

upna

Universidad Pública de Navarra



Biblioteca



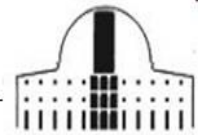
Pautas para la atención de usuarios

Con Acuerdo del Consejo de Biblioteca de 19 de diciembre de 2018



Contenido

| | |
|----------------------------------|---|
| 1. Introducción | 2 |
| 2. Orientaciones generales | 3 |
| 3. Atención presencial | 4 |
| 4. Atención telefónica | 5 |
| 5. Atención por correo-e | 6 |
| 6. Gestión de conflictos | 7 |
| 7. Fuentes | 8 |



1. Introducción

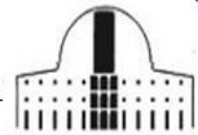
Las bibliotecas son instituciones de servicio que deben orientarse a satisfacer las necesidades de los usuarios.

El objetivo de estas pautas es establecer unas buenas prácticas entre el personal de la Biblioteca para conseguir una mayor calidad en la atención de usuarios y fomentar la cultura de servicio.

Una biblioteca centrada en el usuario exige conocer su tipología, informarse sobre ellos, identificar sus necesidades y sus expectativas y analizar los usos y valoraciones sobre nuestro servicio.

En general nuestros usuarios esperan:

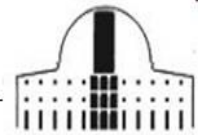
- ❖ Eficacia: obtención real de resultados y respuestas
- ❖ Rapidez: el tiempo siempre es escaso y valioso
- ❖ Facilidad: simplicidad, comodidad y ahorro de esfuerzo
- ❖ Autonomía: tendencia a preferir sistemas de autoservicio
- ❖ Fiabilidad: garantías sobre el valor y calidad de la información recibida
- ❖ Trato individualizado: atención a las peculiaridades personales



2. Orientaciones generales

Pautas comunes para la atención personal, telefónica y por correo electrónico.

- ❖ Capacidad de respuesta: conocer el servicio, mantenerse informado de los procedimientos, estar atento a las novedades y tener a mano los folletos informativos
- ❖ Accesibilidad y disponibilidad: el usuario es nuestra prioridad
- ❖ Aplicar fórmulas de bienvenida y despedida. P. ej.: Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?
- ❖ Utilizar un lenguaje sencillo, evitar el lenguaje excesivamente técnico
- ❖ Practicar la escucha activa y responder de manera clara, sencilla y completa
- ❖ El tono de voz expresará amabilidad y cortesía
- ❖ Si el trámite genera tiempos de espera, hay que mantener informado al usuario de los pasos que se vayan dando
- ❖ Informar a los compañeros de los trámites en curso
- ❖ Actitud positiva: evitar entrar en polémicas o discusiones
- ❖ Derivar cuando tengamos dudas o el asunto no nos compete



3. Atención presencial

- ❖ La imagen y el espacio son parte del servicio: el lugar de trabajo debe estar ordenado y con aspecto agradable
- ❖ Disponibilidad: los mostradores deben estar siempre atendidos y atender al usuario antes que a cualquier asunto interno. Atender en orden de llegada
- ❖ Proactividad: ofrecer ayuda a personas desorientadas o dubitativas y proporcionar información complementaria
- ❖ Accesibilidad rápida a la documentación necesaria para dar información
- ❖ Evitar tratar temas personales delante de los usuarios
- ❖ Respeto a los compañeros: no interrumpir cuando esté atendiendo a un usuario, pedirles ayuda cuando sea necesario y no mostrar diferencias de criterio delante del usuario
- ❖ Comunicación no verbal: sonreír, mantener contacto visual y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos
- ❖ Tomar recado y anotar los datos del usuario si no se le puede responder en el momento



4. Atención telefónica

Utilizar un tono de voz adecuado y vocalizar bien.

Recepción de llamadas

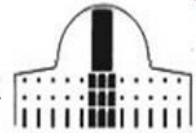
- ❖ Contestar lo antes posible, antes del tercer tono
- ❖ Utilizar una fórmula de bienvenida: identificar el servicio y saludar
- ❖ Contestar siempre. Si suena un teléfono y la persona no está, capturar la llamada

Transferencia de llamadas

- ❖ Transferir cuando quieran hablar con otra persona o no podamos responderle
- ❖ Antes de transferir pedir al interlocutor que se identifique
- ❖ Al transferir se informará de la identidad del interlocutor (nombre y filiación) y brevemente del asunto

Realización de llamadas

- ❖ Saludar, presentarnos e identificar la unidad
- ❖ Utilizar el condicional y no el imperativo: ¿Podría ponerme con...?
- ❖ Antes de despedirse se procederá a recordar lo acordado



5. Atención por correo-e

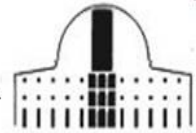
Es necesario organizar la gestión de la cuenta Bupna y de los buzones de cada oficina para garantizar que se contestan todos los correos y que todo el personal conozca los pasos dados en cada gestión.

Recepción de correos

- ❖ Contestar lo antes posible, en un plazo máximo de 24 horas
- ❖ Acuse de recibo si no se puede contestar en ese plazo

Envío de correos

- ❖ Textos breves y claros, utilizar frases cortas y evitar tecnicismos
- ❖ Moderación cuando se envían correos a listas PAS o PDI para evitar la saturación
- ❖ Tener redactados correos normalizados para agilizar la respuesta
- ❖ En la firma debe quedar bien identificado el servicio: unidad, nombre completo del remitente, puesto y teléfono



6. Gestión de conflictos

Los conflictos se deben abordar con una actitud positiva, sin perder las buenas maneras y el respeto mutuo.

Ante una persona enfadada debemos:

- ❖ Calmarla, escuchar atentamente y sin interrumpir
- ❖ Atenderla discretamente en un lugar privado, en un despacho si es posible
- ❖ No levantar la voz, hablar pausadamente y en tono suave
- ❖ Cuando se queja de una norma de la biblioteca no entrar en el juego. Intentar explicar los motivos que justifican la norma
- ❖ Derivar a un responsable si el conflicto se encona, y en todo caso, informarle siempre
- ❖ En caso de conflictos graves, el personal está autorizado a solicitar la identificación del usuario si lo considera necesario
- ❖ Disculparse y asumir la responsabilidad, si fuera necesario



7. Fuentes

1. Universitas Miguel Hernández. Servicio de Gestión y Control de la Calidad, «Recomendaciones para una atención al público eficaz», 2000 <calidad.umh.es/files/2010/09/publicoint.pdf>
2. Universidad de Cantabria. Biblioteca, Pautas de atención al público (Universidad de Cantabria, 2011)
<https://docplayer.es/storage/25/5395066/1542801864/GaXhzLTBZKWW4wH5nhZy9w/5395066.pdf>
3. Universidad de Extremadura. U.T. de Atención a Usuarios, Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios (Universidad de Extremadura. Biblioteca, 2012)
http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicacion/SBAD-MC-003-BUENAS_PRATICAS.pdf
4. Gerlich, Bella Karr, «The READ Scale» <http://readscale.org/>
5. Sanz, María, «Habilidades para una comunicación positiva y eficaz en la atención al usuario», presentación para un curso en la Universidad Pública de Navarra, 2018