

Estudio de usuarios

Conozca los resultados del
estudio de usuarios
2021



CONTENIDOS

01 Demográfico
Descripción de usuarios.

02 Servicios y recursos
Durante la semipresencialidad.

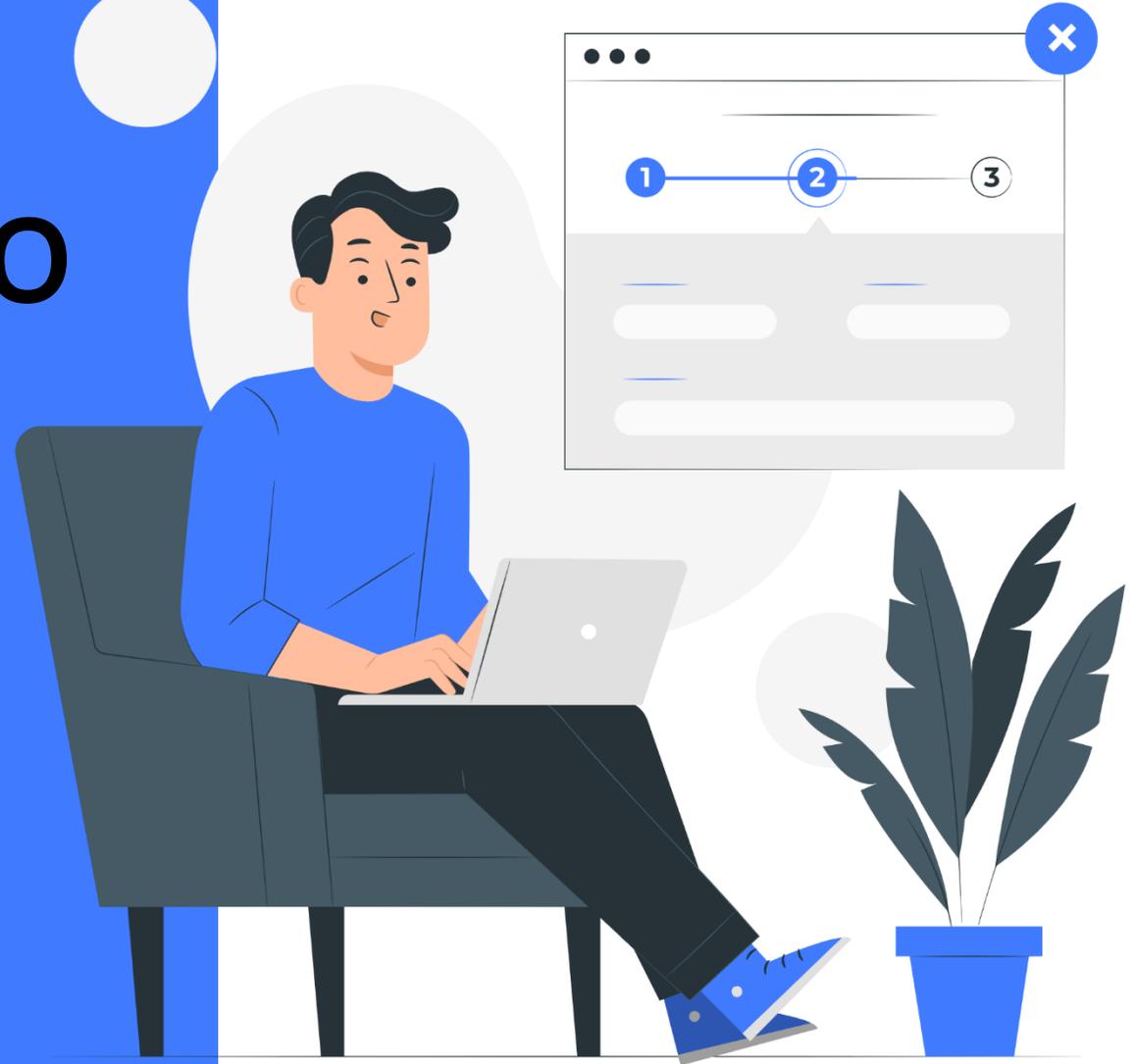
03 Opinión
Sugerencias y comentarios.

04 Satisfacción
Satisfacción sobre los servicios
y recursos prestados en
semipresencialidad.

05 Conclusiones
Principales conclusiones y
acciones a tomar.

01 Demográfico

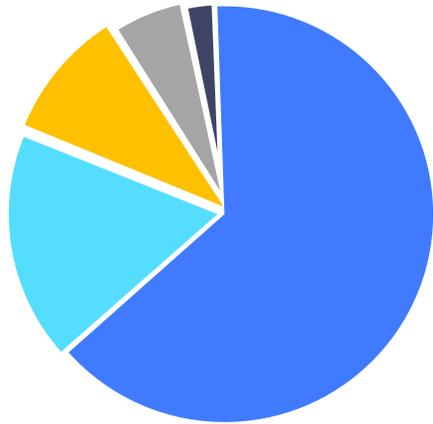
Descripción de usuarios



Muestra: 313 usuarios

Demográfico

Edad



79%	Menor o igual a 30
13%	31-40
4%	41-50
3%	51-60
1%	Mayor de 60

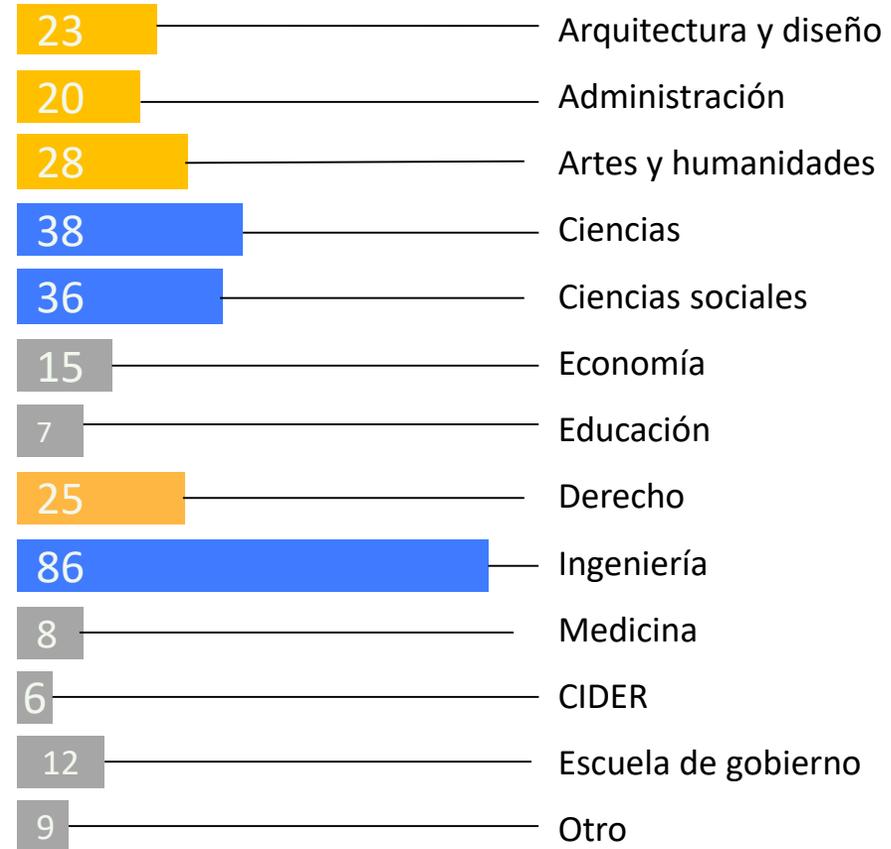
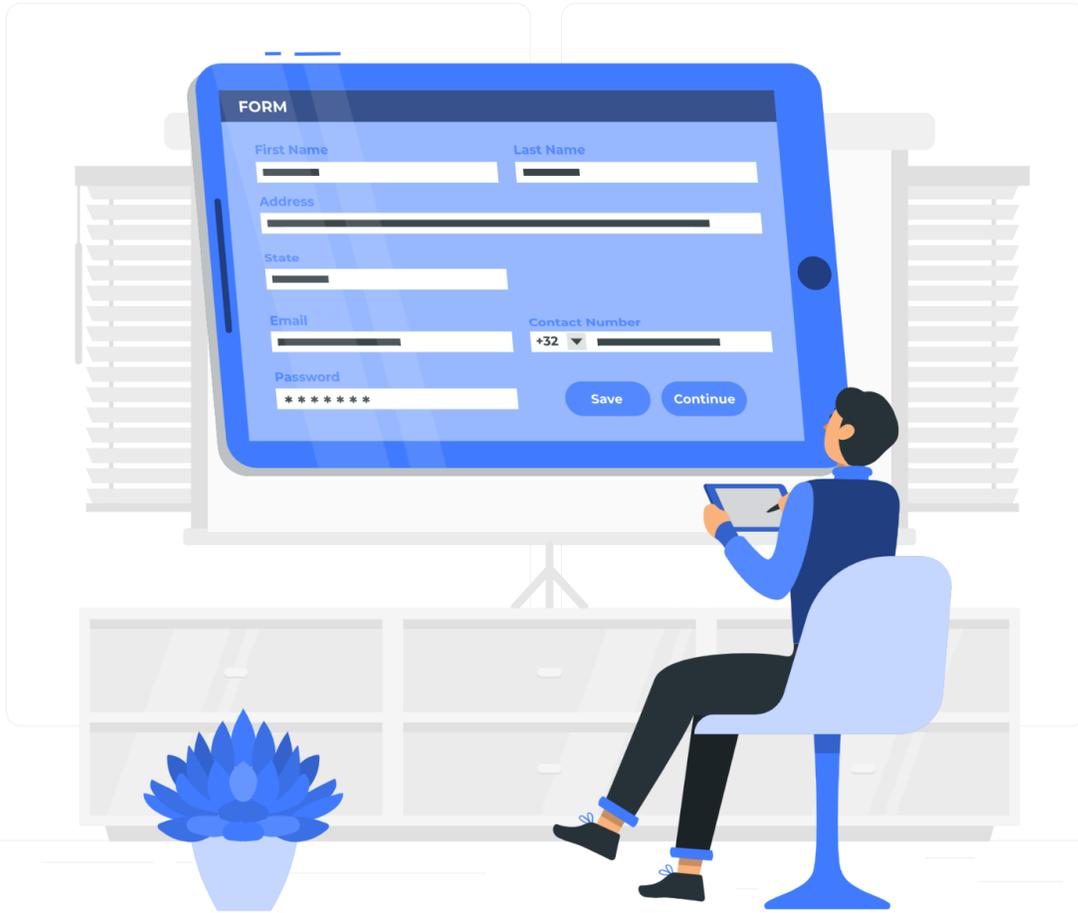


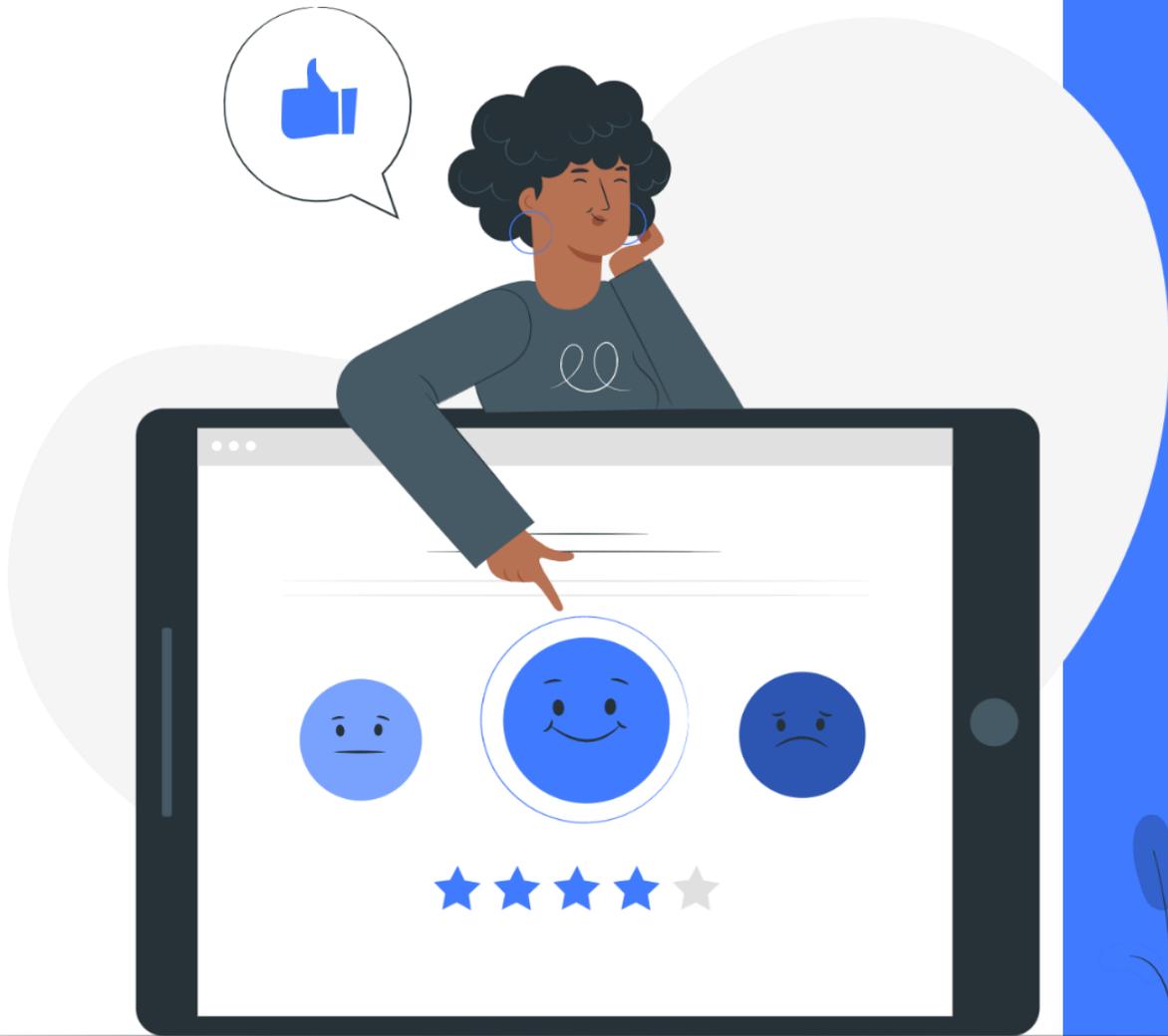
Perfiles

Estudiante de pregrado	206
Estudiante de posgrado	55
Profesor de planta	6
Administrativo	24
Profesor de cátedra	5
Egresado	15
Investigador	1
Directivo	1

Facultades

Demográfico





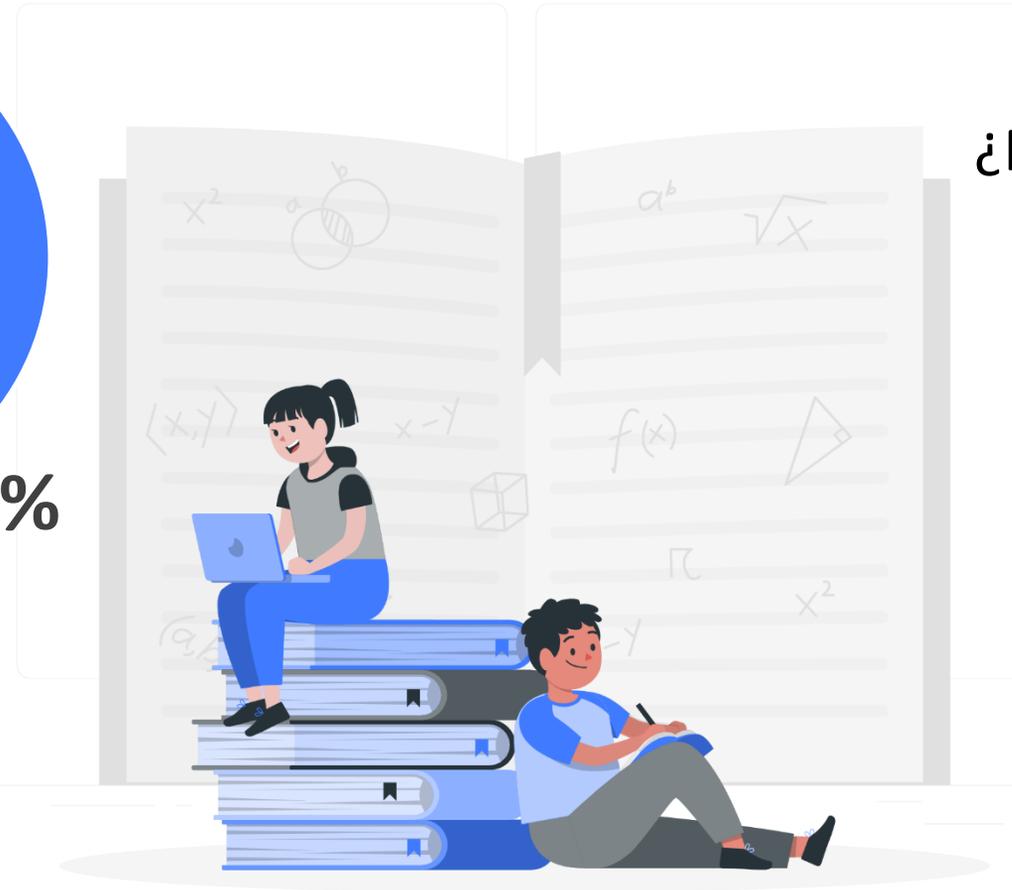
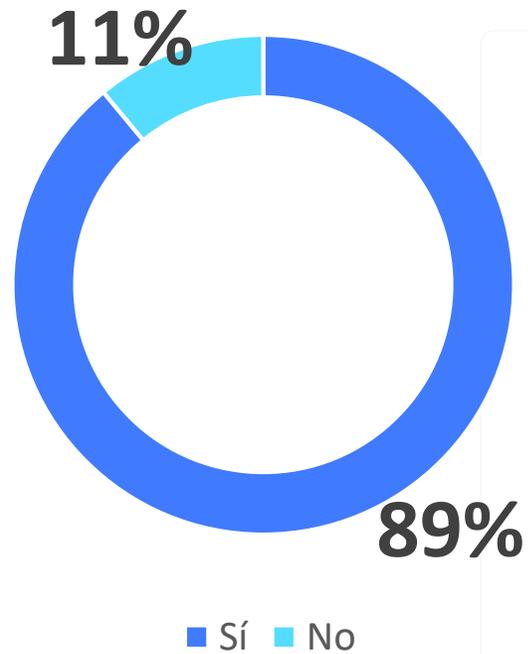
02

Servicios & recursos

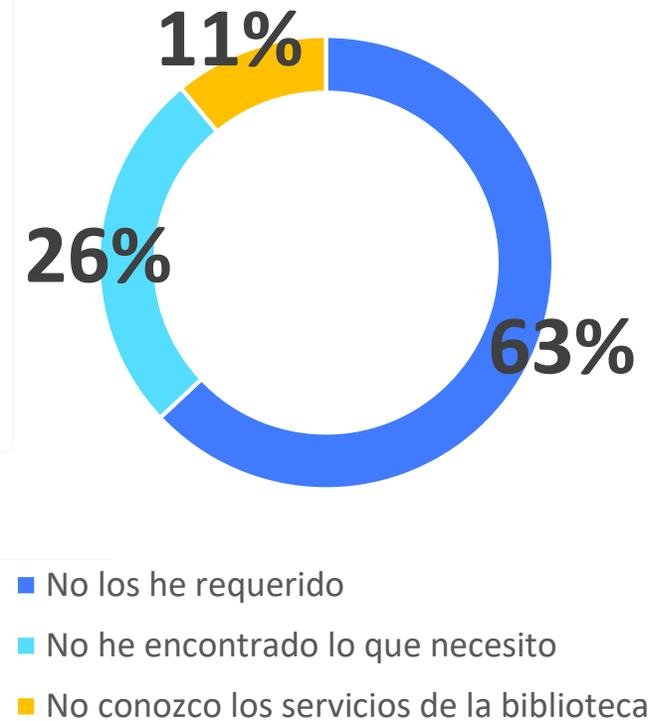
durante la semipresencialidad

¿Ha hecho uso de la biblioteca en el último año?

Servicios & Recursos



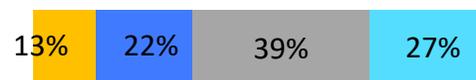
¿Por qué no ha hecho uso?



¿Cuál ha sido su frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca?

■ 1 a 3 veces por semana
 ■ 1 a 3 veces por mes
 ■ 1 a 3 veces por semestre
 ■ Nunca

Préstamo de material



Recursos electrónicos



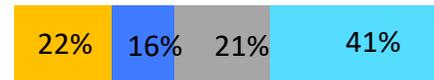
Capacitaciones



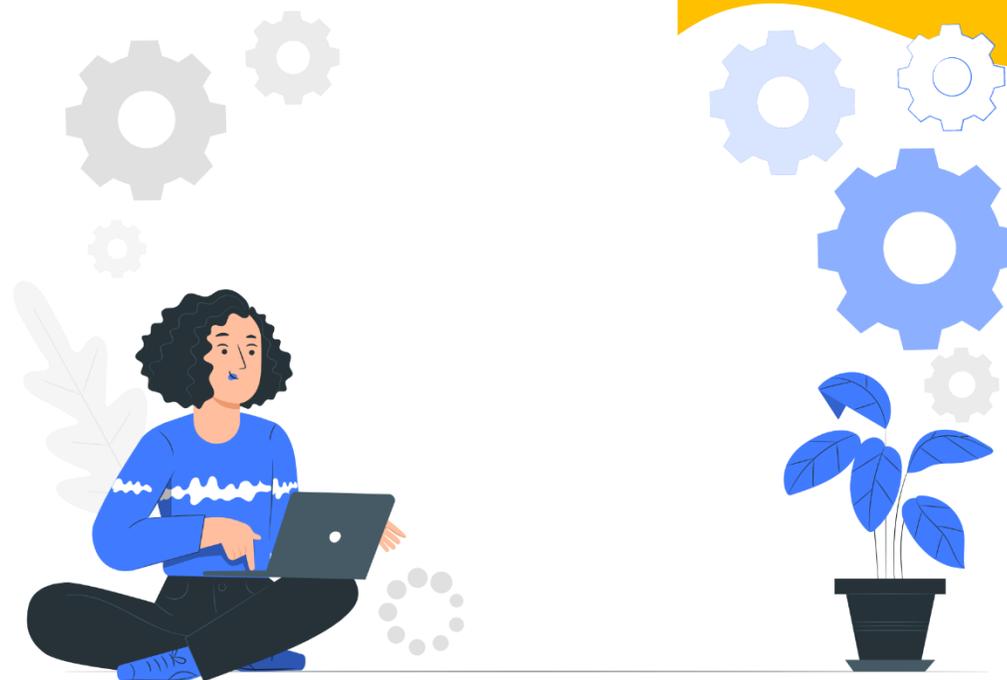
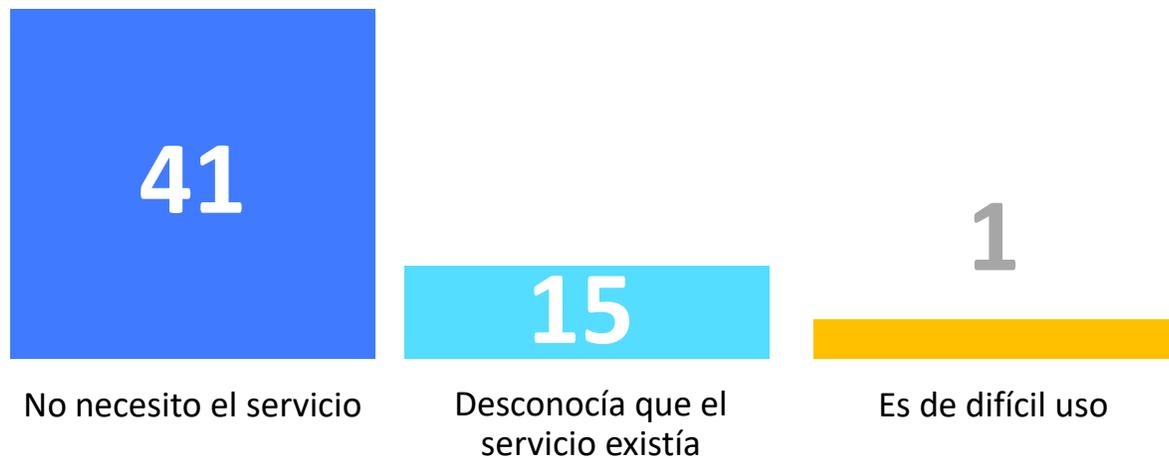
Préstamo a domicilio



