

Estudio de Usuarios

2023



Contenidos

01. Datos Demográficos

Encuesta anual

02. Servicios y Recursos

Plataforma de Servicios i-RUS

03. Bienestar

Actividades, talleres o eventos

04. opinión

Sugerencias y comentarios.

05. Satisfacción

Calidad del servicio proporcionado por el Sistema de Bibliotecas

06. Focus group

Complemento de la encuesta anual

0.7 Conclusiones

Principales conclusiones.



01. Datos Demográficos

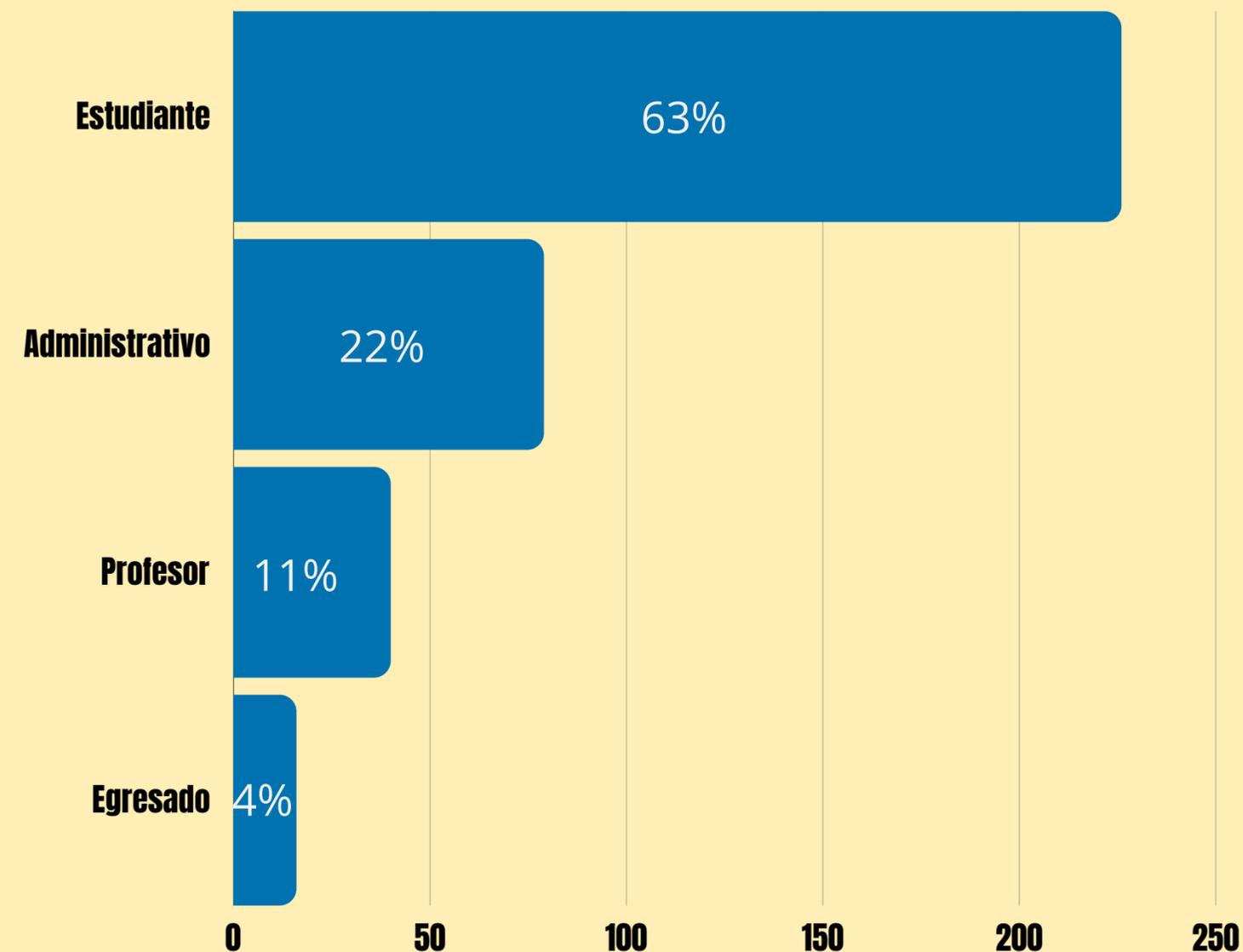
Descripción de usuarios.

