

Estudio de Usuarios 2024



Universidad de
los Andes
Colombia

Sistema de
Bibliotecas



Contenidos

- 01 Datos demográficos
- 02 Servicios y recursos
- 03 Bienestar
- 04 Espacios del SB
- 05 Satisfacción
- 06 Opinión
- 07 Conclusiones



Muestra: 2.157 usuarios

Perfiles



100

80

60

40

20

0

91.40%

Estudiante

3.48%

Profesor

3.76%

Administrativo

1.34%

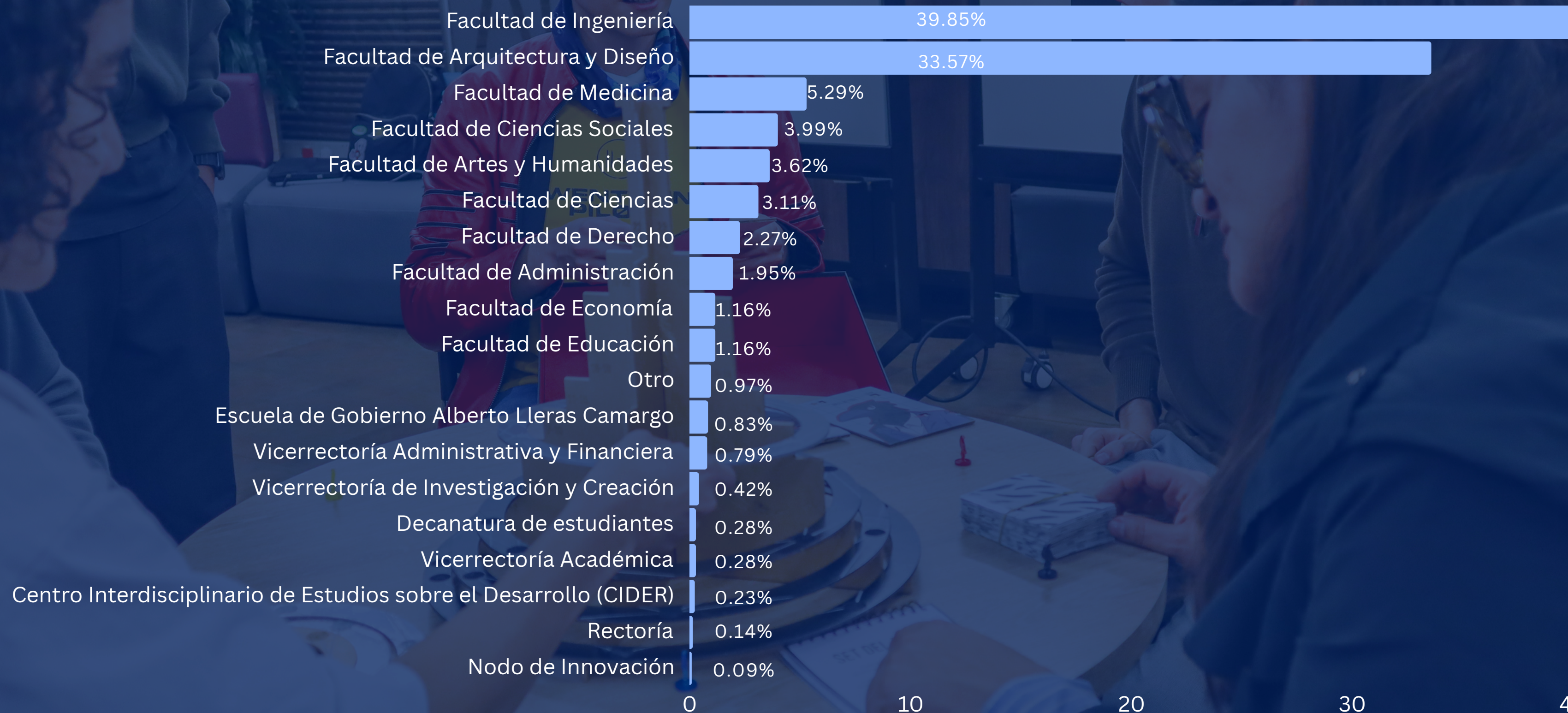
Egresado

01. Datos Demográficos

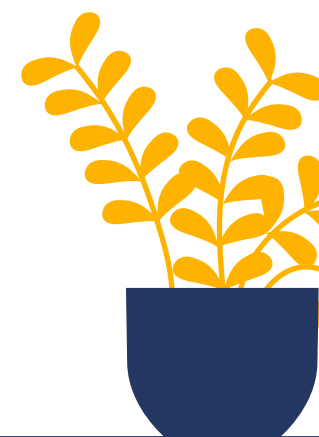


**Descripción
de usuarios**

Facultades



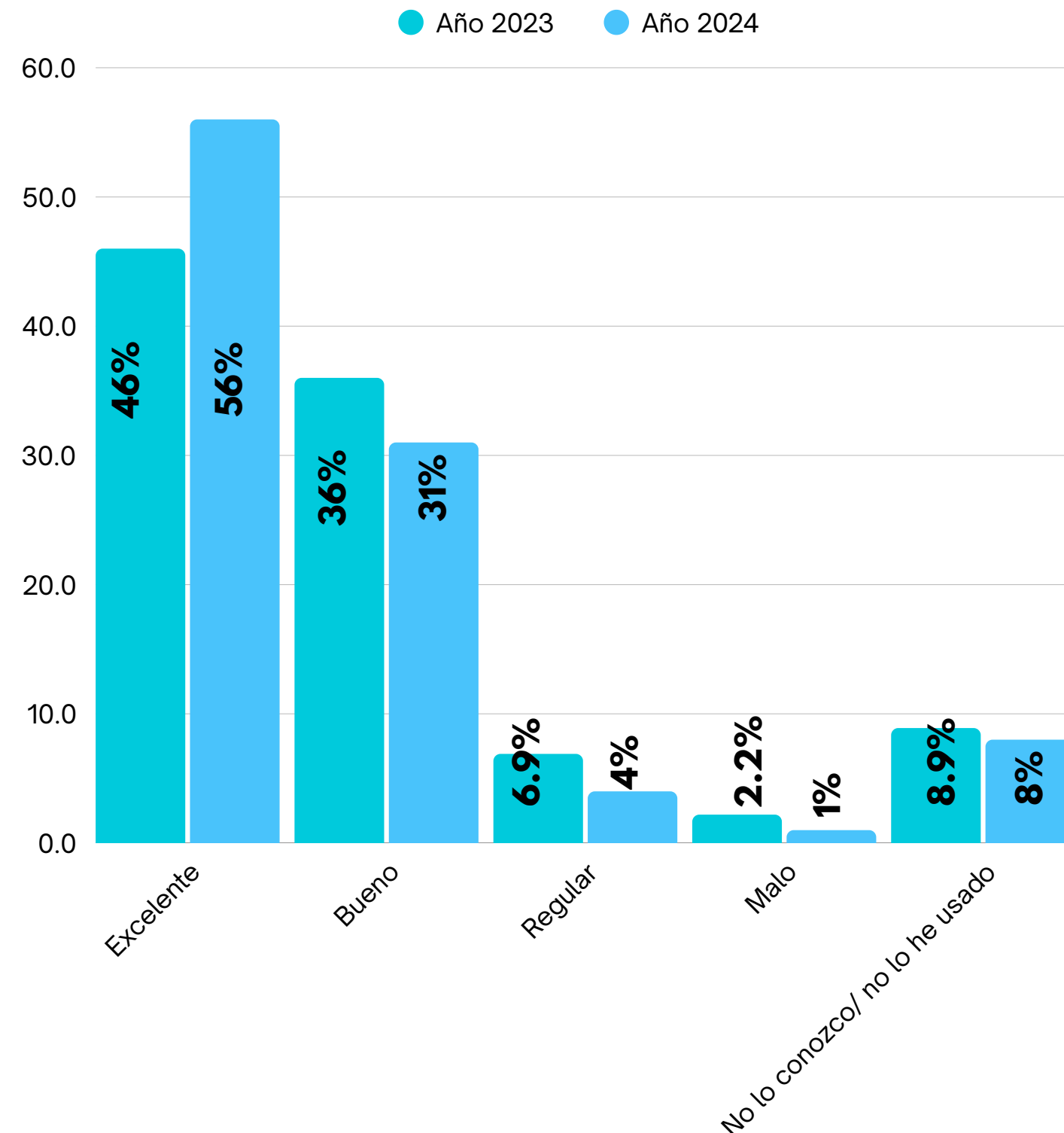
02. Servicios y Recursos



**Plataforma
de Servicios**



Análisis Comparativo del Desempeño de la Plataforma i-RUS en 2023 y 2024



¿Cuál ha sido su experiencia con i-RUS? (i-RUS: Plataforma de Servicios Bibliotecarios que incluye acceso a recursos de información, reserva de materiales, préstamos, entre otros).

El incremento en la calificación de "Excelente" y la disminución en las calificaciones de "Regular" y "Malo" indican una mejora general en la percepción de la plataforma durante 2024. La reducción en la categoría "No lo conozco/No lo he usado" sugiere un ligero avance en la difusión y uso.

Los datos reflejan un progreso positivo en la satisfacción con la plataforma, debido a mejoras en su funcionamiento, accesibilidad y promoción dentro del Sistema de Bibliotecas.

¿Qué tipo de tecnología o servicio innovador le gustaría que el Sistema de Bibliotecas implementara para mejorar su experiencia de estudio, enseñanza o investigación dentro de la Universidad?

HERRAMIENTAS DIGITALES Y CAPACITACIONES

- Implementar inteligencia artificial para optimizar la búsqueda de información, referencias y el acceso a plataformas de investigación y revistas científicas.
- Incorporar un detector de plagio avanzado que supere las limitaciones de Turnitin y se adapte al uso de IA en el ámbito académico.
- Implementar la disponibilidad de aplicaciones y herramientas digitales en las salas de estudio.
- Ofrecer capacitaciones sobre el uso efectivo de fuentes de información y herramientas digitales.

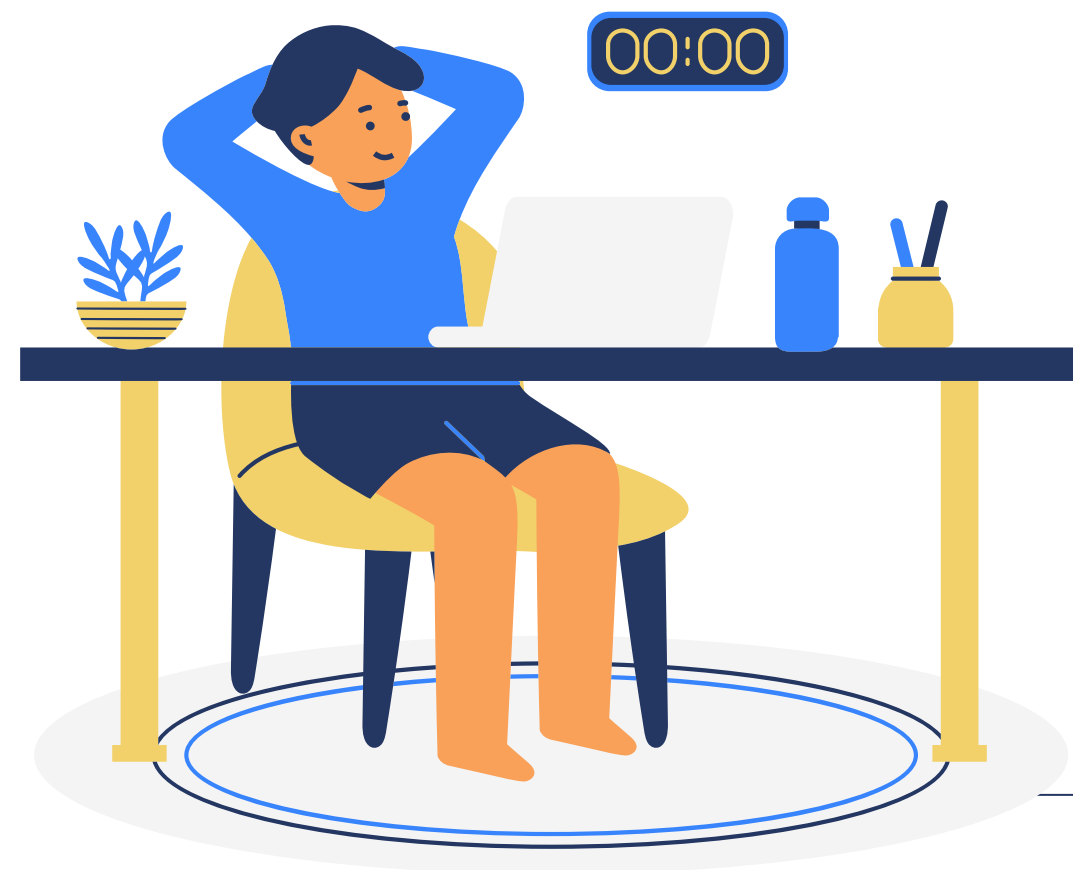
INNOVACIÓN EN SERVICIOS Y ESPACIOS FÍSICOS

- Ampliar la cantidad de audífonos y gafas de realidad virtual (VR) disponibles para préstamo.
- Crear espacios tipo makerspace para la experimentación, innovación y creación.
- Implementar un sistema de préstamo de películas y juegos de mesa en la Biblioteca Satélite de Medicina.

MEJORAS TECNOLÓGICAS Y DE ATENCIÓN

- Desarrollar un sistema automatizado de recomendaciones de libros basado en alertas sobre nuevos títulos disponibles.
- Potenciar la promoción y visibilidad de las actividades, y servicios de la biblioteca.
- Implementar/mejorar un sistema automatizado para la reserva y gestión de salas de estudio.

03. Bienestar



**Actividades,
talleres y eventos**



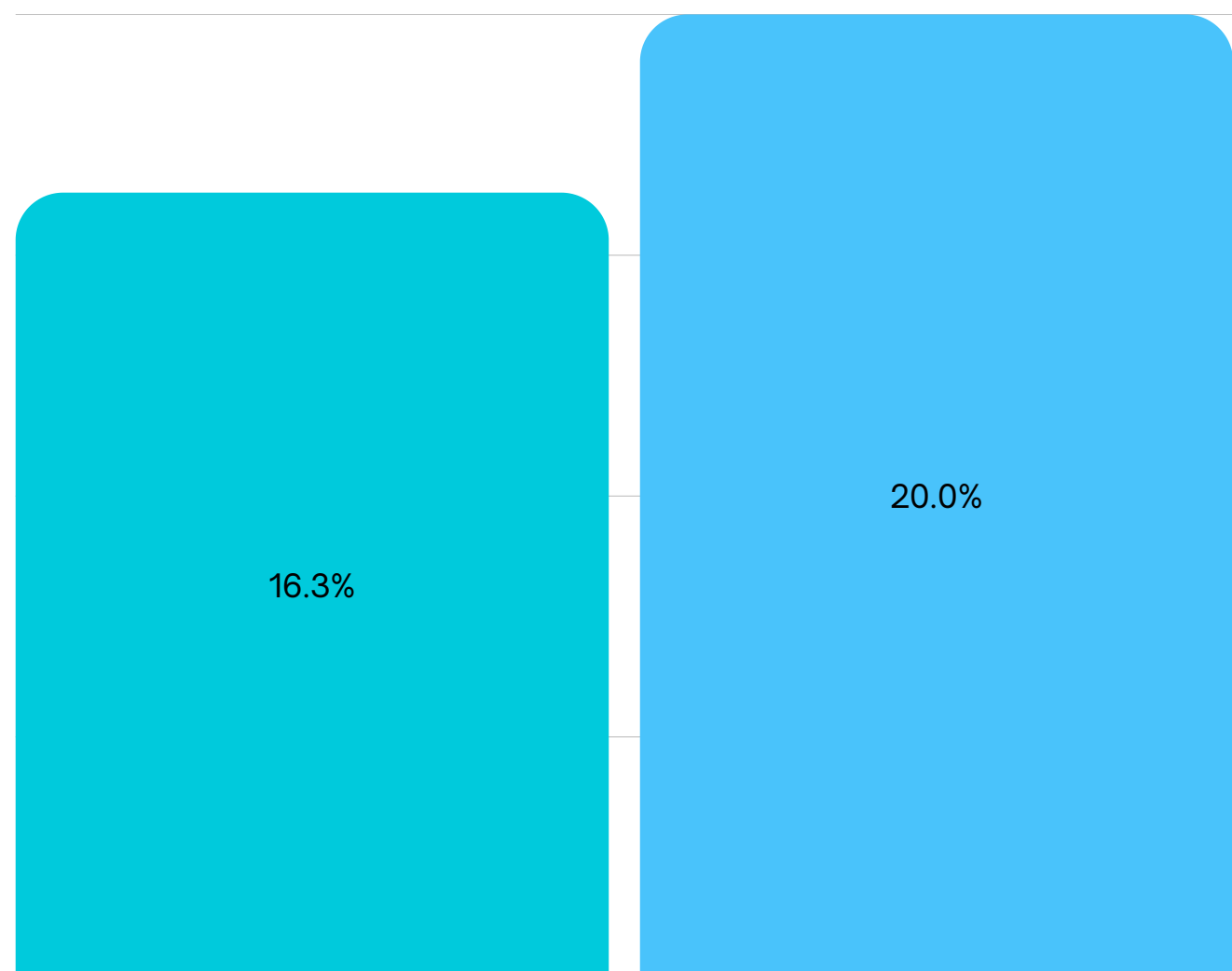
Participación en actividades de bienestar organizadas por la biblioteca



La participación de los usuarios en las actividades de bienestar aumentó en un 3.7% en comparación con 2023, evidenciando un mayor compromiso e interés en las iniciativas organizadas. Este crecimiento se atribuye a la implementación de una programación variada y enfocada en el bienestar y disfrute de la comunidad, con eventos como "Adopta un libro", "Aromatum", "Exposiciones", "Reto de lectura", "Bibliofest", "Ludus", "Cata de Café", "Cata de Cerveza", "Otro cuento en la U" y la exposición de Mafalda. Estas actividades han fortalecido el vínculo entre los usuarios y los espacios culturales, promoviendo la interacción y el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Participación en Actividades de Bienestar 2023-2024

● Año 2023 ● Año 2024



Actividades, talleres o eventos que les gustaría tener en la Biblioteca.

01 Actividades Culturales

- Ciclos temáticos basados en colecciones especializadas.
- Charlas con escritores reconocidos.

02 Tecnología aplicada:

- Uso de realidad aumentada y virtual.
- Talleres o eventos relacionados con inteligencia artificial y análisis de datos.

03 Mejorar la Difusión y Aumentar las Actividades:

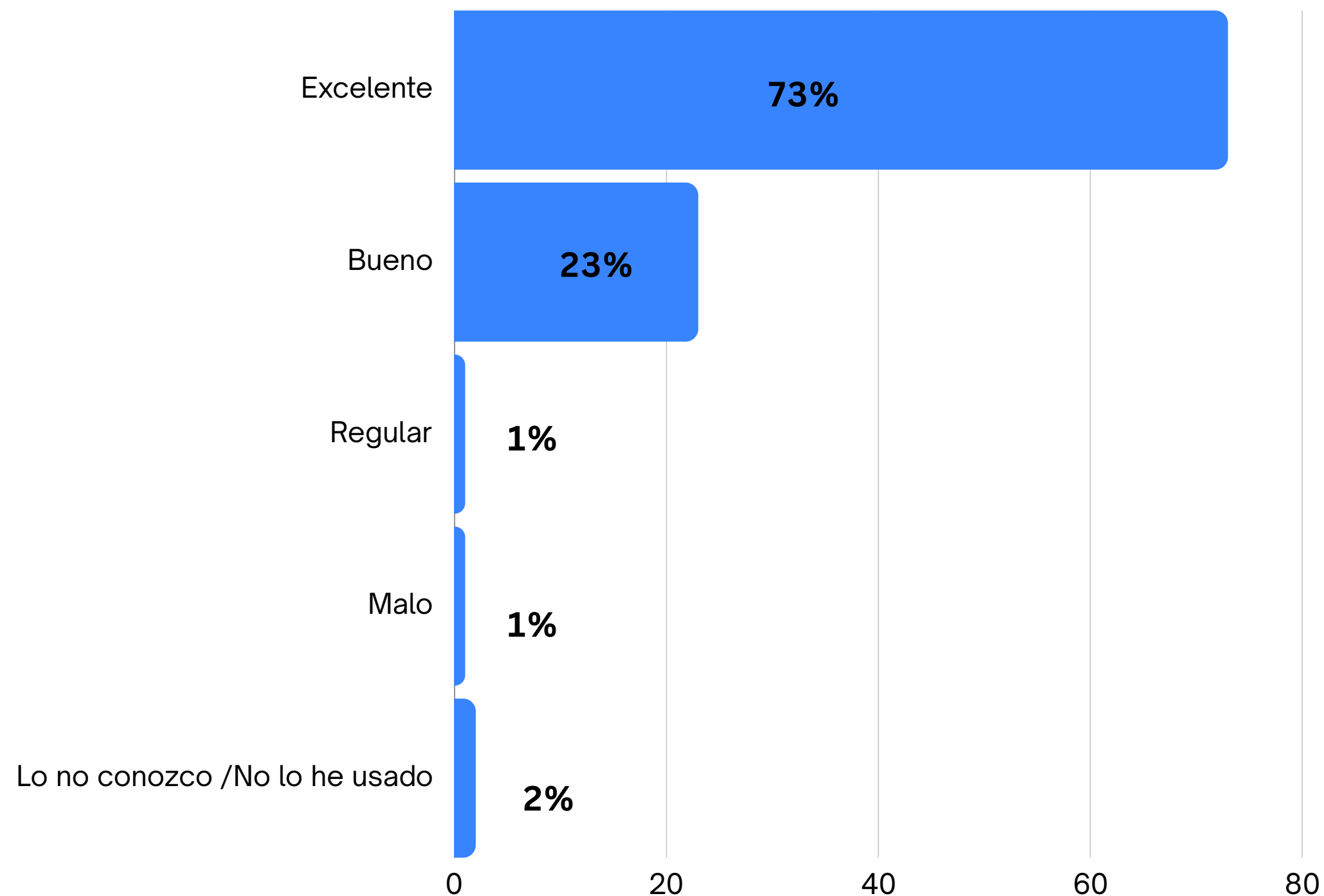
- Exposiciones.
- Clubes y grupos de lectura.
- Proyecciones de cine.
- Juegos de mesa y eventos lúdicos.

04. Espacios



Salas de estudio, salas de cómputo, espacios para talleres y eventos, así como nuevas áreas.

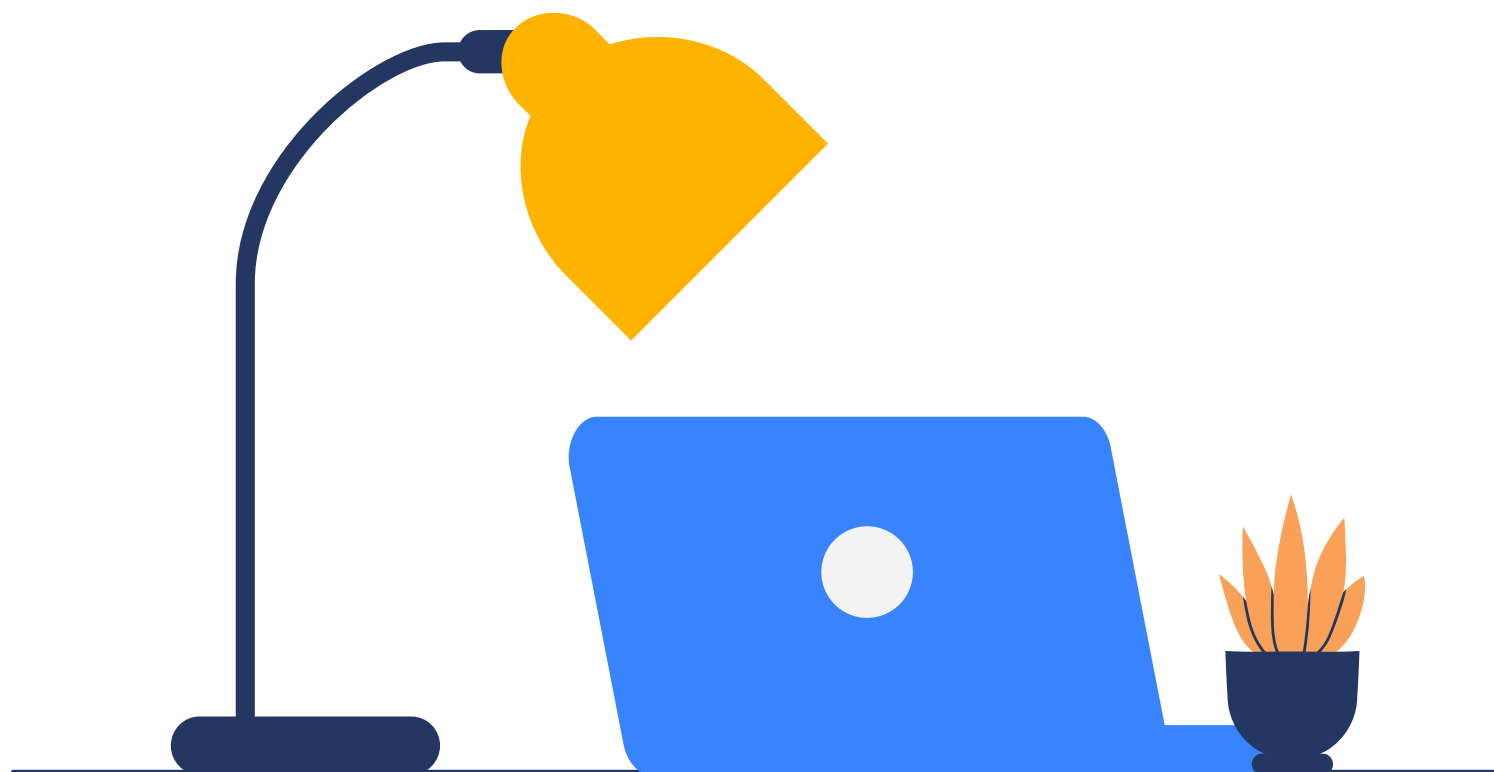




¿Qué opina de los diferentes espacios que ofrece el sistema de bibliotecas para la prestación de los servicios?

Los espacios ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas obtuvieron una calificación positiva del 96% entre las opciones de "Excelente" y "Bueno". Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción con la infraestructura, distribución y condiciones de los espacios destinados a la prestación de servicios. Además, sugiere que la biblioteca han logrado crear entornos adecuados, lo que contribuye significativamente a la experiencia de aprendizaje y al bienestar de la comunidad Uniandina.

05. Satisfacción



**Calidad del servicio
proporcionado por el
Sistema de Bibliotecas**



Satisfacción



Características Evaluadas

01



Oportunidad

Tiempo de respuesta en la prestación de los servicios en el Sistema de Bibliotecas.

02



Atención

Trato recibido por parte del personal del Sistema de Bibliotecas.

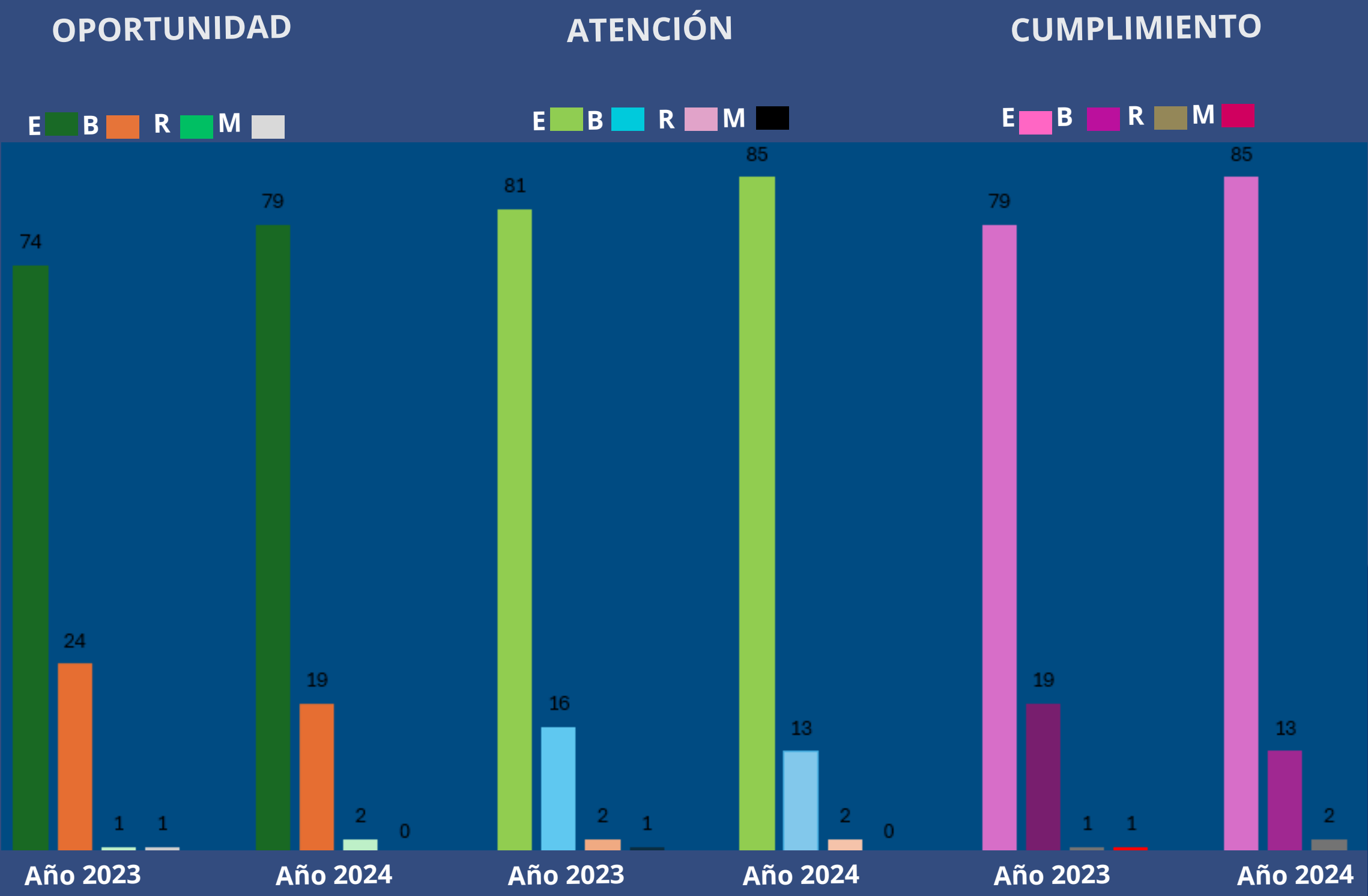
03



Cumplimiento

Resultado de la prestación del servicio.

Percepción de la calidad del servicios - análisis comparativo entre 2023 y 2024



E= Excelente %; B= Bueno %; R= Regular % ; M= Malo %



El comparativo entre 2023 y 2024 muestra una mejora significativa en la percepción de la calidad del servicio en las variables de oportunidad, atención y cumplimiento. Se destaca una migración positiva de calificaciones “buenas” a calificaciones de "Excelentes" reflejando una transición a calidad superior de los servicios en la percepción de los usuarios.

Incremento dimensión de excelencia en la calificación de Satisfacción del Servicio Año 2023 - 2024:

- Oportunidad: +5%
- Atención: +4%
- Cumplimiento: +6%

Satisfacción

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**Análisis de la Mesa de Servicio,
Capacitaciones, Salas de RV y
Adquisiciones Bibliográficas**

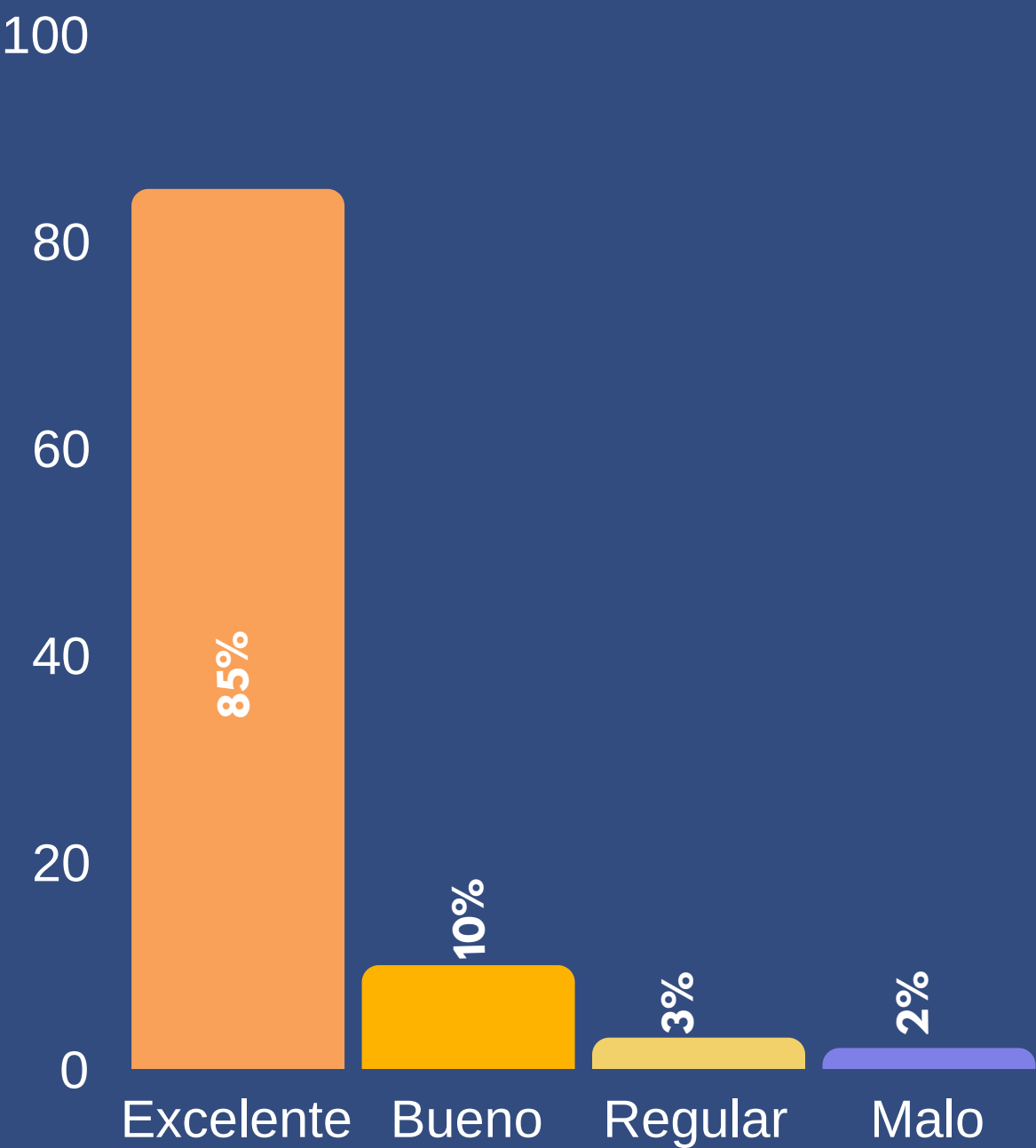


Nivel de satisfacción de los servicios - 2024

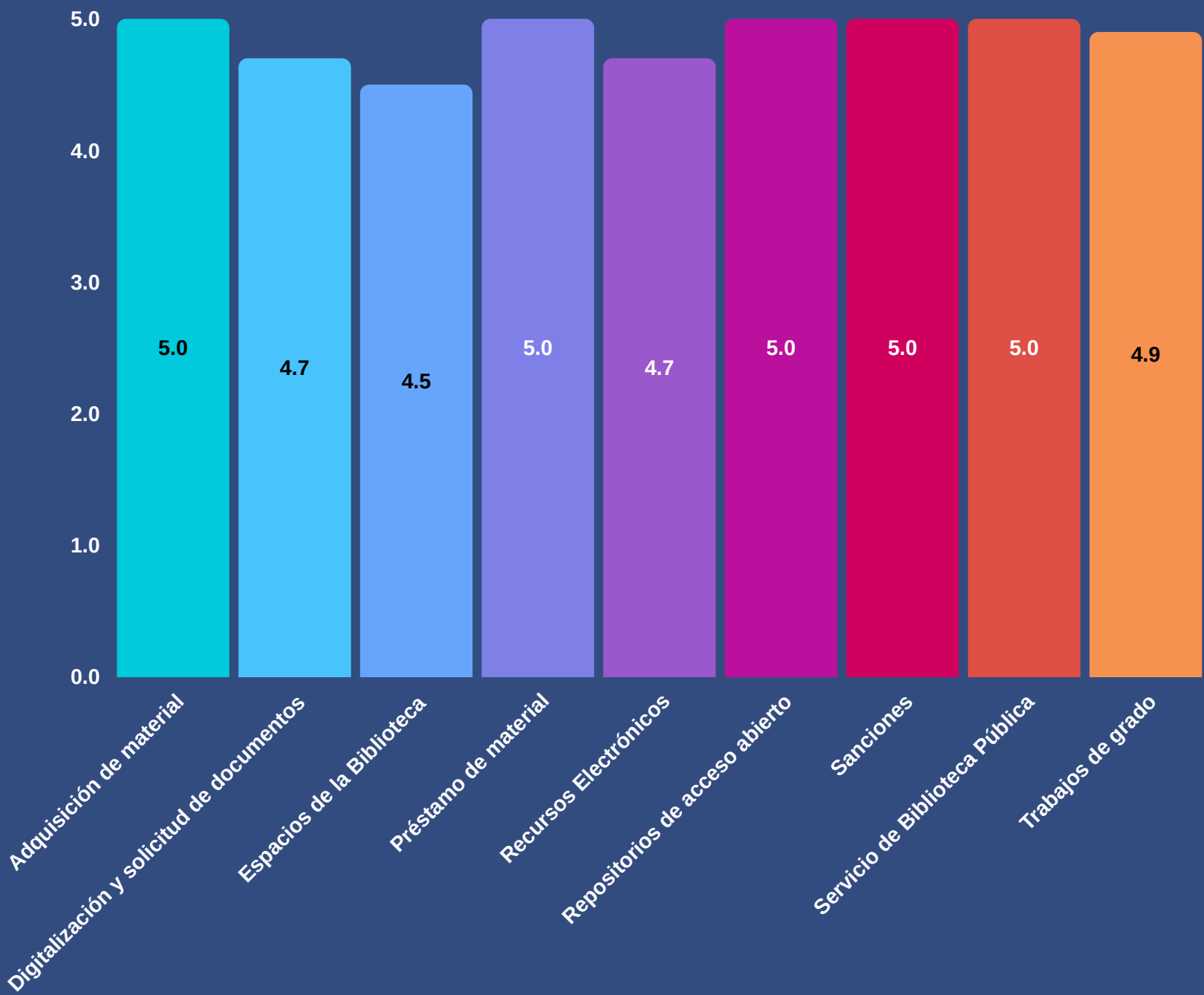


Desempeño – Mesa de Servicio del Sistema de Bibliotecas

Nivel de satisfacción - PQRSF - Año 2024



Calificación Promedio - Encuesta CRM

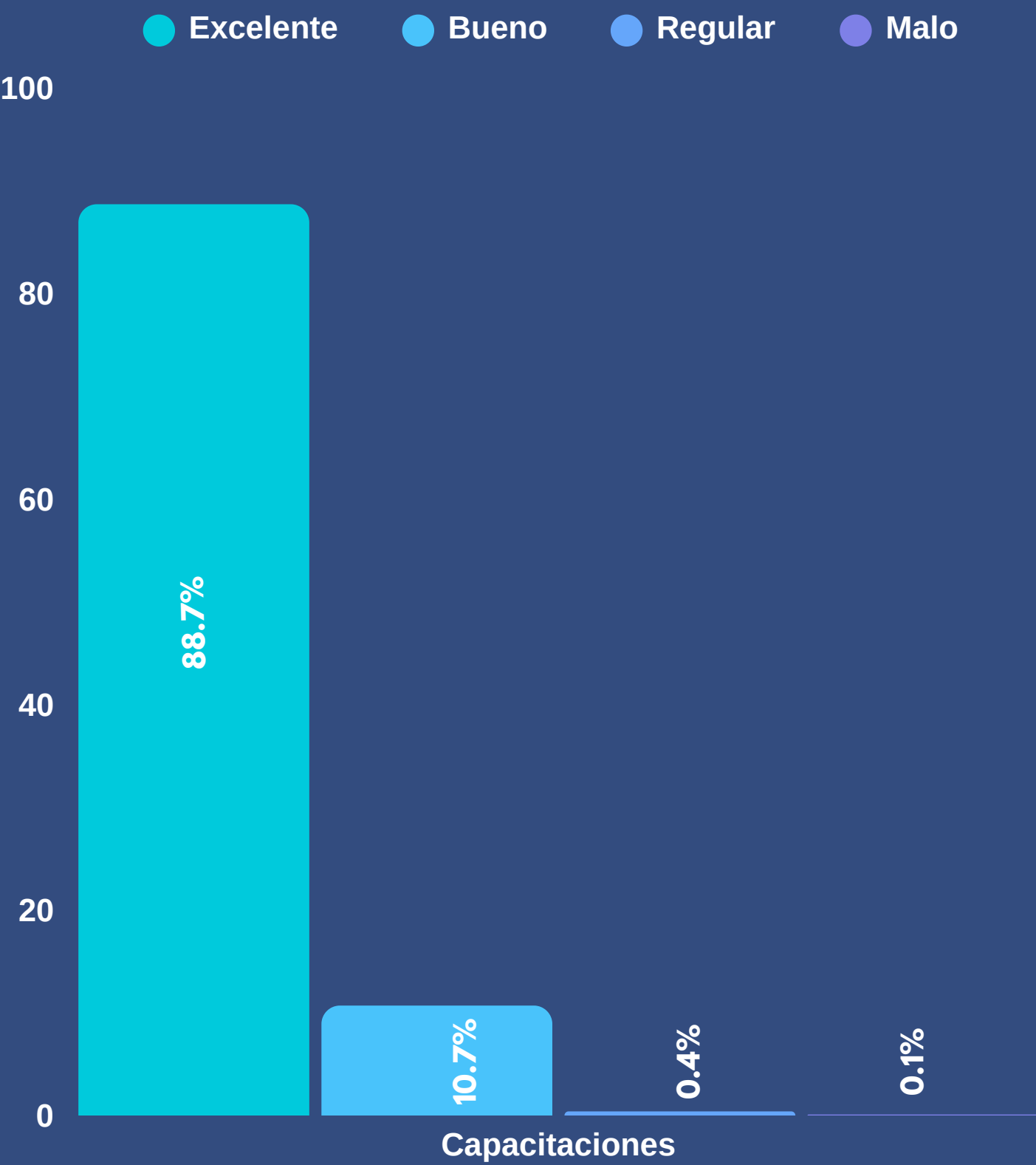


Los resultados de la evaluación del desempeño de la Mesa de Servicio del Sistema de Bibliotecas evidencian un alto nivel de satisfacción entre los usuarios. De los 61 encuestados, el 95% calificó el servicio como "Excelente" o "Bueno", mientras que solo el 5% expresó una percepción regular o negativa.

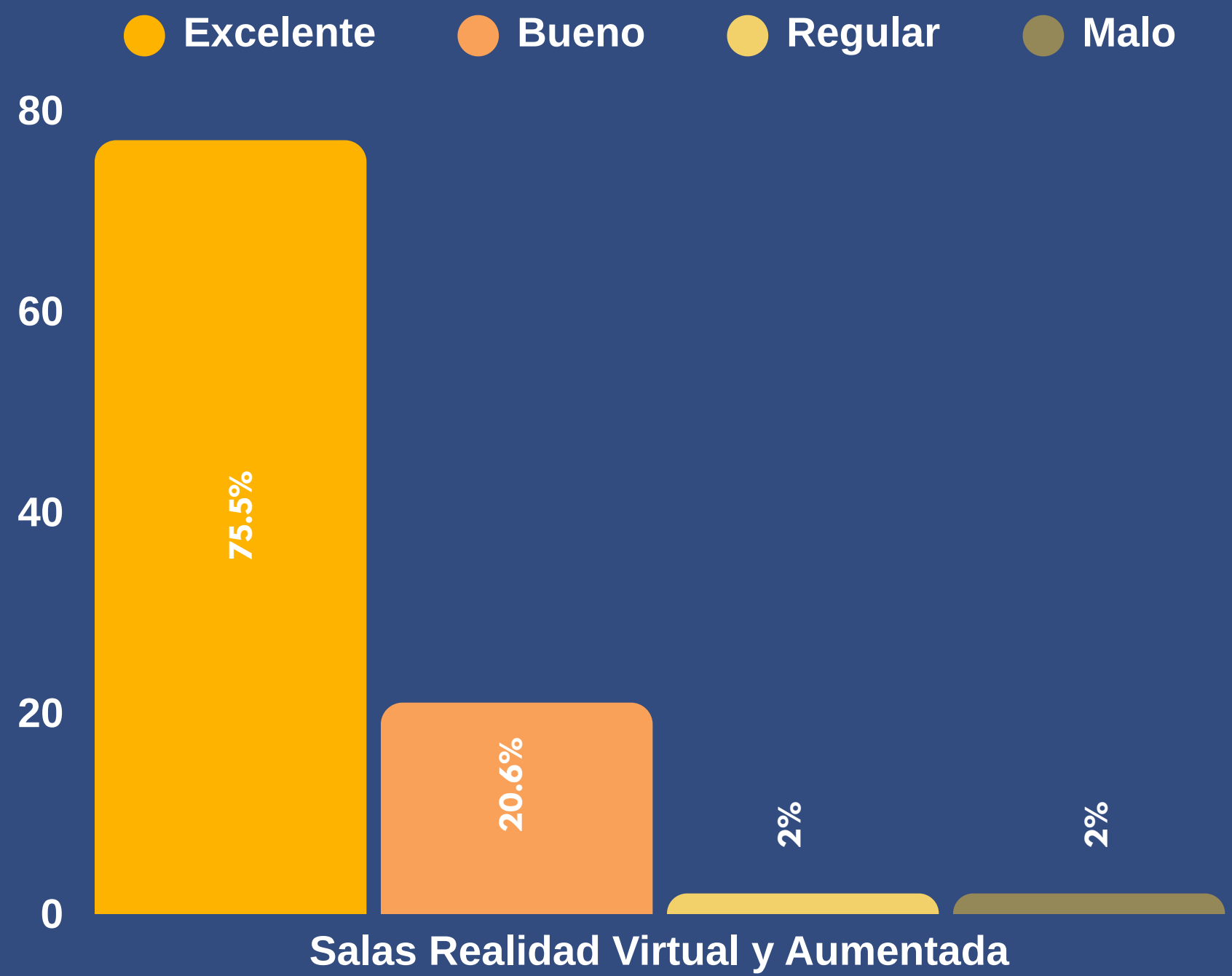
Los diferentes servicios evaluados obtuvieron calificaciones promedio cercanas o iguales a 5.

Estos resultados confirman que el Sistema de Bibliotecas mantiene altos estándares en la atención y respuesta a los usuarios, reafirmando su compromiso con la mejora continua y la satisfacción de la comunidad académica.

Nivel de satisfacción de los servicios - 2024



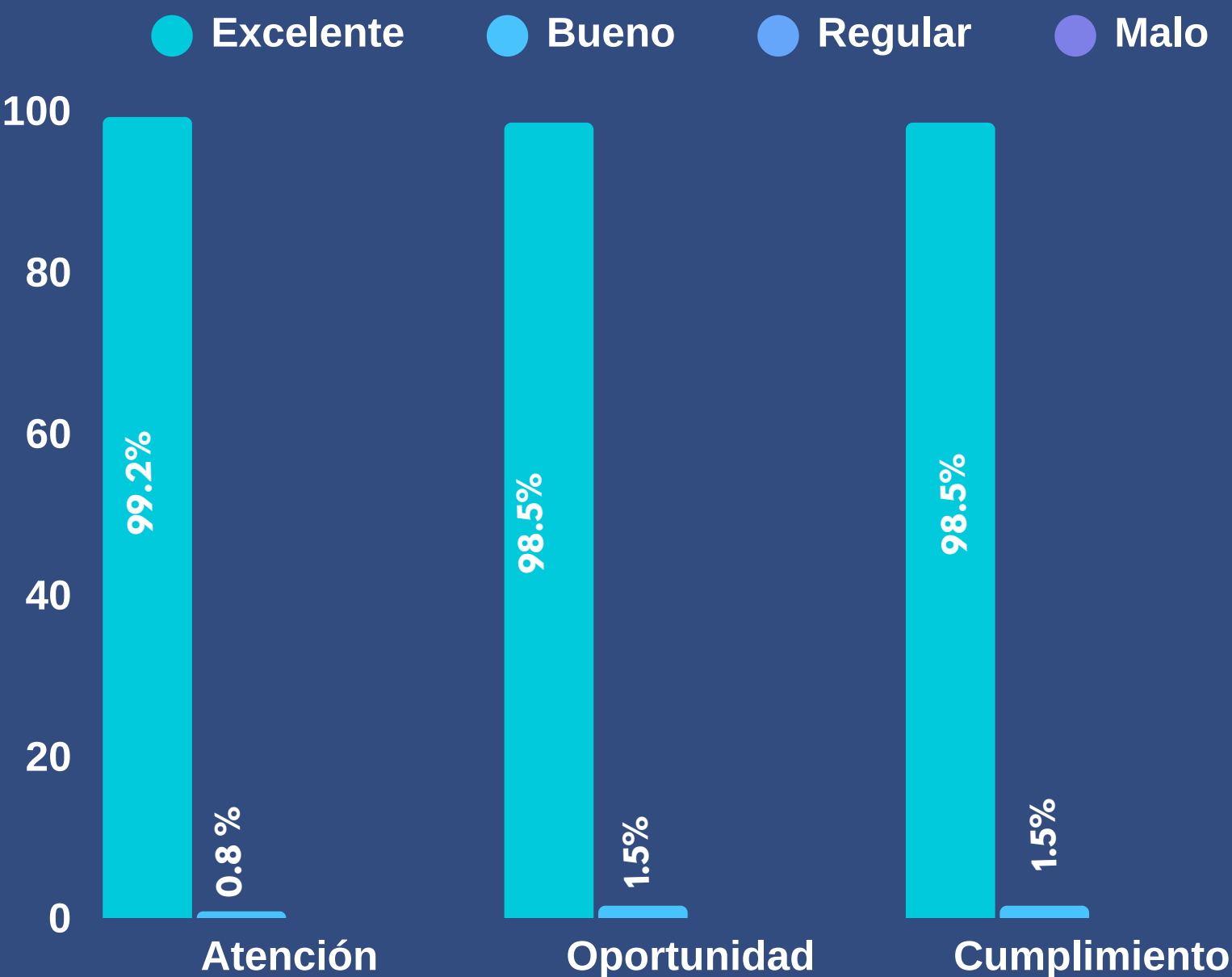
La evaluación de satisfacción de las capacitaciones se realizó con la participación de 4.844 personas. La satisfacción, calculada a partir de las evaluaciones calificadas como "Bueno" y "Excelente", alcanzó un 99%, lo que evidencia una percepción altamente positiva.



La evaluación del servicio en las salas de Realidad Virtual (RV) fue aplicada a 102 usuarios. Los resultados muestran que el 96% de los encuestados calificó el servicio como "Bueno" o "Excelente", lo que refleja un alto nivel de satisfacción con la experiencia ofrecida en estas salas.

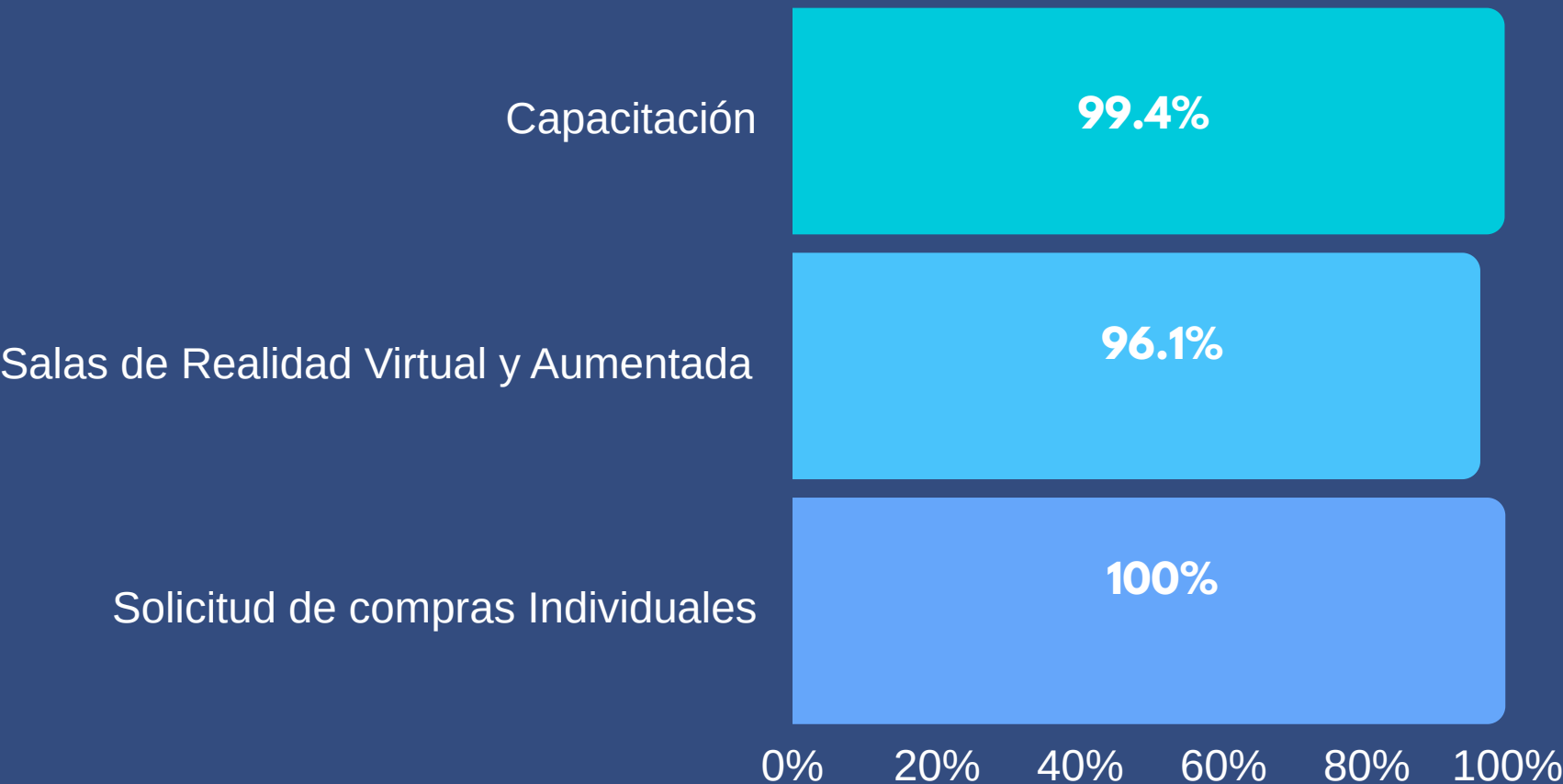
Nivel de satisfacción de los servicios - 2024

Servicio de Adquisición



Los resultados de la evaluación del servicio de adquisición reflejan un alto nivel de satisfacción entre los usuarios. La mayoría calificó la atención, oportunidad y cumplimiento como "Excelente", con porcentajes superiores al 98%, mientras que una mínima proporción lo consideró "Bueno". Estos resultados destacan la calidad del servicio y la eficiencia en los procesos, evidenciando una respuesta positiva por parte de los usuarios.

Satisfacción de los Servicios



06. Opinión



**Sugerencias y
Comentarios**



Sugerencias y comentarios

1.

"El sistema de bibliotecas es uno de los mejores espacios que hay en la universidad. ¡Gracias por todo lo que hacen!"

2.

"A mí me encanta el sistema de biblioteca, la atención es increíble, los espacios y las salas son mi lugar favorito. Allí paso mucho tiempo estudiando y haciendo trabajos."

3.

"Brindan un excelente servicio, gracias por tantos recursos que apoyan nuestros procesos de construcción de conocimiento."

4.

"Me encanta todo, la verdad, me fascinan los servicios de la biblioteca y siento que es muy completa."

5.

"Considero que se debe ser más estricto con el silencio en las bibliotecas. Estudiantes van a las bibliotecas para estudiar, estar en un espacio tranquilo y en silencio. Creo que la presencia de los auxiliares en casos donde hay demasiado ruido sería bueno."

6.

Que los eventos sean informados de manera masiva, ya que, como administrativo, no me entero de los mismos.

7.

"El sistema debería señalar de una vez cuáles son las salas libres y a qué hora, como el sistema Bookeau del centro deportivo. Porque si no, toca ir sala por sala viendo disponibilidad y uno nunca encuentra rápido."

8.

No sé cómo se podría mejorar un aspecto y es que hay libros que tienen una demanda muy superior y uno puede durar meses haciéndoles "Cacería" y aún así no se logra.

Conclusiones

La calidad del servicio del Sistema de Bibliotecas alcanzó un 98% de satisfacción en 2024, evidenciando una mejora respecto a 2023 en oportunidad, atención y cumplimiento. La transición a servicios de excelencia en las calificaciones de "Excelente" reflejan un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Los resultados de la evaluación de los servicios prestados por el Sistema de Bibliotecas reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Las capacitaciones alcanzaron un 99% de aprobación, las salas de realidad virtual y aumentada obtuvieron un 96%, evidenciando una experiencia positiva en estos espacios. Asimismo, las solicitudes de compra lograron una satisfacción del 100%, demostrando eficiencia y cumplimiento en la gestión. Estos indicadores reafirman el compromiso del Sistema de Bibliotecas con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

El aumento en la participación en actividades de bienestar, que alcanzó un 20% en 2024, evidencia el impacto positivo de las estrategias implementadas por el Sistema de Bibliotecas. Este crecimiento del 3.7% con respecto al año anterior sugiere una mejor percepción y mayor interés por parte de la comunidad universitaria.

La creación de nuevos espacios multipropósito mejoró la oferta de la biblioteca, logrando un 96% de satisfacción por su diseño, funcionalidad y comodidad. Este reconocimiento impulsa la propuesta de seguir desarrollando espacios que respondan a las necesidades de los usuarios.