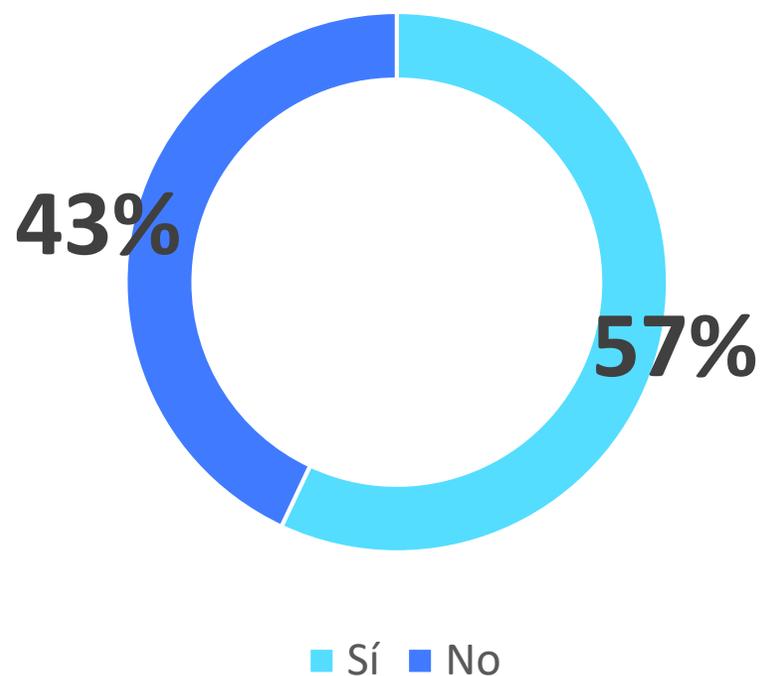
Salas de estudio



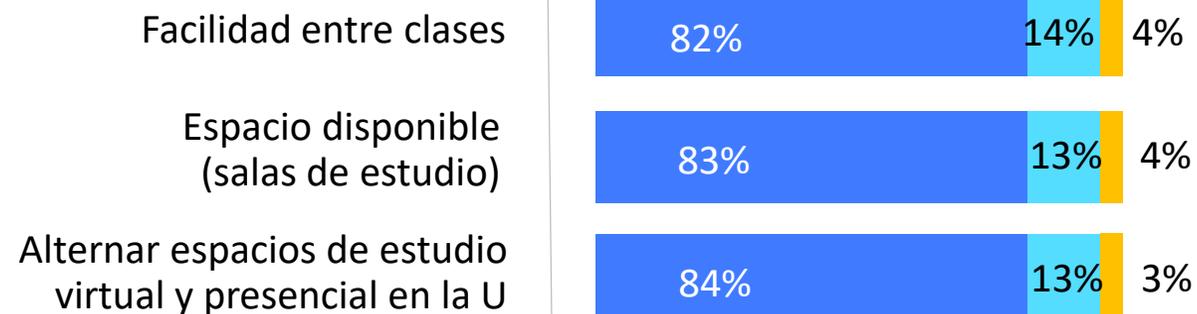
En caso de que en alguna opción haya contestado nunca, cuéntenos por qué



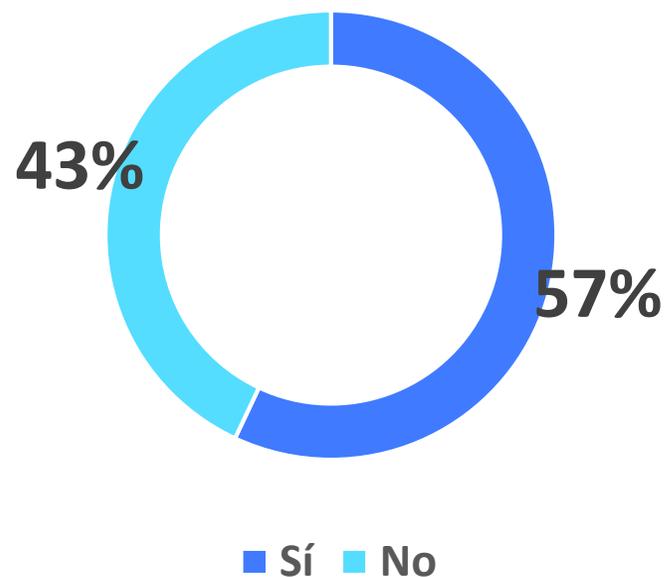
¿Ha utilizado la biblioteca como espacio para recibir sus clases virtuales?



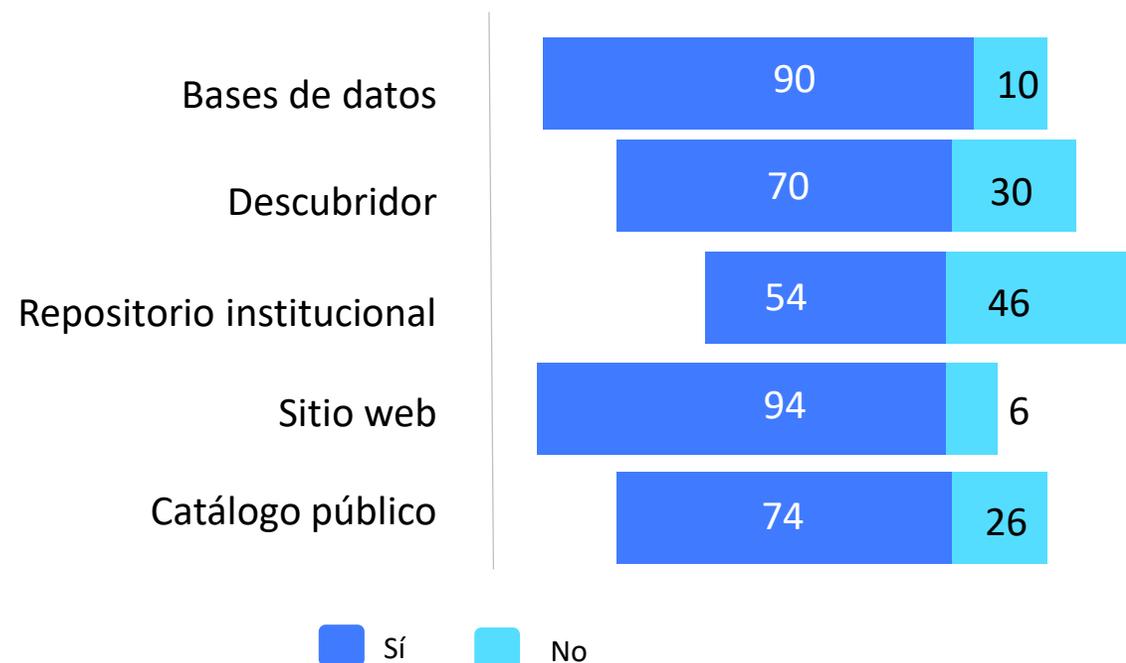
¿Por qué la ha utilizado?



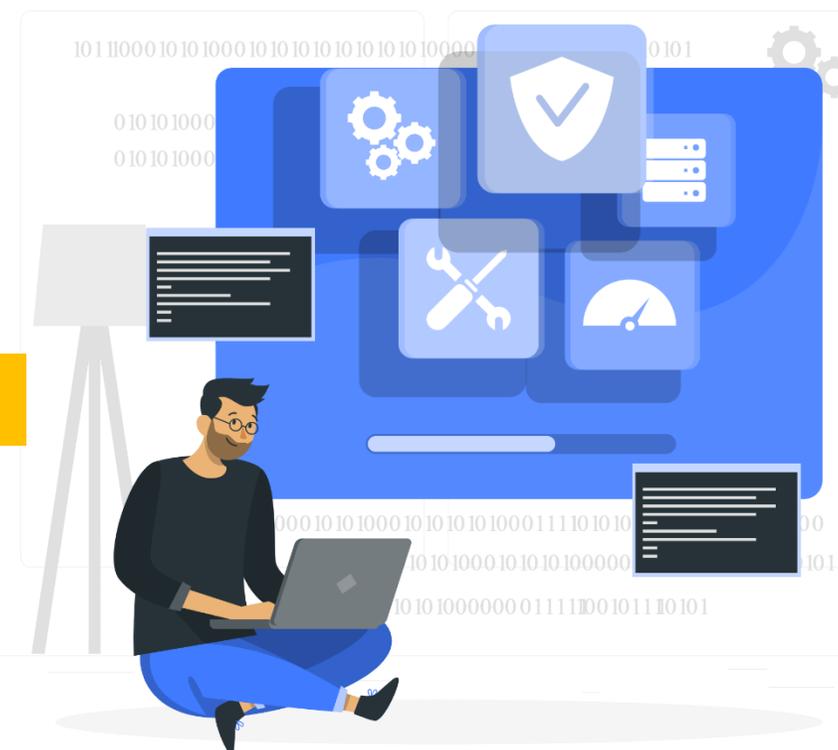
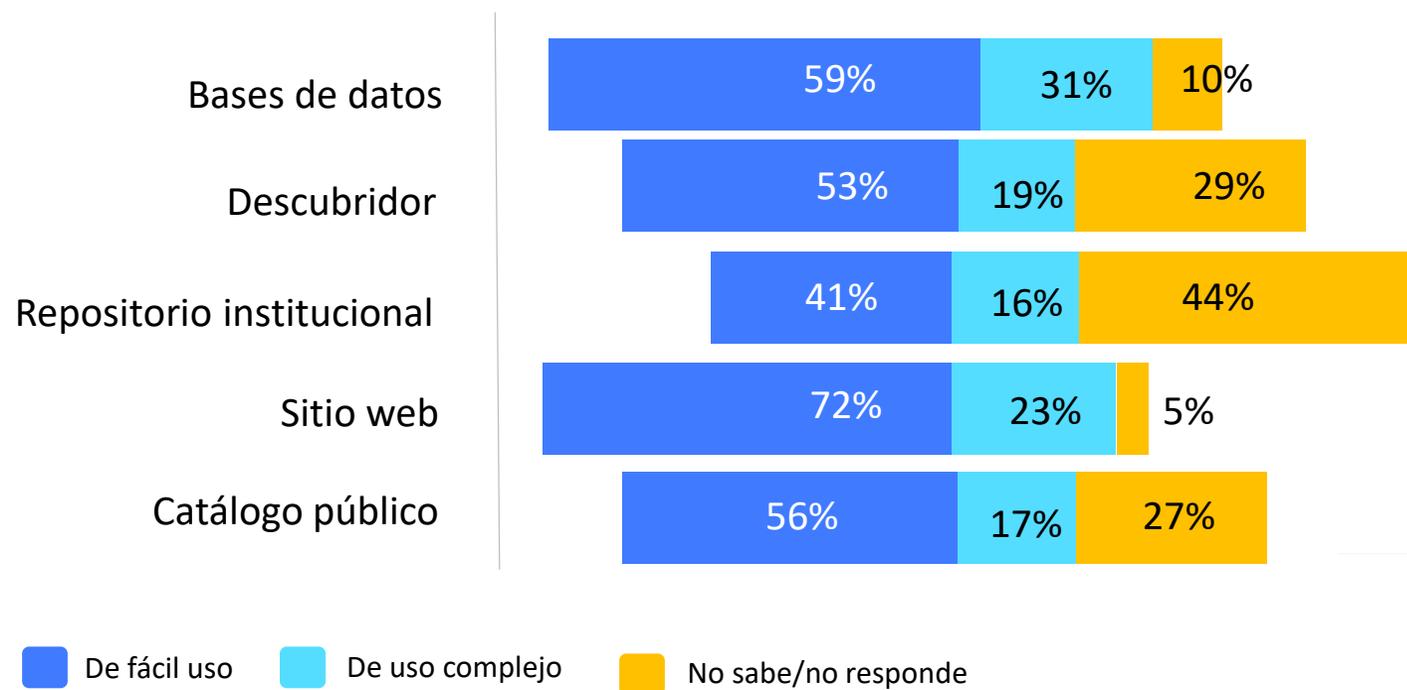
¿Se siente seguro utilizando los espacios de la biblioteca?

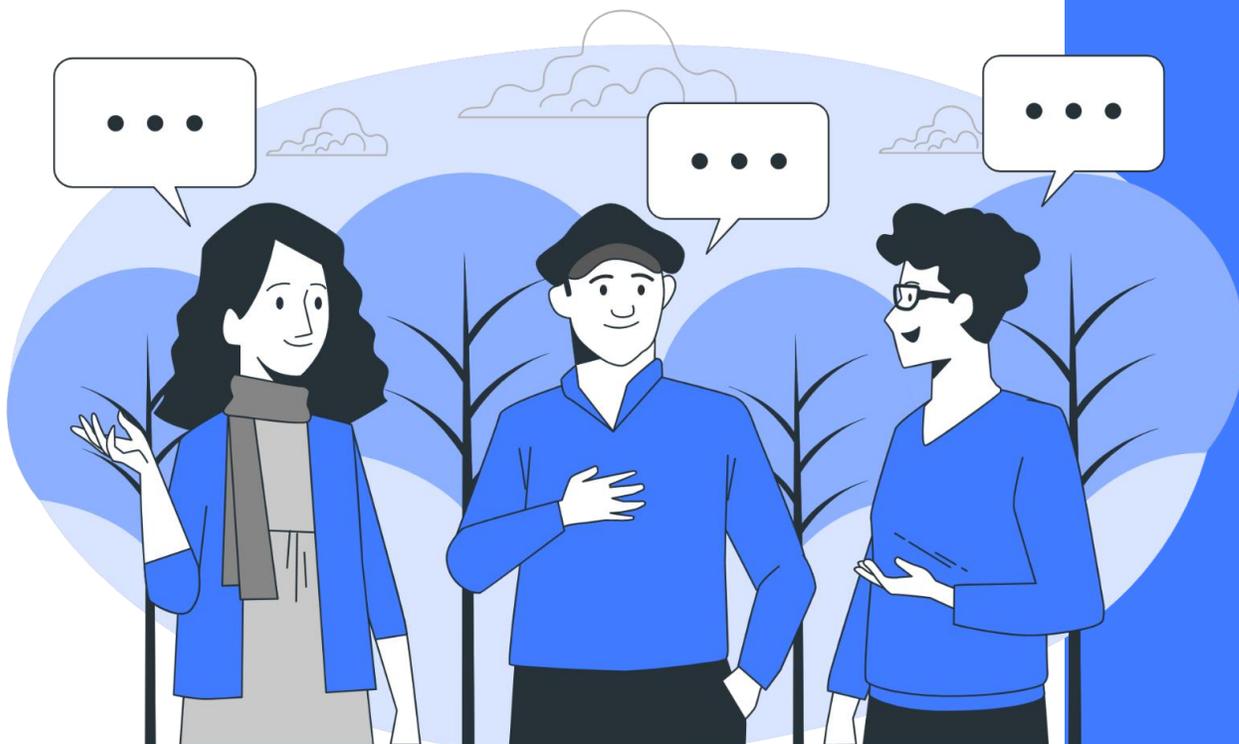


¿Conoce los siguientes recursos electrónicos de la biblioteca?



¿Considera que los recursos electrónicos son?





03 Opinión

Sugerencias y comentarios

Comentarios & sugerencias

“Mayor cantidad de espacios interdisciplinarios y de cooperación.”

“Es bastante útil y agradable todo lo que usado de parte de la biblioteca.”

“Excelente trabajo, ha sido una experiencia genial desde que volvimos a la semipresencialidad.”



“Todos los servicios que ofrece la biblioteca son excelentes y de verdad facilitan muchísimo el estudio. Amo todo lo de la biblioteca y es un gran lugar para estudiar y pasar tiempo.”

“Primero quiero agradecer por su servicio. Trabajando desde casa realmente es poco lo que voy al campus, pero cuando voy, un lugar al que siempre paso es la biblioteca y han sido todos muy amables...”

