

Evaluar las interacciones con los usuarios de bibliotecas y la satisfacción de los trabajadores

Russell Michalak & Monica D. T. Rysavy

Journal of Library Administration, ISSN 1540-3564, Vol. 59, n. 3, 2019, p. 314-324

En 2016 la oficina de tecnologías de la información (OIT) y el centro de recursos académicos (ARC) de la facultad Goldey-Beacom fueron resituados dentro de la biblioteca. La posición de la OIT, cerca de la zona de ordenadores y del punto de información de la biblioteca, mostró ser de más ayuda para los usuarios. En un mismo mostrador se ofrecían las funciones de la OIT en dos puestos de trabajo, mientras otro se ocupaba de las funciones bibliotecarias, como la circulación de libros. La misión de ACR es *tutorizar* a los alumnos. Ambos servicios estaban ofrecidos por estudiantes y no se aplicaba ningún sistema de evaluación. Los usuarios preguntan habitualmente sobre préstamos, reservas y cuestiones técnicas como acceso a bases de datos y al wi-fi. Estas preguntas se anotaban, pero no se preguntaba a los usuarios sobre su nivel de satisfacción. Para lograr mejorar la apreciación de los usuarios y optimizar la eficacia, algunas bibliotecas han unido los servicios de referencia y circulación en un único mostrador. Al reunir y analizar datos cuantitativos se pueden mejorar los servicios bibliotecarios. En este caso se decidió utilizar una herramienta que permitiera conocer tanto las preguntas de los usuarios de la OIT como las preguntas bibliotecarias más frecuentes. La herramienta elegida fue Qualtrics, con la que se llevó un recuento de las interacciones con los usuarios. En el futuro se espera conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a través de cuestionarios o de máquinas en las que se registra si el usuario se va de la biblioteca contento con el servicio recibido.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela