

Change is the New Normal: Access Services in a New Public Services Paradigm

Sarah Troy, Nicole Lawson

Journal of Access Services, ISSN 1536-7975, Vol. 9, n. 4, 2012, p. 173-186

Los Servicios de Acceso de la University of California, Santa Cruz (UCSC), llevan desde el año 2006 poniendo en práctica nuevas ideas y proyectos cuyo fin principal es el de mejorar el servicio al usuario. Hasta 2005, la biblioteca de la UCSC estaba muy dividida: McHenry Library era tomada como la biblioteca principal y The Science & Engineering Library (S&E) como una sucursal, gestionándose cada una de manera independiente. A partir de ese año, y aprovechando que varios servicios debían trasladarse a otro espacio para realizar una remodelación en el edificio, el jefe de Servicios de Acceso unió tres puntos de servicio en uno solo, de manera que los usuarios que necesitaran ayuda sobre circulación, préstamo interbibliotecario y la colección de préstamo restringido acudieran a un único mostrador. Tras una formación básica, el punto de servicio compartido empezó a funcionar en 2006, teniendo una buena acogida entre el personal. En 2009, la disminución de presupuesto que sufrió la Universidad, hizo que los bibliotecarios comenzaran un proceso de planificación estratégica cuyo objetivo era crear una estructura organizativa más flexible que permitiera afrontar las dificultades en un entorno académico rápidamente cambiante. Simplificar la experiencia del usuario constituyó un aspecto importante en el proceso de planificación, para lo cual se unificaron las estructuras organizativas de ambas bibliotecas fijando criterios similares para la gestión de los servicios y el establecimiento de políticas. La supervisión de los

Servicios de Acceso se integró en dos departamentos (Circulación/Reservas y Préstamo Interbibliotecario/Mantenimiento de la Colección) en ambas bibliotecas. En 2011, la Biblioteca se sumergió en un nuevo proceso de reorganización de los departamentos de servicio al público. Para ello se creó un grupo de trabajo en cuyo informe final dispusieron una serie de recomendaciones que, aunque no se ajustaban a las directivas estratégicas de la biblioteca, fueron aprobadas y puestas en prácticas. Crear una Wiki de servicios públicos, incorporar la formación en la planificación regular y disponer de unas directrices de referencia, fueron algunas de estas recomendaciones. A lo largo de todos los años de cambios, la biblioteca ha aprendido una serie de lecciones como saber reconocer las pérdidas y celebrar los cambios, no asumir sino preguntar o fomentar una comunicación clara. Algunas de estas ideas fueron fáciles de poner en práctica aunque se adoptaron con cierta resistencia; otras llevará más tiempo implementarlas. De cara al futuro tienen un nuevo programa: Referencia ambulante, mediante el que dos estudiantes recorrerán la biblioteca ofreciendo ayuda a los usuarios que la necesiten.

Resumen elaborado por Isabel M^a Domingo Montesinos