

# Artículo

## ¿En qué puedo ayudarle? La Atención al Usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una Biblioteca

*Francisco Javier García / Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia / Bibliotecas Municipales de San Javier (Murcia)*

Servicios y Recursos para Personas Mayores en Bibliotecas Públicas  
<https://www.facebook.com/BibliotecasPublicasPersonasMayores/>

Que las bibliotecas son frecuentadas por toda una amplia variedad de personas es un secreto a voces. Personas cada una de ellas con sus propios intereses y necesidades que reclaman de la biblioteca aquello que precisan en un momento determinado. Y ahí están los/as profesionales bibliotecarios/as prestos/as a ofrecer lo mejor de sí mismos/as para contentar al usuario y animarles, de este modo, a regresar a la biblioteca. O quizás, no...



Imagen. Biblioteca Cubit de Zaragoza

# Artículo

## El usuario, la razón de ser de la Biblioteca

La atención al usuario en las bibliotecas se ha convertido en uno de los aspectos fundamentales de la gestión de estas instituciones. Nos atreveríamos a decir que es con casi toda seguridad, la más importante. Debemos acostumbrarnos a enfocar el trabajo bibliotecario en las personas y no en la colección de recursos documentales que albergamos. Los usuarios y las usuarias son la razón de ser de las bibliotecas porque si las bibliotecas no son para los usuarios, ¿para qué o quién serían?

Somos de la opinión de que la mejor colección que tiene cualquier biblioteca no son sus libros u otros materiales de consulta y lectura. Su mejor colección son sus usuarios, los de ahora y los de mañana, los que son y los que serán o pueden ser, también los que fueron y dejaron de serlo por cualquiera que fuera la razón. Por tanto, centremos nuestra atención en nuestros usuarios, en sus inquietudes y necesidades, en sus intereses y hábitos informacionales, en sus gustos literarios y culturales, en definitiva, en lo que esperan y desean de su biblioteca.

El usuario que acude a una biblioteca ya no necesita libros (que también), lo que necesita es básica y fundamentalmente información. Y la información que precisa una persona, en la mayoría de ocasiones, debe ser resulta por otra persona. Los profesionales bibliotecarios nos hemos convertido en guías, en facilitadores de información ante las necesidades informativas de los usuarios. La información que necesita el usuario puede encontrarse en un libro, o en un sitio web, en una entrada de un blog divulgativo, en nuestro boletín mensual de actividades culturales, etc..

Información, transmitir información, comunicar información. Esa es la clave en la atención al usuario. Y no solamente la información en sí misma, sino cómo se transmite también será un elemento de peso a la hora de que nuestros usuarios valoren positiva o negativamente su experiencia de uso de la biblioteca.

## La atención al usuario: la primera impresión es la que queda

Y si el usuario es el elemento fundamental sobre el que debe girar toda la actividad bibliotecaria, entonces el contacto directo (presencial) o indirecto (a distancia: por teléfono, por internet,...) se convierte en una parte del trabajo bibliotecario que es imprescindible cuidar y mejorar.

En la mayoría de bibliotecas, los mostradores de información se han convertido en auténticos hervidores de trabajo, de gestiones y trámites más o menos complejas, pero sobretodo son lugares para el encuentro entre personas: el usuario o usuarios que precisan un dato o una información concreta, y el profesional bibliotecario/a que es quien debe dar respuesta a la consulta o pregunta que plantea el usuario o usuaria. Y aquí entran en juego muchos factores para que esa interacción que se crea entre profesional y usuario llegue a buen puerto. Influyen elementos ambientales y estructurales, estados de ánimo, pericia en la gestión de emociones, habilidades en la comunicación verbal y no verbal (ésta última seguramente mucho más importante que la comunicación verbal), etc.

