

Self-Service customer service model in libraries

Richard Sigwald

Journal of Library Administration, ISSN 1540-3564, Vol. 56, n. 4, 2016, p. 453-478

El objetivo de este estudio de investigación es analizar y evaluar la transición al modelo de autoservicio de atención a usuarios en las bibliotecas públicas del Condado de Baltimore. La metodología incluye varias entrevistas con responsables y directores con el objetivo de lograr información detallada de cómo esta transición afecta a toda la red de bibliotecas, a sus políticas, procedimientos y también al personal. Las bibliotecas tienen varias razones para la adopción del autoservicio y la mayoría de ellas conducen a los beneficios en productividad. *Baltimore County Public Library* es un sistema de diecinueve bibliotecas de barrio que dan servicio a la ciudad de Baltimore y su área metropolitana. Esta red de bibliotecas ofrece un catálogo autoservicio y quioscos de autopréstamo para usuarios, lo que proporciona una importante fuente de estudio para conocer los resultados de esta transición. Los beneficios del autoservicio son: reducción de costes, de tiempo que dedican los empleados y de la longitud de las colas de espera, además se aumenta la velocidad de las operaciones. Varios directores señalaron que los empleados se sintieron directamente reemplazados por el autopréstamo, mientras que el catálogo automatizado fue una etapa más lógica producto del desarrollo tecnológico, aunque podría ser una sustitución en parte de los bibliotecarios. Del estudio se desprende que hay una estrecha correlación entre los resultados de las encuestas de los usuarios y los comentarios realizados en las nueve entrevistas con la dirección del *Baltimore County Public Library*. Varios de los directores manifestaron que las bibliotecas cambiaron al autoservicio por

la conveniencia de todas las partes. Esta idea resalta en la puesta en práctica y en los resultados obtenidos en la transición, con un gran porcentaje de usuarios decidiéndose por el autoservicio. En el caso de los empleados, el autoservicio y la comodidad que ofrece les permite hacer otras actividades para atraer patrocinadores y redistribuir los recursos para la expansión de los servicios de la biblioteca. También ha permitido atender mejor a la población del área metropolitana de Baltimore, incrementando las horas de servicio, ampliando la extensión bibliotecaria, la programación y mejorando los fondos de estas bibliotecas.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación Bibliotecaria