuestra actitud tensa.
- Para que capte nuestra presencia llevemos la iniciativa en el saludo, estableciendo un leve contacto de nuestra mano con su brazo y preguntando en que podemos ayudar.
- Hablaremos directamente con la persona invidente que atendamos y no utilizaremos de intérprete a algún posible acompañante.

- Hablaremos con un volumen de voz moderado (los invidentes oyen perfectamente).
- Utilizaremos con naturalidad las expresiones verbales relacionadas con la visión: "*Verá como no tiene ningún problema*", "*Vamos a ver...* ", etc.) . Estas expresiones son parte del lenguaje que utiliza un invidente.
- Utilizaremos un lenguaje explícito en si mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal.
- Concretar las posiciones de elementos físicos tomando como referencia a la persona en cuestión: "*A su izquierda*", "*Justo detrás de Ud.*"

■ **Discapacidad auditiva**

- Antes de hablarles, asegurémonos de que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar.
- Nunca nos dirigiremos al usuario desde su espalda o desde una dirección donde no pueda vernos.
- Vocalizar con claridad, pero no gritar.
- Hablar poco a poco.
- Construir frases cortas y simples.
- Acompañemos nuestros mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

■ **Discapacidad física motriz**

- Tratarlos con naturalidad.
- Démosles la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan.
- Si tenemos duda de que tipo de ayuda necesitan, no nos precipitemos y preguntémosles directamente.
- No nos dejemos impresionar por el aspecto físico que tengan.
- Adaptémonos a su ritmo de movimientos.
- Seamos discretos y no preguntemos el origen o las causas de su lesión.

7. Conflictos

Al atender a un usuario descontento hay que tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, a veces todos tienen razón. La persona descontenta cree que tiene buenas razones para estarlo: no es habitual que alguien se enoje por el mero

hecho de hacerlo. Posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

Las situaciones difíciles suelen aparecer por la tirantez que, en un momento dado, afectan tanto al usuario como al empleado. Como regla general podemos decir que el comportamiento básico que debemos mantener ante un usuario difícil es el siguiente:

- Calmarlo, escuchándolo atentamente y sin interrupciones.
- Empatizar
- No atosigarle
- Disculparse y asumir la propia responsabilidad si fuera necesario.

Si, pese a todo, la tensión surge por parte del usuario, el empleado ha de **intentar**:

- Llevar al usuario a un lugar más reservado, donde continúe atendiéndolo.
- Procurar que atienda al usuario otro compañero. Si la situación es un tanto escandalosa, cualquier compañero puede acercarse para ayudar a normalizar la situación.

Un caso común es el de la persona que viene predispuesta a quejarse a la menor ocasión que tenga. En estos casos, se debe poner más énfasis en atenderle correctamente, sin reaccionar a su manera de comportarse. Es decir, no alzaremos la voz, ni adoptaremos actitudes agresivas.

Cuando la persona que estamos atendiendo grita, la postura correcta es no levantar la voz, hablarle pausadamente y en un tono suave. Con esta actitud por nuestra parte se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir.

Si de todas formas se altera, alza la voz y grita, sin que podamos remediarlo, lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están cerca.

Nunca es agradable escuchar reclamaciones. A pesar de ello, no conviene interrumpir cuando se nos presenta una, ya que no conseguiríamos más que alimentar el descontento y provocar que aumente la tensión. Hemos de demostrar que comprendemos el problema, resumiéndolo cuando termine de expresarlo, lo que le hará darse cuenta al usuario de que se le ha escuchado.

Hay que tener cuidado al expresarse: nunca digamos que el problema es poco importante ya que si el usuario se queja es porque lo considera importante. Es siempre recomendable que se le facilite la formalización de una sugerencia o queja para que quede evidenciado por escrito su malestar.

A veces hay quien busca la complicidad del empleado hablando mal de la Institución, aunque exonerando de culpa al trabajador o a los trabajadores con los que se relacionan. No hay que entrar en esa dinámica. Lo mejor es centrarse en la situación concreta que se está tratando y no dejarse llevar por esos comentarios, que, como mínimo, nos harán perder tiempo a nosotros, a la persona que atendemos, y a los que puedan estar esperando

En todo caso, es fundamental tener en cuenta estos tres aspectos:

- No rebajar o culpar al usuario
- No culpar a la Institución: nosotros somos la Institución
- No responder con ira o agresividad.

Cuando un usuario da una **opinión negativa sobre el contenido de una norma** en la que apoyamos nuestra gestión, debemos mantenernos firmes en los criterios de actuación y el contenido de las normas, estemos o no de acuerdo personalmente con ellas. De lo contrario, podríamos provocar una conversación que no tendría nada que ver con nuestro trabajo.

Dependiendo del caso puede ser útil utilizar la técnica del **"disco rayado"**, que consiste en reiterar de forma tranquila y persistente el mensaje que tenemos que manifestar. Así, enfocamos la atención sobre el punto central que queremos hacer entender y no permitimos la intromisión de los razonamientos que se nos hacen para conseguir algo que no es posible.

Una técnica para tratar con las críticas manipulativas es la del **"banco de niebla"**. Consiste en reconocer que nuestro interlocutor, en parte o en todo puede tener razón, pero que en definitiva nosotros tenemos que ajustarnos a nuestro modo de actuación y no nos sentimos por ello avergonzados o ansiosos, ni estamos a la defensiva: *"Sí, tiene Vd. Razón, pero..."*, *"Sí, es posible que .., no obstante "*, *"A Vd. no le falta razón, pero comprenderá que nosotros tenemos que ajustarnos a nuestros procedimientos."*

Este comportamiento verbal no ataca ni ofrece resistencia, el efecto que produce es como el de una nube de niebla que no presenta resistencia contra cualquier objeto que se lance contra ella. Asumir la crítica, siendo conscientes de que todos nos podemos equivocar y sin que tengamos que sentirnos culpables, quita la fuerza a los que pretenden hacer de la crítica un arma arrojada.

8. ANEXOS

I. Documento relacionado: *Pautas para la atención a los usuarios*

II. ¿QUÉ HACER EN CASO DE.....?

• **Suena la alarma antihurto**

La alarma antihurto activará una actitud de control SIEMPRE; la dejadez en lo que a este dispositivo se refiere alimentará la idea de un sistema erróneo e inútil.

El protocolo de control antihurto, consta de tres pasos:

- Acercamiento amable al usuario.
- Solicitud de permiso para ver las pertenencias y comprobar si ha sido un error de funcionamiento, pero NUNCA mirar dentro de los bolsos, mochilas, etc., ni tan siquiera agarrarlos.
- Petición de disculpas si hay error o bien, paso al despacho de un responsable si hay intento de hurto.

El hurto y el deterioro han de ser tratados con contundencia, censurando el comportamiento, señalando la gravedad y consecuencias del atentado patrimonial y aperciando por escrito al usuario para que así conste y sea eficaz el seguimiento de reposición o abono de la pérdida.

• **Un usuario entra en la Sala con algún refresco o con comida**

La entrada de comida o bebida (distinta de agua) en las salas de estudio está totalmente prohibida. En caso de que veamos a estudiantes con latas o bolsas de comida, nos acercaremos a ellos y les pediremos con educación y cortesía que termine de consumirlos fuera: "*Sería tan amable de terminar su refresco fuera*". Podemos argumentar nuestra petición señalando que pueden ensuciarse los libros y los muebles, y que acuden insectos molestos para todos.

• **Un usuario intenta insistentemente que le permitamos un trámite, le demos una información, etc., que no podemos facilitarle.**

Le explicaremos con la mayor cordialidad que lo que nos está solicitando no podemos dárselo. Si, pese a nuestra explicación, insiste, puede ser un buen momento para utilizar la técnica del "disco rayado": le dejaremos hablar y le indicaremos repetidamente que entendemos sus motivos y/o necesidades, pero que, en definitiva, nosotros tenemos que ajustarnos a nuestro modo de actuación.

Derivar a esta persona a la Unidad de Atención a Usuarios sólo sirve para dar a entender que allí pueden hacerse excepciones, lo que es una idea totalmente contraria a nuestra filosofía de servicio.

• **Uno o varios usuarios están hablando en un tono que molesta al resto.**

En estos casos lo más indicado es levantarse y acercarse a la persona o personas y pedirles que salgan fuera para mantener esa conversación, de tal forma que no interfieran el trabajo de los demás.

