

# Enhancing library staff training and patron service through a cross-departmental exchange

Mary C. Metzger

*Technical Services Quarterly*, Vol. 24, n. 2, 2006

Se expone el programa de formación interdepartamental de la Biblioteca J. Murrey Atkins de la Universidad de Carolina del Norte en Charlotte. Se destaca la importancia de llevar a cabo líneas de actuación que faciliten la comunicación entre los diferentes departamentos de la biblioteca. La cooperación interdepartamental y el entendimiento de las funciones de cada uno es la clave para comprender el objetivo final de la biblioteca. Se exponen tres formas diferentes de realizar la formación entre departamentos: la primera consiste en el intercambio verbal de información entre los miembros de los distintos departamentos sobre sus trabajos, la segunda combina el intercambio de información verbal con la observación del trabajo de cada uno de los miembros del equipo, y por último, se forma a los integrantes del programa de formación interdepartamental para que puedan realizar las tareas de los otros compañeros. Posteriormente se analiza la literatura relacionada con este tipo de formación y se explica cómo se desarrolla el programa: en el año 2003 el Programa de Formación de Diferentes Tareas ofrece varias sesiones a sus empleados para intercambiar información. Cada sesión tiene una duración de 30 minutos y se enfoca en un servicio o unidad. La buena respuesta a la iniciativa del programa de formación por parte de los empleados, hizo que se desarrollara un nuevo programa más amplio en 2004, donde cada departamento se centraba principalmente en la exhibición de sus tecnologías más avanzadas. Finalmente, se exponen los beneficios y posibilidades de este programa de formación. La evaluación indica que los asistentes se familiarizaron con el trabajo de sus colegas, por lo que podían usar su conocimiento para proporcionar una información más adecuada a los usuarios.

Resumen elaborado por: Alicia Pastrana García