

# Are you being served? Designing the Customer Service Curriculum

Cinthya Ippoliti

*Public Service Quarterly*, ISSN 1522-9114 (online), vol. 10, n. 3, 2014, p. 177-192

Se describe el proceso de creación del programa de atención al usuario, desarrollado por las bibliotecas de la Universidad de Maryland. Éste programa, dirigido a todo el personal de las bibliotecas con atención al público, pretende mejorar la experiencia del usuario mediante la incorporación de determinados procedimientos en el trabajo diario de los empleados. Para su desarrollo, se estableció, en primer lugar, un pequeño grupo de trabajo al que se le asignaron diversas tareas, enfocadas a diseñar un plan formativo estandarizado. De éste, surgiría un modelo sostenible que enlazaría directamente con las actividades diarias de cada trabajador, y se convertiría en una parte integral de su trabajo. Dicho programa formativo se elaboraría con el sistema de gestión de contenidos Canvas. Para determinar el contenido y estructura del programa se revisó, en primer lugar, la literatura científica relacionada con calidad en los servicios bibliotecarios. De esta revisión surgió la idea de ofrecer a los empleados el incentivo de las insignias digitales, las cuales acreditan la superación con éxito del curso y permiten reconocer el trabajo de éstos. Posteriormente, se llevó a cabo un estudio interno para determinar las principales necesidades formativas. Dicho estudio se centraba en la percepción de los trabajadores sobre el impacto que su trabajo tenía en la atención al usuario y sobre las áreas que requerían de una mayor formación y, de esta forma, recibir el feedback de los trabajadores para componer una visión global sobre la atención

al cliente. Finalmente, se celebró un foro para empleados en el que se definió el concepto de atención al cliente, los valores y estándares a implantar. Con estos pasos previos, el curso quedó compuesto por tres módulos: comunicación efectiva con los usuarios, conocimientos generales sobre los servicios y procedimientos de las bibliotecas y habilidades en el trabajo. El curso en línea se completaría con formación presencial, reservada para aquellas áreas que requieren de una interacción cara a cara, caso de las habilidades comunicativas o gestión de conflictos. Una vez que el empleado superase todos los módulos, recibiría su insignia digital, la cual permitía a los supervisores evaluar el progreso de los empleados y centrarse en aquellas áreas que requiriesen mayor atención. El programa se completará con la evaluación continua del mismo para determinar qué elementos han de ser refinados.

Resumen elaborado por Rubén Izquierdo Martín