Atención



Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
3	2	11

Comunicación

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
1	10	1

Espacio físico

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
0	1	0

Portal Web

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
12	4	5

Sala de estudio

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
1	4	0

Servicio



Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
4	13	14

Colecciones

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
1	1	1

Tecnología

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
0	1	1

Opinión

Recursos electrónicos

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
20	4	5

Capacitación

Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
0	2	0

115 comentarios



04

Satisfacción

Satisfacción sobre los servicios y recursos prestados en semipresencialidad.

Características evaluadas



Oportunidad

Posibilidad que tiene de obtener los servicios que requiere, sin retrasos.



Atención

Trato recibido a través de los canales de atención de la biblioteca.



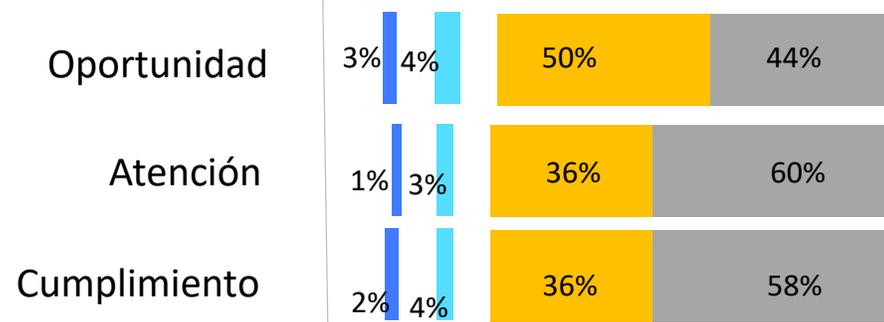
Calidad

Cumplimiento de los servicios y recursos ofrecidos por la biblioteca.



¿Cómo califica los servicios ofrecidos por la biblioteca en tiempos de semipresencialidad?

Satisfacción



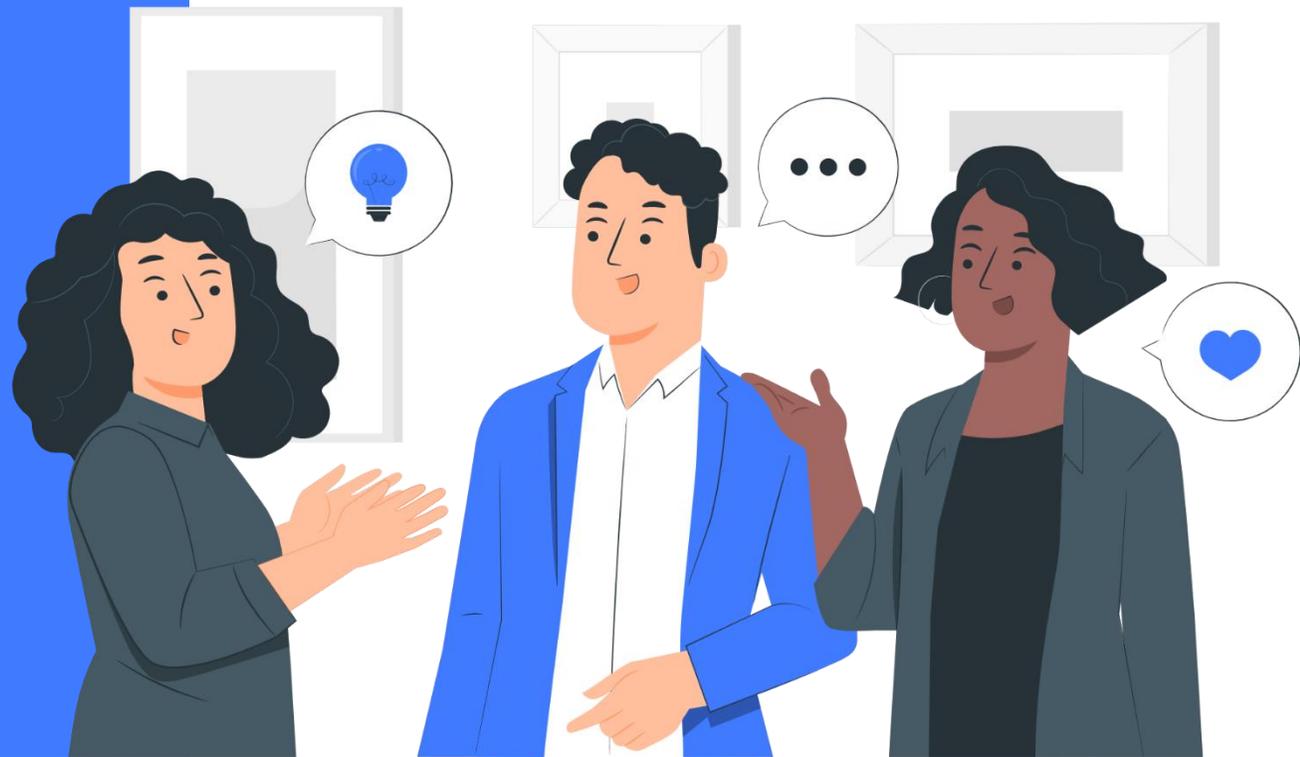
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



95% de satisfacción

04 Conclusiones

Principales conclusiones
y acciones a tomar.



Conclusiones

Es necesario mostrar a los estudiantes la necesidad y utilidad de los servicios y recursos de la biblioteca, para su vida académica.

El portal Web requiere mejoras para garantizar una experiencia de usuario positiva, a través de una mejor navegación, en los contenidos y recursos electrónicos.

El 95% de la población encuestada percibe la biblioteca de manera positiva, frente a la atención y prestación de servicio.

Acciones a tomar

Crear una estrategia de comunicación para ampliar la difusión de los servicios de la biblioteca.

Mejorar la estructura de los contenidos en el portal web.

Crear nuevos espacios y servicios que permitan mantener la percepción positiva de la biblioteca.

Estudio de usuarios

