Entrevistar usuarios y usuarias: ¿cómo hacerlo para mejorar el servicio de referencia de tu biblioteca?

Las y los usuarios son fundamentales en la cotidianidad de la práctica bibliotecaria, ya que cada persona que visita nuestra biblioteca o espacio de lectura tiene una motivación especial: buscar un libro para leer en casa o en una de nuestras salas, navegar en la web para encontrar información específica, participar en una experiencia de mediación o formación, entre otras.

Conocer las necesidades de las y los usuarios consolida el servicio de referencia, también conocido como orientación lectora u orientación al usuario. Con ello se dinamizan los servicios bibliotecarios, se identifican acciones de mejora para las colecciones y se tejen vínculos comunitarios entre los equipos bibliotecarios y quienes visitan las bibliotecas.

Teniendo en cuenta lo anterior, **Escuelas LEO**, línea de formación e investigación de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá - BibloRed, te brinda tips en esta infografía sobre cómo hacer estas entrevistas de la mejor manera.

¿Qué es?

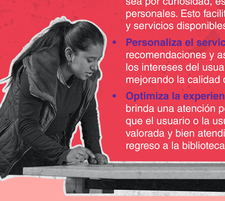
Es una charla entre el bibliotecario y el usuario o la usuaria de la biblioteca. Esta entrevista forma parte de la **dinamización del servicio de referencia**, que en BibloRed se denomina **Orientación al Usuario**. Su objetivo, además de ofrecer una cálida bienvenida al espacio bibliotecario, es entender las necesidades de las y los usuarios para ofrecerles los recursos y servicios más adecuados.

¿Para qué sirve?

Para identificar la necesidad real del usuario o la usuaria y brindarle la mejor asistencia posible. Esto asegura que su experiencia en la biblioteca sea personalizada y satisfactoria, motivando su regreso.

¿Por qué es importante?

- **Comprende necesidades:** permite precisar lo que el usuario busca en la biblioteca, ya sea por curiosidad, estudios o intereses personales. Esto facilita ajustar los recursos y servicios disponibles a sus necesidades.
- **Personaliza el servicio:** ofrece recomendaciones y asistencia ajustadas a los intereses del usuario o la usuaria, mejorando la calidad del servicio.
- **Optimiza la experiencia en la biblioteca:** brinda una atención personalizada, haciendo que el usuario o la usuaria se sienta valorada y bien atendida, lo que motiva su regreso a la biblioteca.



Claves para preparar la entrevista

Conoce el espacio: Familiarízate con las áreas, secciones y recursos de la biblioteca para orientar mejor a los usuarios.

Escucha activa: Escucha con atención y sin interrupciones, y registra las experiencias en una bitácora para futuras recomendaciones.

Preguntas abiertas: Realiza preguntas adaptables que permitan generar una conversación con el usuario.

Actualízate constantemente: Mantente al día con las tendencias en lectura y los temas que interesan a la comunidad de la biblioteca.

Tablero de ideas: Utiliza un mural con libros o temas populares en la biblioteca para inspirar la conversación con los usuarios.

Incorpora dinámicas: Introduce actividades cortas, como juegos de preguntas, para romper el hielo y facilitar la interacción.

Inventario de intereses:

¿Qué es? Es una hoja con una lista de géneros y temas de libros.

¿Cómo se hace? Le das la hoja al usuario o la usuaria con un listado de temas y él o ella marca aquellos que más le interesan. Así, tienes una idea clara de sus gustos y puedes recomendar libros que realmente le llamen la atención.

Cadena de recomendaciones:

¿Qué es? Es una dinámica en la que los usuarios y usuarias se recomiendan libros entre sí.

¿Cómo se hace? Organiza cerca del catálogo los títulos recomendados por otros usuarios y usuarias. Folletos, listados con códigos QR o fotografías de portadas, pueden ser una opción.

Bibliotecario por un día:

¿Qué es? Es una propuesta de apropiación del servicio de orientación al usuario o la usuaria con un enfoque participativo con la ciudadanía.

¿Cómo se hace? Convoca a los usuarios y las usuarias más frecuentes a ser bibliotecario por un día, haciendo entrevistas a otros visitantes que tengan inquietudes de formación e información cuando llegan a la biblioteca.

La pregunta sorpresa:

¿Qué es? Es una dinámica rápida para iniciar conversaciones.

¿Cómo se hace? Facilita al usuario o usuaria preguntas relacionadas con su propia historia de lectura, cuya respuesta pueda detonar una conversación: ¿Qué fue lo último que leíste?, ¿cuál sería el libro que llevarías si hoy se acabara el mundo?, ¿te gusta leer a solas o en compañía?, ¿quién te recomendó tu primer libro?.

Claves para conversar con usuarios y usuarias en la biblioteca

1. Acércate con empatía: Inicia la conversación con una actitud acogedora. Un saludo amable y una sonrisa genuina pueden ayudar a romper el hielo y hacer que la persona se sienta más cómodo.

2. Haz preguntas claras y directas: Comienza con preguntas sencillas y abiertas, como "¿Qué tipo de información buscas hoy?" o "¿Hay algún tema en particular que te interese?". Esto permite que el usuario o la usuaria exprese sus necesidades de manera más libre.

3. Observa el lenguaje corporal: Mantén contacto visual y una postura abierta. Estos gestos indican que estás presente y comprometido con la conversación, lo cual fomenta una comunicación más fluida.

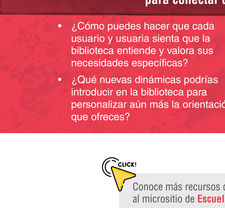
4. Adapta tu lenguaje: Utiliza un lenguaje claro y ajustado al nivel de comprensión del usuario o la usuaria. Evita términos técnicos o bibliotecarios si notas que la persona no está familiarizada con ellos.

5. Reformula y confirma: Para asegurarte de que has entendido correctamente lo que el usuario necesita, reformula lo que te ha dicho y confirma con ellos. Por ejemplo, "Entonces, lo que buscas es... ¿es correcto?".

6. Sé paciente y ofrece alternativas: No todos los usuarios y usuarias saben exactamente lo que buscan. Si parecen indecisos o indecisas, sugiere varias opciones o temas para explorar, y ofrece ejemplos concretos que puedan inspirarles.

7. Invita a explorar juntos: Ofrece acompañar a la persona o guiarla en el uso de los recursos disponibles. Esto no solo mejora su experiencia, sino que también la motiva a descubrir por sí misma.

8. Cierra con una invitación a volver: Al finalizar la conversación, recuérdale a la persona que puede regresar siempre que lo necesite y sugiérele otras áreas de la biblioteca o servicios que podrían interesarle en el futuro.



La entrevista al usuario o la usuaria es más que solo información; es una oportunidad para conectar de verdad:

- ¿Cómo puedes hacer que cada usuario y usuaria sienta que la biblioteca entiende y valora sus necesidades específicas?
- ¿Qué nuevas dinámicas podrías introducir en la biblioteca para personalizar aún más la orientación que ofreces?
- ¿Cómo adaptarías tus preguntas para que se alineen mejor con los intereses y preferencias del usuario en un entorno bibliotecario?

Para conocer más sobre este tema, consulta los **servicios bibliotecarios** de BibloRed.

CLICK!

CLICK!

Conoce más recursos de interés accediendo al micrositio de **Escuelas LEO de BibloRed.**

BibloRED | Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá | Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. | Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte | BOGOTÁ