 Universidad de los Andes | Sistema de Bibliotecas

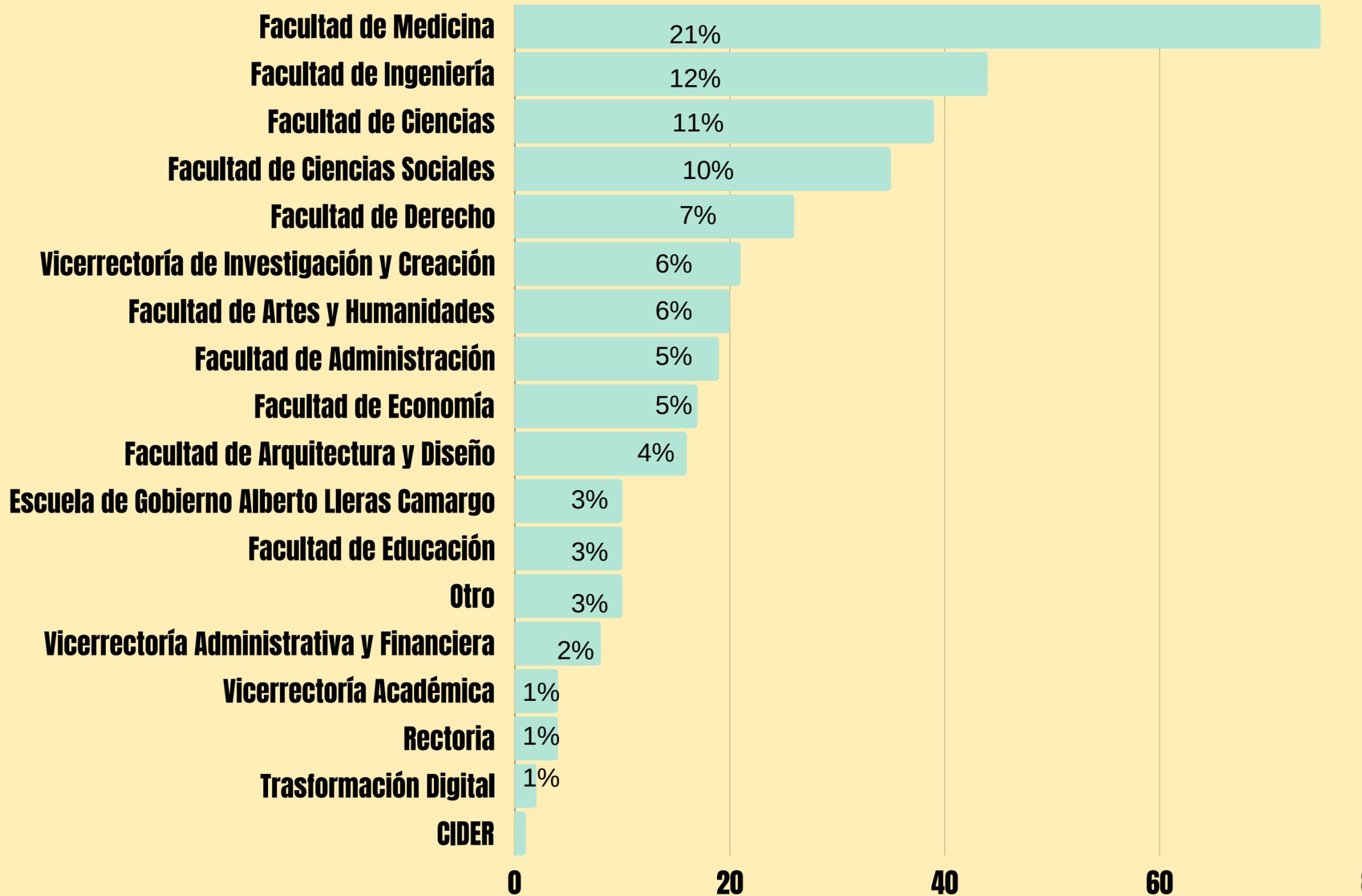


Muestra: 361 usuarios

Perfiles



Facultades

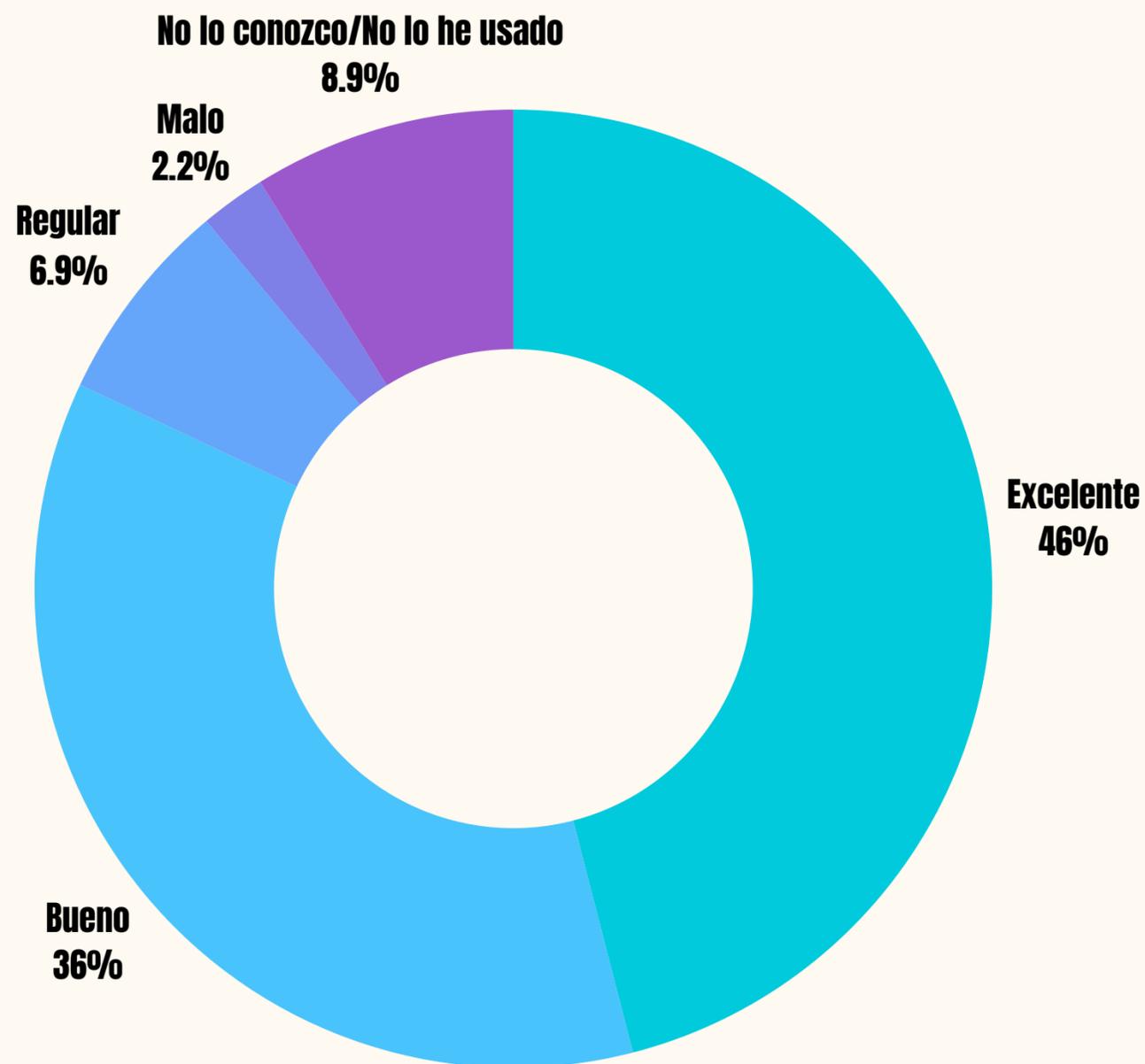


02. Servicios y Recursos

Plataforma de Servicios de



¿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).





03. Bienestar

Actividades, talleres y eventos



Participación en actividades de bienestar organizadas por la Biblioteca



El 16,3% de los encuestados han participado en una o más actividades de bienestar, entre las cuales se destacan eventos como Aromatum, Cata de chocolate, Enamórate de un libro y Adopta un libro, así como el Reto de Lectura, Bibliofest y las exposiciones como la de Alicia en el país de las maravillas. Por otro lado, el 83.7% de los encuestados informan no tener tiempo para participar o desconocer dichas actividades. Con el objetivo de promover una mayor participación de la comunidad en estas actividades, el Sistema de Bibliotecas implementará labores adicionales de divulgación. Esto se llevará a cabo mediante estrategias de promoción y difusión destinadas a informar y motivar a más personas a participar en estos eventos, enriqueciendo así la experiencia cultural y de bienestar para todos los miembros de la comunidad.

