

Artículo, por Enrique Navas

Normalización del servicio de *Atención al Usuario* en bibliotecas

Enrique Navas / *Desiderata*



La Atención al Usuario en bibliotecas, como cualquier proceso o servicio de la Biblioteconomía, es susceptible de ser normalizado. Es más, creo que debería trabajarse con más intensidad en ello desde los organismos y asociaciones profesionales o incluso desde las bibliotecas mismas, que al igual que elaboran y poseen reglamentos de préstamo, cartas de servicios, planes de calidad, etc. no sería mala idea que idearan un documento en el que se unificase y maximizase la Atención al Usuario.

¿Con qué fin?

El objetivo sería el de conseguir la excelencia en la prestación del servicio y la máxima eficacia. Pese a que atender al usuario es un servicio muy proclive a ser manejado con imaginación, improvisación, e incluso inteligencia emocional -campo del que he hablado en otras ocasiones- sí es verdad que en estos años de trabajo en la docencia y en el mundo de las bibliotecas he notado (sobre todo por la poca normativa y literatura al respecto) que debiera quizá ser más estandarizado o, mejor dicho, ser, como decíamos al

principio del artículo, normalizado en alguna de sus cuestiones, para que el auxiliar, técnico o ayudante de bibliotecas lo lleven a cabo pero, no fruto únicamente de su intuición y su entusiasmo, sino también de ciertas reglas o dictámenes realizados a priori.

¿Cómo normalizar algo tan amplio?

Cuando se normaliza algún campo del saber o disciplina o faceta de éste, todo se vuelve mucho más sencillo si la materia a tratar es cuantificable o cercana a las cifras, categorías, etc. En el caso de la atención al usuario, nos encontramos con una tarea profesional extremadamente humana, porque no vamos a normalizar aquello que se enseña o informa en el proceso de atención, sino la atención como tal, independientemente de para qué se use; y atender a un visitante en la biblioteca es una labor enormemente humana, mucho.

No será suficiente este artículo para convencer a nadie, estoy seguro, pero me gustaría exponer con un ejemplo qué significa esto que digo. Bien, vea-

mos un itinerario o fases del proceso que bien podría tener como modelo una biblioteca universitaria en este sentido.

Fases en la atención al usuario en Bibliotecas

1. Asimilación y concreción de la pregunta de usuario: proceso de análisis y síntesis
2. Evaluación del problema o pregunta
3. Evaluación del tipo de solución deseada
4. Evaluación de las herramientas de búsqueda deseadas
5. Evaluación de las herramientas de búsquedas disponibles de entre las deseadas
6. Búsqueda como tal
7. Obtención de resultados
8. Evaluación de la validez/pertinencia de los resultados: Filtrado o ampliación
9. Comunicación de los resultados al usuario
10. Fidelización del usuario informándole sobre cómo buscar en la biblioteca, alfabetizándole informacionalmente.