La atención al usuario en bibliotecas es básicamente una cuestión de comunicación. Comunicamos continuamente, constantemente estamos enviando información a nuestro interlocutor, incluso cuando no hacemos absolutamente nada. Imaginemos a un usuario en el mostrador de información dando a conocer una incidencia que se está produciendo en una zona de la biblioteca y que el profesional bibliotecario no le muestra interés o atención alguna. En este caso, el profesional bibliotecario en su inacción, en su -digamos- abstracción mental, está comunicándole al usuario que el asunto que le está transmitiendo no le interesa o no le parece relevante, ni siquiera para prestarle una mínima atención.

Por eso, de que el usuario tenga una experiencia satisfactoria o no en la atención recibida, dependerá de que la comunicación entre el usuario y el pro-

# Artículo

fesional bibliotecario haya fluido correctamente, en las dos direcciones, respetando los tiempos de comunicación, mostrando interés en la consulta o pregunta, practicando la escucha activa, y mostrando empatía con el usuario.

Hagamos un ejercicio de abstracción por unos segundos y pongámonos en el lugar del usuario: ¿cómo nos gustaría ser atendidos, cómo nos gustaría que nos proporcionaran la información que necesitamos? En la respuesta a esta pregunta estarán seguramente las clave de un buen proceso de comunicación profesional bibliotecario-usuario y, por ende, una experiencia satisfactoria del usuario con su biblioteca.

## La atención al usuario y la comunicación con el mismo: competencias profesionales bibliotecarias fundamentales

Bien, ya sabemos que una atención adecuada es primordial para una experiencia satisfactoria del usuario con su biblioteca. Pero, ¿cómo podemos asegurarnos de estar ofreciéndole a cada usuario la atención que precisa?

No existen fórmulas mágicas para poder ejercer una atención al usuario de bibliotecas 100% excelente y de calidad. Pero sí que podemos adoptar algunas pautas a seguir para conseguir que la atención prestada sea lo más satisfactoria posible. Algunas claves ya las hemos apuntando anteriormente: la empatía, la escucha activa, cuidar

la comunicación no verbal,..., aunque no son las únicas. Si preguntamos a profesionales bibliotecarios qué debemos mimar para alcanzar una buena atención al usuario muchos responderían la amabilidad, el respeto, escuchar atentamente al usuario, una atención personalizada,... y resolver con eficacia, rapidez y solvencia la consulta, pregunta, cuestión o situación planteada.

Pero no todo es tan sencillo como aparentemente lo parece. En 2015, María Delmás y Alexandre López publicaban un artículo en la revista BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, de la Universidad de Barcelona, disponible en <http://bid.ub.edu/es/35/delmas.htm>.

En dicho artículo, analizaban los perfiles bibliotecarios profesionales desde el punto de vista de los propios profesionales, identificando aquellas competencias más valoradas y más demandadas por los profesionales bibliotecarios consultados. Al ser preguntados por las competencias específicas que consideraban más importantes, un 68% de los encuestados apuntaba la comunicación con los usuarios, incluyendo la comunicación que se preste por medios electrónicos. Mientras, entre las competencias transversales más valoradas por los propios bibliotecarios, la atención al usuario era mencionada por un 25% de los encuestados. Otra competencia transversal muy valorada era la profesionalidad en el 53% de los encuestados. Esa profesionalidad incluía, entre otros as-



Imagen. Libro Biblioteca, el servicio público con corazón

# Artículo

pectos, la adaptación a las características y necesidades de los usuarios.

Decíamos antes que no era todo tan sencillo como aparenta cuando nos referimos al hecho de considerar los elementos fundamentales para la consecución de una excelente o buena atención al usuario en bibliotecas. ¿Y por qué decimos esto? Pues porque en el mismo trabajo de Delmás y López (2015), se apuntan también las necesidades de formación que expresan los propios profesionales bibliotecarios, ya que precisan mejorar o innovar en determinados ámbitos de su trabajo. Resulta que el ámbito en el que se demanda mayor formación es el de la atención al usuario, especialmente entre los nuevos profesionales bibliotecarios que vayan incorporándose.

Como dicen Delmás y López (2015), “Se detectó que la orientación a la atención al público a pesar de ser un aspecto muy valorado, era un déficit formativo importante, (...) Evidentemente, la comunicación tiene una fuerte componente personal, de forma que habrá profesionales más avezados que otros a ser buenos comunicadores. Sin embargo, la comunicación es una competencia que se puede aprender, con un buen guión formativo y práctico. De esta forma, potenciando la comunicación se podrían mejorar algunas de las carencias detectadas, como por ejemplo, la gestión de conflictos, puesto que, en el caso de los bibliotecarios, no es solo importante en la relación con los usuarios, sino también porque su trabajo es básicamente en equipo.”

Y se insistió en la necesidad de formar bibliotecarios/as profesionales con habilidades comunicativas y en la atención al usuario, ya que “(...) La atención al público, aunque está presente de forma muy significativa en la biblioteca pública, es fruto de una actitud personal de cada profesional y muy intuitiva. En palabras de uno de los directores entrevistados: «Se actúa por sentido común, por educación, pero no es suficiente con eso [...]. Debería ser más pautada, más profesional. Que no proceda tanto de una actitud, sino que la orientación a la

atención al público esté más desarrollada a nivel formativo».”

Otra de las conclusiones a resaltar en este trabajo es que el 85% de los encuestados se mostraban de acuerdo en potenciar perfiles bibliotecarios especializados. A este respecto, el Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales del Consejo de Coordinación Bibliotecaria, dependiente del Ministerio de Cultura, publicaba en mayo de 2019 la segunda edición del informe Perfiles profesionales del Sistema Bibliotecario Español: fichas de caracterización <https://sede.educacion.gob.es/publivena/perfiles-profesionales-del-sistema-bibliotecario-espanol-fichas-de-caracterizacion/bibliotecas/21620C>, cuyo objetivo es definir los perfiles profesionales de los bibliotecarios del Sistema Bibliotecario Español con sus correspondientes competencias.

De la lectura de ambos trabajos, podríamos concluir que podría ser necesario proponer el diseño de un perfil profesional bibliotecario especializado o centrado en la atención al usuario y la comunicación con el mismo (sea por el medio que sea: presencial, telefónica, telemática,...): ¿sería posible la figura del bibliotecario o de la bibliotecaria especialista en atención al usuario como perfil profesional con unas competencias claramente identificadas?

## **Cecilio: ¿el bibliotecario tipo “especialista en atención al usuario”?**

Así las cosas, ¿cómo debería ser o actuar, o qué aptitudes debería mostrar un/a profesional bibliotecario/a en su trabajo de cara al usuario? La pregunta no tiene una fácil respuesta, o al menos, una respuesta exacta: como dijimos, no existen fórmulas mágicas que permitan diseñar el/la bibliotecario/a perfecto/a o especialista en la atención al usuario. Pero sí es posible encontrar referentes que puedan servirnos de espejo en el que reflejarnos.

La directora de la Biblioteca Pública Municipal de Mérida, Magdalena Ortiz Macías escribió en 2017

