

Alcanzar la máxima ocupación: lo que los números nos dicen sobre el espacio y las formas de mejorar los servicios

Reaching maximum occupancy: What the numbers tell us about space and ways to improve services

Ana Torres & Gavin Paul

Journal of Access Services, ISSN 1536-7975, Vol. 16, n. 2-3, 2019, p. 78-93

La Dibner Library es una biblioteca especializada en ingeniería de apoyo para el claustro y los estudiantes de la NYU-Tandon School of Engineering. Tras la fusión entre varias facultades, su número de usuarios se incrementó, y se hizo evidente la necesidad de ampliar su espacio. Después de realizar un gran expurgo de la colección circulante y de las revisas impresas, se obtuvo un espacio adicional que se dedicó a mesas, asientos, ordenadores, pantallas de TV y cinco nuevas aula de estudio. Los rápidos cambios y el aumento del número de usuarios hacia precisa una evaluación. Un primer estudio superficial detectó que la ocupación de la biblioteca rondaba el 50%. Una encuesta mostró la insatisfacción de los usuarios respecto al espacio de la biblioteca. Las quejas iban desde la falta de enchufes hasta la escasez de espacios para estudiar, pero la queja más común se debía al ruido. El hecho de que hubiera baja ocupación y a la vez la sensación de que faltaba espacio mostró la necesidad de una reorganización. Antes de realizar la reforma era necesario obtener datos sobre cómo se usaba la biblioteca: qué parte del día tenía más ocupación, qué lugares eran los preferidos para estudiar y cuáles no, o si algunas áreas podían mejorar su uso. Para recoger los datos los bibliotecarios utilizaron el programa Microsoft Paint (MP), Excel y Qualtrics. El primer paso fue realizar un plano de las plantas con MP. Después se utilizó Qualtrics para obtener datos sobre el número de usuarios y su utilización de la biblioteca. Más tarde estos datos fueron exportados a Excel. Los resultados para el primer semestre de 2017 mostraron: un uso estable entre febrero y abril y un repunte en mayo, antes de los exámenes; una mayor ocupación de lunes a miércoles, especialmente a las 5 de la tarde; que los puestos con ordenadores eran los más populares, seguidos de los espacios para estudio individual, mientras que las aulas más grandes se utilizaban muy por debajo de su capacidad (30%). Con estos datos se decidieron varios cambios en las instalaciones y los usos de la biblioteca, como el aumento de enchufes, cerrar una hora antes (ya que la ocupación en esa hora era muy baja), redistribuir los asientos para ofrecer más puestos individuales en toda la biblioteca y menos concentrados en la sala de estudio principal, renovar el mobiliario de la zona de descanso con más ofertas para los usuarios (pantallas de TV, juegos, microondas), etc. Los administradores tienen mucha información que puede ser utilizada para afinar los servicios, como las horas de apertura, los proyectos de expurgo o las peticiones de los usuarios.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15367967.2019.1614931>

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela