

# DesingOps en una biblioteca académica: reducir barreras, mejorar la eficiencia y escalar el impacto del diseño y la investigación

DesignOps in an academic library: reducing barriers, improving efficiency, and scaling impact of design and research

Rebecca Blakiston, Yingxuan (Bob) Liu & Lara Miller

*Journal of library administration*, ISSN 1540-3564, Vol. 62, n. 1, 2022, p. 31-46

La University of Arizona busca mejorar la experiencia de sus usuarios y facilitar la tarea de los investigadores a través de la mejora del diseño y de métodos que simplifiquen su relación con la biblioteca. Para ello se planificaron tres iniciativas relacionadas con las operaciones de diseño (DesingOps) cuyos objetivos son reducir las barreras para reclutar voluntarios en proyectos de investigación; mejorar la búsqueda y recuperación de materiales; y crear un repositorio institucional con la producción de la organización. DesingOps crea un marco para mejorar la eficiencia de los flujos de trabajo al tiempo que aumenta su impacto. Reclutar participantes para los estudios siempre es difícil, y para hacerlo más fácil se decidió crear una base de datos de personas dispuestas a participar en investigaciones ocasionales. Para gestionarlo se utilizó la herramienta Mailchimp, que tiene una opción muy importante: permite a los participantes cesar en su colaboración haciendo clic en la opción "darse de baja". Para la inscripción se usa un formulario de Google, y Zapier permite la inclusión automática

en una lista de correo. Para la mejora en la recuperación de información, se diseñó UX Cookbook, una colección de artículos para ayudar a empezar a utilizar los servicios de la universidad. Se procuró que el programa fuera accesible para cualquiera con conexión a internet, y solo requiere una mínima configuración. Para ello se utilizó la herramienta Notion, que permite la edición de documentos y la colaboración de varios usuarios, lo que da la opción de trabajar por separado o en grupo. Lo que hace la herramienta única es que el documento creado integra componentes flexibles en línea, tales como listas, cuadros, calendarios y aplicaciones integradas. Respecto a la creación del repositorio, el punto de partida fue la constatación de que las bibliotecas suelen tener datos que podrían ser útiles para los empleados, pero que estos no saben que existen o cómo acceder a ellos. Esto puede llevar a tomar decisiones poco informadas, replicar estudios y duplicar esfuerzos. Por ello la universidad decidió crear su propio repositorio institucional, para lo que también utilizó Notion, que facilita una plataforma similar a una página web y con un buen diseño. DesingOps se ha convertido en una prioridad, ya que maximiza la experiencia del usuario y facilita la evaluación.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2021.2006984>