# Artículo

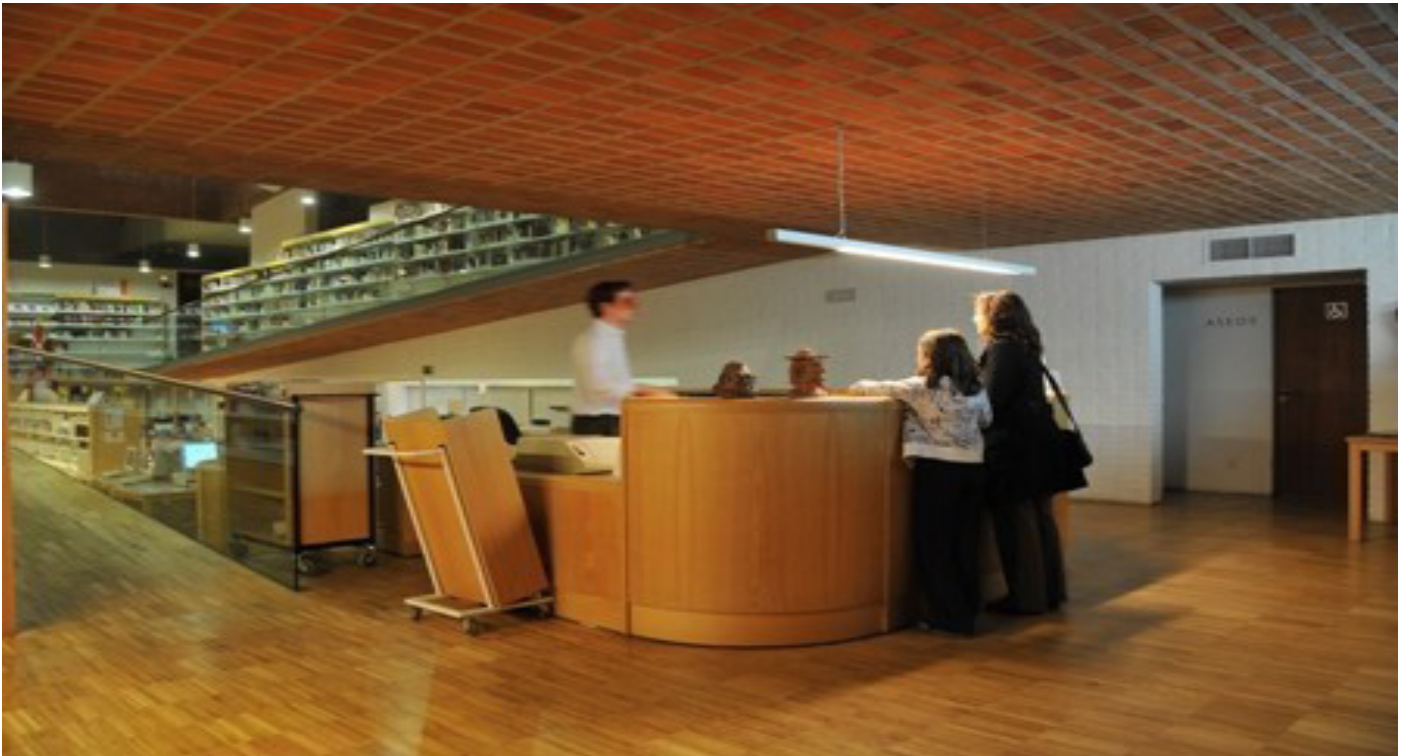


Imagen. Mostrador de información de la Biblioteca Municipal de Villanueva de la Calzada

un librito de fácil lectura (que recomiendo encarecidamente a cualquier profesional bibliotecario) titulado Biblioteca, el servicio público con corazón [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/libros/biblioteca\\_servicio\\_publico\\_corazon.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/libros/biblioteca_servicio_publico_corazon.html)

En el mismo, la autora nos presenta a una persona de su equipo de trabajo muy especial. Se llama Cecilio, y seguramente podría considerarse, un prototipo de bibliotecario especialista en la atención y comunicación con el usuario. Ortiz Macías habla de Cecilio como el bibliotecario de las tres “C”: consultor, consejero y confesor.

Por su interés, reproducimos el extracto referido a este bibliotecario (páginas 52- 55): “(...) Es en el

mostrador [de información] donde se inicia el proceso lector de muchos adultos que frecuentan la biblioteca. Para ilustrarlo de una forma directa y personal, relataremos la experiencia de Cecilio, auxiliar de la Biblioteca Municipal de Mérida,(...). Persona de muy buen trato, accesible y amigable, en cuanto lo saludas hace una pausa en su trabajo y responde de forma cercana. El visitante puede preguntarle lo que desee porque siempre va a obtener una respuesta certera:

¡siempre! Para ello va a recurrir a sus conocimientos, a su experiencia, a sus relaciones profesionales y personales, a los compañeros, a los documentos de la biblioteca y a internet: lo llaman Google.

