

L'atenció als usuaris en els taulells d'informació: algunes pautes

Jornada Compartir Coneixements

28 novembre 2013

Els usuaris ens pregunten:

- Taulell d'informació
- Telèfon
- Pregunt@
- Correu-e
- Blogs
- Twitter
- Facebbok
- carta



Algunes reflexions generals

- L'usuari és el centre i la raó de ser de la nostra feina.



- Ajudar-lo és la nostra màxima prioritat

Algunes reflexions generals

- L'atenció a l'usuari es basa en un diàleg bidireccional, interactiu i consisteix en resoldre consultes, demandes, preguntes, suggeriments....
- Hem d'evitar tota burocràcia innecessària, cercant pel contrari transparència, immediatesa i simplicitat (reduir tràmits o requisits no imprescindibles...)
- A l'usuari no li hem d'explicar les conseqüències o les particularitats de procediments interns i sistemes de treball
- Cada usuari és una persona diferent, que ha de ser reconeguda d'aquesta manera pel servei

Algunes reflexions generals

- Posar en joc tot el que sabem en tot el que fem amb l'usuari, concentrar-nos en ell i no veure'l com un simple consumidor dels nostres productes
- Tot usuari mereix ser tractat bé, correctament, amb qualitat i eficàcia, a més de ser tractat amb cortesia
- L'atenció a l'usuari es basa en la "Empatia" del personal de la biblioteca amb la persona que atén
- Hem de ser conscients que per l'usuari qui l'atén, respon per tota l'organització i la representa

Les expectatives de l'usuari com a punt de partida

- Eficàcia
- Rapidesa
- Facilitat
- Autonomia
- Concentració
- Fiabilitat
- Tracte individualitzat

Com acollir a l'usuari

L'acollida és l'arribada de l'usuari i l'inici de la relació.

Produeix una primera impressió en ell que es fonamental pel posterior desenvolupament de la comunicació

Com acollir a l'usuari

- Saludar a l'usuari, evitar gestos interrogatius
- Ser i mostrar-se accessible/disponible
- Mirar directament a l'usuari, mirar-lo als ulls
- La prioritat és estar disponible pel públic, oferint la impressió que l'usuari mai interromp, evitant transmetre la sensació de tenir una altra ocupació

Cal tenir en compte

- El personal que esta en el taulell serà accessible físicament i visualment
- Quan veiem usuaris desorientats o expectants, hem d'oferir-los ajuda, interessar-nos
- Hem de conèixer i tenir a mà la documentació necessària per facilitar les respostes
- No es pot deixar a un usuari pendent per atendre'n un altre, ningú ha d'esperar a que resolguem assumptes interns.
- Es imprescindible prendre i trametre els encàrrecs per companys absents o fer-se càrrec de la demanda i no acabar amb un *“no hi és”, “no se”, “Torni. més tard”*.

Com estudiar o analitzar les demandes

- La pregunta inicial d'un usuari, moltes vegades, no expressa o representa bé el que necessita.
- Deixar explicar i escoltar a l'usuari, sense interrompre'l fins que acabi, encara que ens sembli obvi la seva pregunta.
- Per començar l'anàlisi de la demanda es precisa una disposició dialogant, d'escolta atenta i amable, pacient en ocasions
- Quan s'atén a un usuari no és possible estar pendent d'altres coses, d'altres persones o d'altres tasques

Com estudiar o analitzar les demandes

- Convé repetir el que l'usuari diu per confirmar que l'hem entès
- Escoltar és més important que ser “aguts”
- El diàleg s'ha de mantenir amb preguntes obertes que provoquin en l'usuari una explicació en la seva terminologia i no tancades que obliguen a escollir entre opcions o si/no i per tant bloquegen

Com estudiar o analitzar les demandes

- Per analitzar la finalitat de la consulta, si no és evident o no es dedueix o no es comunica, cal utilitzar un tipus de pregunta oberta que interrogui pel sentit de la demanda, el context vital d'on li ha sortit a l'usuari la necessitat d'informació
- Si la demanda té una mínima complexitat, sobre tot, si no es resol en l'acte, cal anotar-la per escrit

Seguiment i solució de les demandes

La resolució de la demanda vindrà donada per la persona que atén en el taulell i aquesta comptarà amb els recursos d'informació disponibles per consultes i cerques i amb la resta del personal i serveis de la Biblioteca.

Seguiment i solució de les demandes

- El nivell de profunditat de la resposta dependrà de l'anàlisi de la demanda realitzada i del seu context
- es tracta de no deixar res sense respondre. Si la solució no pot ser immediata procedirem a prendre nota de la demanda, traslladant la consulta, buscant recolzament, o transmetent-la a personal més especialitzat
- En cas de dubte o quan no sapiguem que respondre ho direm obertament a l'usuari i transmetrem la seva demanda a una persona més especialitzada.

Seguiment i solució de les demandes

- Tot i així si cal remetre a l'usuari a una altra persona convé facilitar i assegurar el contacte amb la tercera persona. No es tracta de treure'ns de sobre algú sinó de buscar la solució i a més al conèixer la resposta ens pot ajuda per una altra vegada.
- En diverses ocasions la resposta haurà de ser negativa però sempre ens assegurarem que aquest tipus de contesta és fiable, procurant oferir a l'usuari alternatives
- En general, es pretén que la resposta sigui i sembli “completa”, no superficial o per sortir del pas. Una resposta “literal” a una pregunta pot no servir d'ajuda

Conflictes amb els usuaris:

- Els conflictes els hem d'agafar amb un esperit positiu, per que serveixin per aprendre i millorar, nosaltres i els usuaris.
- En línies generals, els conflictes hem de resoldre'ls, es a dir, afrontar-los i no eludir-los. Hem d'intentar, també, temperar-los i gestionar-los sense que es perdin les bones maneres i el respecte recíproc. He d'intentar no perdre la paciència, sigui quin sigui el resultat del problema.
- Per regla general, els conflictes o incidències es derivaran als responsables de secció o a la Cap de la biblioteca