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



TALLERES DE
ESCRITURA
CREATIVA



CHARLAS CON AUTORES
RECONOCIDOS



CONCURSOS

De acuerdo con el estudio de usuarios, se ha identificado un interés notable en la implementación de diversas actividades, talleres y eventos en la Biblioteca. Entre las sugerencias más destacadas se encuentran la realización de talleres de escritura creativa, concursos y charlas con autores reconocidos. Estas propuestas serán consideradas para enriquecer la oferta de la Biblioteca y promover experiencias educativas y culturales significativas para nuestra comunidad de usuarios.

04. Opinión

Sugerencias y comentarios.

 Universidad de los Andes | Sistema de Bibliotecas



Opinión de los encuestados



El servicio de la biblioteca es muy amable y los felicito por esto. Se me hace una cualidad muy importante que tienen y vale la pena no perderla.

Agradezco mucho la amabilidad y el interés por ayudar de quienes trabajan allí.

OPINIÓN

Excelente biblioteca, con gran material y recursos académicos. La atención por parte de los funcionarios también es excelente, son muy amables y cordiales.

Me hizo que amara aún más la universidad, así que gracias.

El servicio de bibliotecas de la Universidad de los Andes es maravilloso y su actualización constante, junto a su constante evolución y actualización hace que cualquier proceso de investigación cuente con el respaldo en la gestión bibliográfica de forma amable, adecuada, oportuna y eficiente.

La verdad es que el Sistema de Bibliotecas ofrece un servicio muy completo y todos con quienes he tenido trato han sido de mucha ayuda: siempre pendientes, atentos y buscando soluciones para ayudarme.

¡Muchas gracias! Prestan un servicio invaluable.

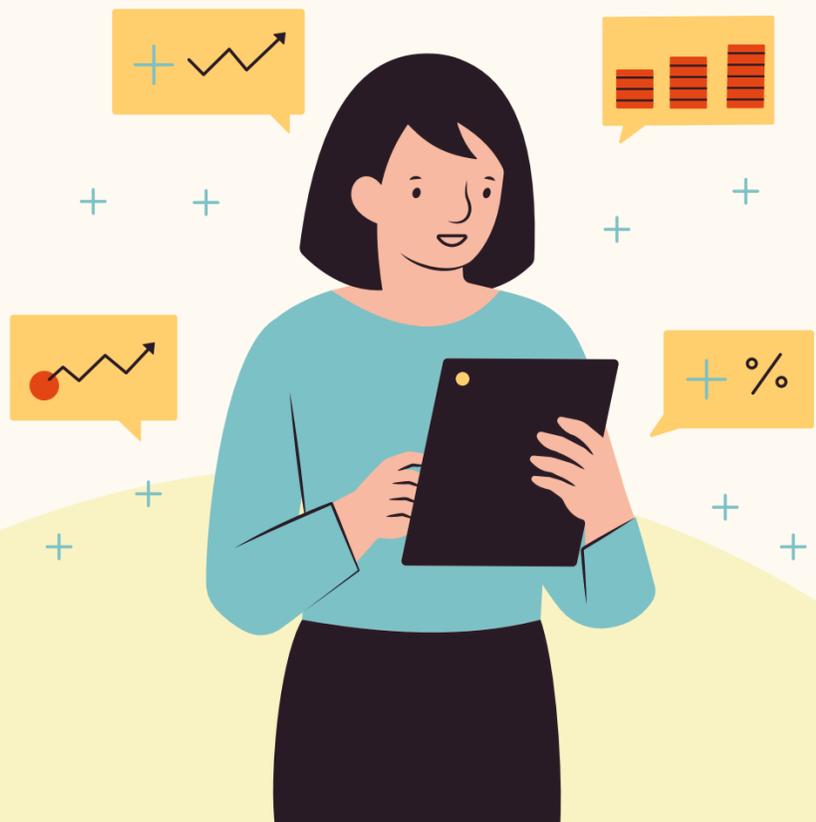
Me encanta el Sistema de Bibliotecas de la Universidad.

Cuando he tenido la oportunidad de ir a Biblioteca destaco que el servicio y atención son excelentes

Todo me encanta, la biblioteca es el mejor sitio del mundo

Sugerencias & Comentarios

OPINIÓN



210 Comentarios

1

Sería un gran avance para los tiempos de préstamo y devolución de materiales, la creación de más buzones y de puntos de auto-préstamo dentro de la biblioteca.

2

Hacer una campaña entre los usuarios para que guarden un silencio que no interfiera con la concentración de los demás.

3

En general es un buen servicio, creo que podrían detectar algunos libros que son de rotación alta en préstamos y ampliar el inventario de los mismos, a veces uno puede durar meses esperando a que un usuario entregue un libro.

