

# Opportunities for improved patron service with a new integrated library system

Meghan Hupe, Linda Van Keuren & Latoya Singleton

*Journal of Access Services*, ISSN 1536-7975, Vol. 15, n. 1, 2018, p. 24-33

Los usuarios de la Dahlgren Memorial Library's (DML) consisten en alumnos y plantilla del Georgetown University Medical Center. Su colección se compone básicamente de libros de texto, materiales específicos de los cursos y materiales no librarios como esqueletos. Para ofrecer un mejor servicio, DML implantó en los años 90 un sistema integrado de gestión de bibliotecas, Cybertools. En 2016 se decidió actualizar el sistema para facilitar el acceso de los usuarios y simplificar los procesos que tenían que realizar los trabajadores. El primer paso fue asegurarse de que no se perdería información durante la transición. Al iniciar el desarrollo del nuevo sistema, se probó cómo funcionaba para detectar problemas y señalar posibles mejoras. Durante esta fase la atención se centró en dos aspectos: las normas de préstamo y la interfaz del catálogo. Terminada la fase de pruebas se inició su implementación. El nuevo sistema facilita el descubrimiento de contenido. Ahora cobró importancia la conversación entre las bibliotecas de la comunidad universitaria para mejorar el préstamo Interbibliotecario. Otro aspecto problemático fue decidir la manera en que los usuarios tomaban prestados materiales que no pertenecían a la DML. Se mejoró la manera en la que los usuarios solicitaban materiales impresos de las bibliotecas del campus. Los trabajadores también detectaron algunos fallos, como las limitaciones del catálogo, que no se podía personalizar, la incompatibilidad con el sistema de autopréstamo o las dificultades en el servicio de entrega de materiales. Entre los beneficios se encuentran el control sobre el propio sistema, su adaptación a las necesidades de acceso y circulación, y que ahorra gasto y trabajo. Este sistema también mejora la comunicación entre usuarios y bibliotecarios respecto a necesidad y preguntas, simplifica los procesos y permite mejores registros bibliográficos.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela