

ANALISIS DE LLEGADAS A LAS BIBLIOTECAS DE ARQUITECTURA,
ARTE Y DISEÑO Y CIDU-IPU

1. INTRODUCCION

Las Bibliotecas mencionadas entregan servicio básicamente a alumnos del Campus El Comendador de la Pontificia Universidad Católica. Las llegadas a los puestos de servicio están determinadas en gran parte por los horarios de los alumnos, lo que permite identificar períodos de congestión durante el día y durante la semana.

La exactitud con que sean determinados éstos períodos, es fundamental para lograr una buena distribución del tiempo dedicado por el personal a la realización de tareas de servicio.

En este estudio se intenta hacer una descripción cualitativa del comportamiento de los usuarios y de los requerimientos de servicio que enfrentan estas Bibliotecas.

2. OBJETIVOS

- 2.1 Elaborar un perfil de llegadas por día para una semana en las Bibliotecas Arquitectura, Arte y Diseño y Cidu-Ipu.
- 2.2 Identificar los intervalos críticos, en que registra mayor congestión en cada punto de servicio.
- 2.3 Proponer una asignación del personal que se ajuste a los requerimientos del sistema para los distintos períodos.

3. METODO DE TRABAJO

Las llegadas serán registradas por las personas encargadas de atender al público, llenando los formularios adjuntos con una marca para cada llegada.

En el llenado de los formularios se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Cada llegada se registrará, aunque sólo se trate de una consulta.
2. Si una misma persona realiza una o más consultas o transacciones en un punto de servicio, se registrará como una llegada.

Si esa persona se dirige primero a un mesón de atención y luego a otro, será registrada una llegada en cada uno.

3. Las transacciones realizadas por teléfono serán registradas como llegadas.
4. Las llegadas serán registradas en intervalos de media hora.
5. Se realizará una sesión de registros de prueba durante una mañana, en la que será explicado en detalle el método de medición y se solucionarán las dudas que puedan surgir.
6. Cualquier consulta deberá ser anotada y comunicada a Gloria Hutt para ser resuelta en el plazo más breve posible.
7. Es importante ser consistente en el registro de las llegadas y emplear un criterio único en todos los puntos de servicio.

Se espera que al final del estudio, las Bibliotecas de Arquitectura, Arte y Diseño y Cidu-lpu cuenten con una herramienta eficaz de apoyo a la gestión y logren un dominio del sistema basado en datos reales.

PATRIMONIO UC

Santiago, Septiembre de 1982.

/gl