4

Por ahora ninguna, es mucho mejor de lo esperado. A excepción de las salas que a veces quisiera que tuvieran disponibilidad.

5

No tengo ninguna sugerencia. Sería interesante contar con libros para el entretenimiento personal y no solo académico: Libros de fantasía, ficción, romance, etc.

05. Satisfacción

Calidad del servicio proporcionado
por el Sistema de Bibliotecas



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.

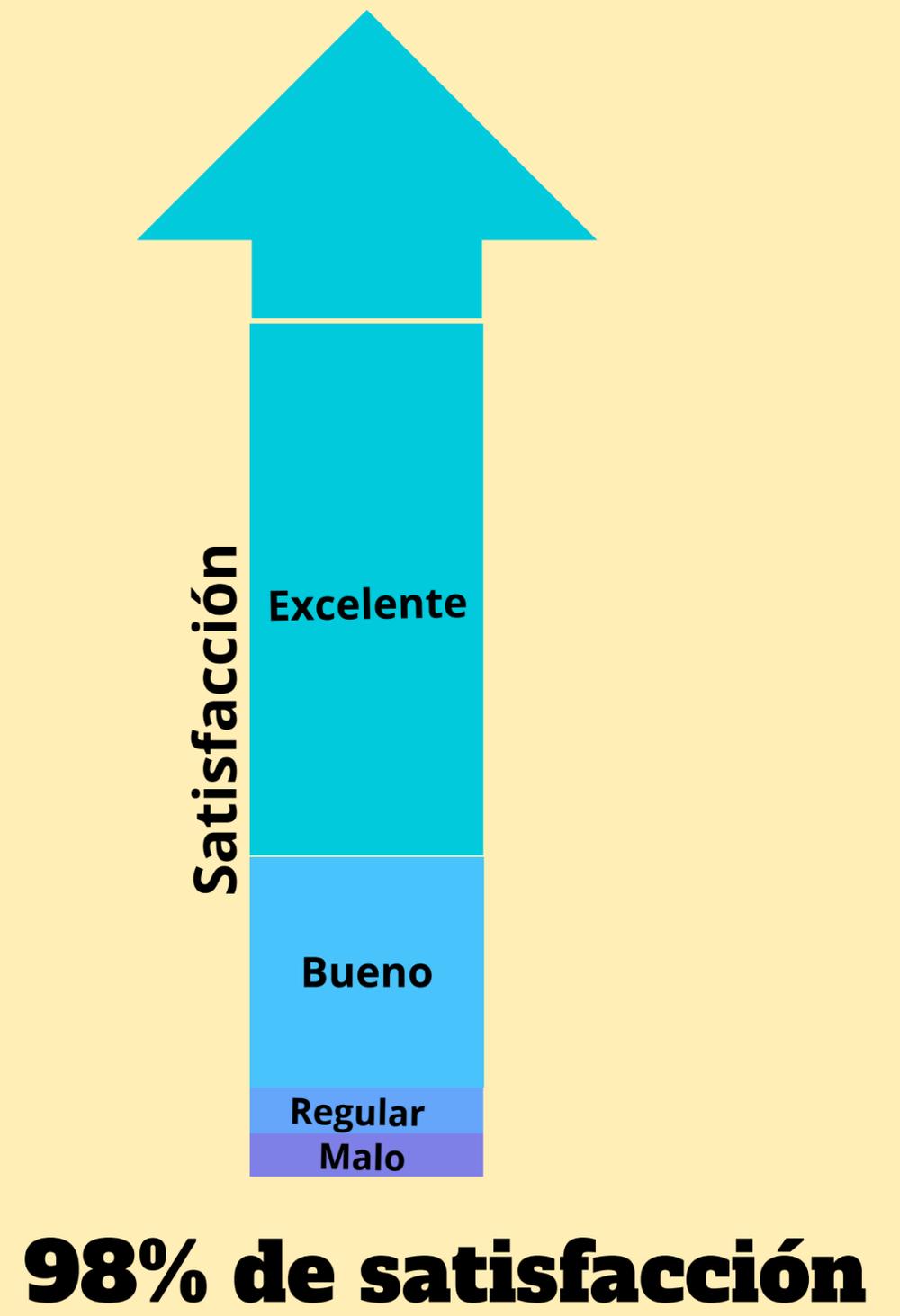
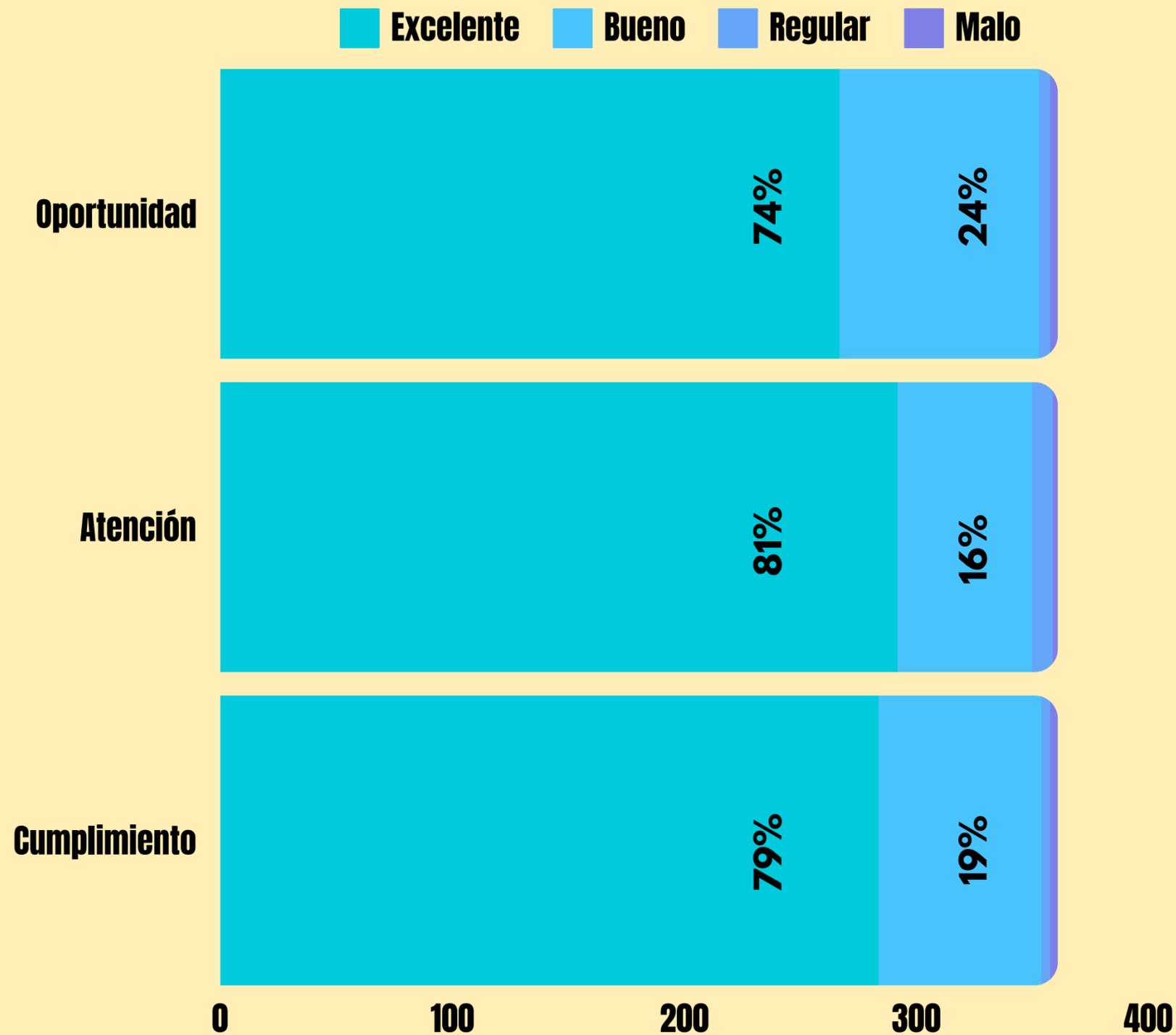
Cumplimiento

Resultado de la prestación del servicio.



Nos gustaría conocer su opinión sobre la calidad del servicio proporcionado por el Sistema de Bibliotecas

SATISFACCIÓN





06. Focus Group

Game of Bros

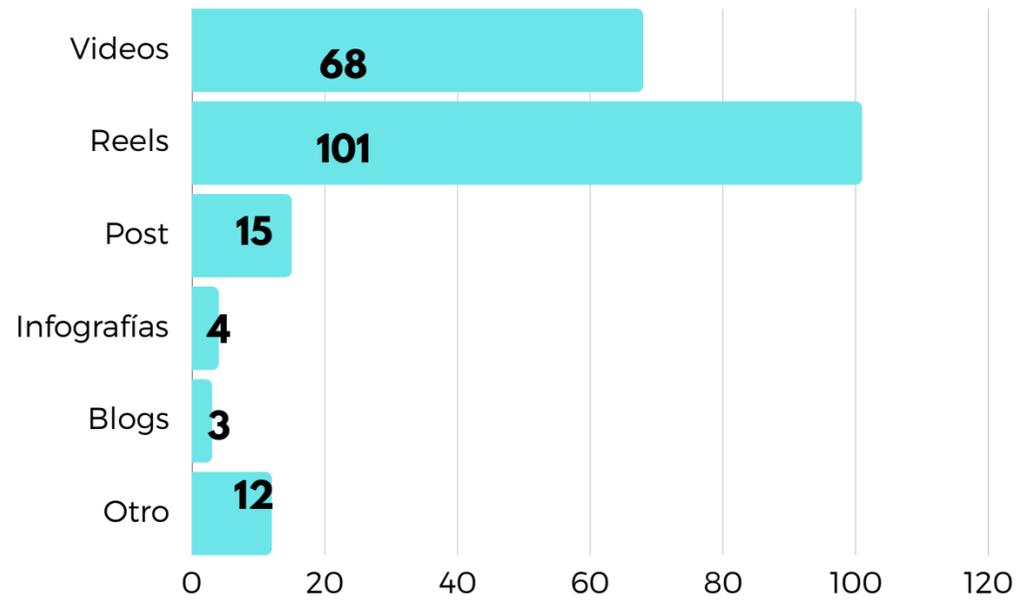
"Game of Bros" fue un **focus group experiencial** creado para complementar el estudio de usuarios del Sistema de Bibliotecas.

A través de esta actividad, se busca utilizar diferentes herramientas, instrumentos y métodos de recolección de datos, que permitan analizar las necesidades, expectativas y sugerencias de los usuarios del Sistema de Bibliotecas, acudiendo a actividades más dinámicas y vivenciales; donde el usuario pueda proporcionar información valiosa para la toma de decisiones de la biblioteca y, al mismo tiempo, pueda disfrutar de una experiencia lúdica significativa dentro de la Universidad.