*Dice Cecilio que su sección está llena de frikis. Llama así a los*

*usuarios que continuamente lo visitan, tales como personas con enfermedad mental, aficionados “patológicos” a algunos de los temas que leen, transeúntes que viajan por España y llegan a la biblioteca a descansar, conectarse a internet o informarse de los servicios de la ciudad; historiadores, autodidactas y eruditos a los que él ayuda continuamente; personas solitarias que escogen el centro como cobijo y se entretienen con un periódico o una revista; refugiados o emigrantes que necesitan wifi y ordenador; grupos de jóvenes estudiantes a los que informa de las lecturas obligatorias... Con cada uno de ellos establece una relación que trasciende de lo profesional a lo realmente personal.*

*(...) hemos reflexionado conjunta-*

*mente sobre las razones que tienen tantas personas “especiales” para acudir a la biblioteca. Él dice que son varios los motivos: el acceso es libre y gratis; resulta un buen espacio para estar durante un largo rato; un lugar agradable de encuentro, de acogida, donde se los llama por su nombre (Cecilio se aprende los nombres de los usuarios inmediatamente). Aquí se los escucha, se los atiende y se establecen conversaciones agradables con las que se sienten cómodos. Todo esto argumenta él, y yo apunto que además influye la persona que atiende este servicio porque, como siempre en cualquier faceta de la vida, lo más importante son las personas.*

*A Cecilio, como encargado del servicio de información y préstamo, se le puede definir con tres ces: consultor, consejero y confesor. Consultor de temas amplísimos como recomendaciones de libros, recetas de cocina, dónde viajar, qué libros o qué películas tiene entre manos en cada momento; cómo acceder a internet, cómo crear una cuenta de correo o cómo hacer la declaración de la renta...*

Como consejero, habla con cada usuario sin tapujos y sin poner traba alguna. Pone a su disposición todo lo que conoce, aprende y lee. De ahí que (...) confíen en él cuando les recomienda una revista especializada, o un artículo concreto un enlace en internet. Es estupendo que tenga una memoria prodigiosa, que lo apunte todo y

que tenga tanta destreza y recursos para acceder por medio de la red o de otros medios documentales a cualquier información, porque convierte la biblioteca en un gran centro de referencia. Además, posee una base de datos personal para cuando ha de aconsejar algún libro u otro documento; para ello se vale de las aportaciones que comenta

### **<< A Cecilio, como encargado del servicio de información y préstamo, se le puede definir con tres ces: consultor, consejero y confesor >>**

siempre con los usuarios cuando devuelven libros, revistas o películas en préstamo. Este mostrador es infinitamente más interesante que cualquier otro recurso porque está especializado y porque se establece una comunicación especial que anima a leer y a volver a la biblioteca para continuar la conversación.

Por último, en su faceta como confesor trasciende a cuestiones más personales. Escucha las dificultades de inmigrantes y refugiados, a quienes aconseja tener el carné de la biblioteca en cuanto llegan a Mérida como documento acreditativo para demostrar el tiempo que llevan en España. Habla con ellos a menudo de su desilusión a la hora de encontrar trabajo o de las

dificultades para traer a su familia a nuestro país. Acuden a la biblioteca y allí encuentran a Cecilio siempre dispuesto a escucharlos”.

### **A modo de conclusión**

No cabe duda. La atención al usuario es una de las facetas bibliotecarias más importantes, si es que no es la más relevante. Seguramente será nuestra mejor o peor tarjeta de presentación, en función de cómo lo gestionemos. Puede ser una gran excusa para regresar a la biblioteca o para no volver jamás.

Insistimos una vez más: las bibliotecas hace tiempo que dejaron de ir única y exclusivamente de libros. Ahora van especialmente sobre personas. Y en esto debemos centrar el trabajo en las bibliotecas actualmente: en las personas. En las personas que prestan sus servicios en estas instituciones y en las personas que los reciben o que, incluso, los impulsan.

El factor humano es primordial en las bibliotecas del siglo XXI, bibliotecas marcadas sí por un claro componente tecnológico, pero donde lo humano, lo social, recupera terreno a pasos agigantados. Bibliotecas más sociales, bibliotecas más humanas, donde las personas sean consideradas ciudadanos con derechos -y también con obligaciones-, donde sean el centro de gravedad de la actividad bibliotecaria y donde puedan sentir de nuevo que las personas son lo esencial.