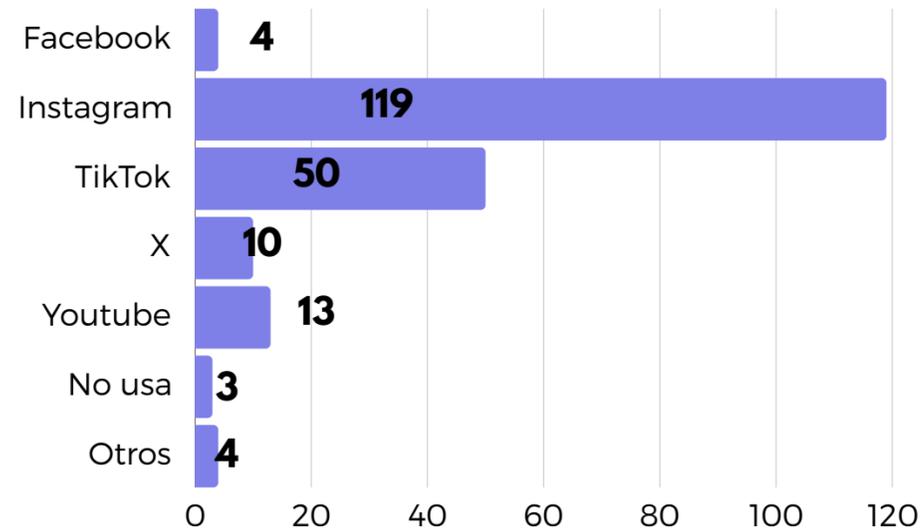
Muestra : 200 estudiantes



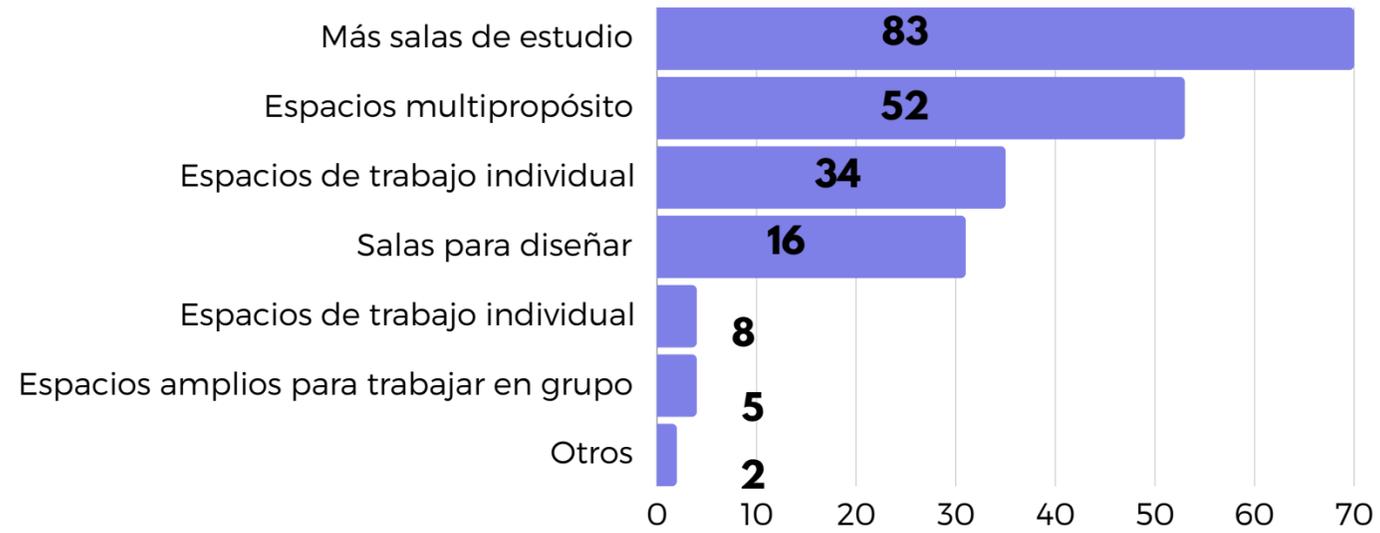
¿Qué contenido te gusta ver en redes sociales?



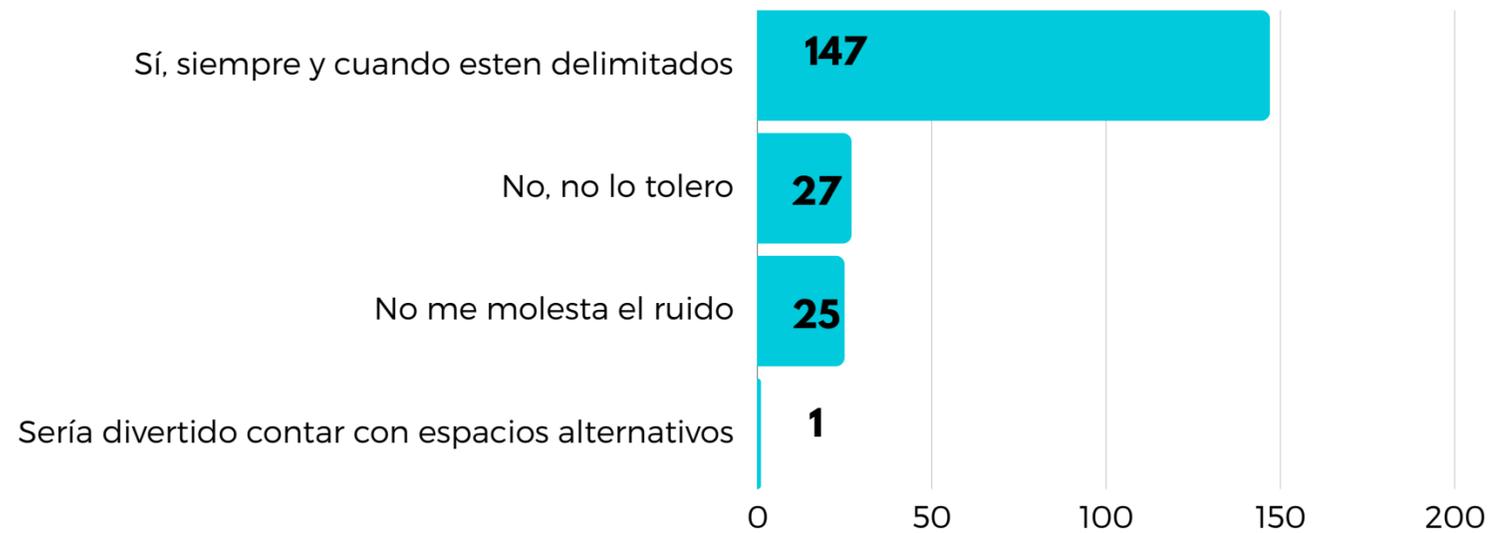
¿Cuáles son las redes sociales que más utilizas?



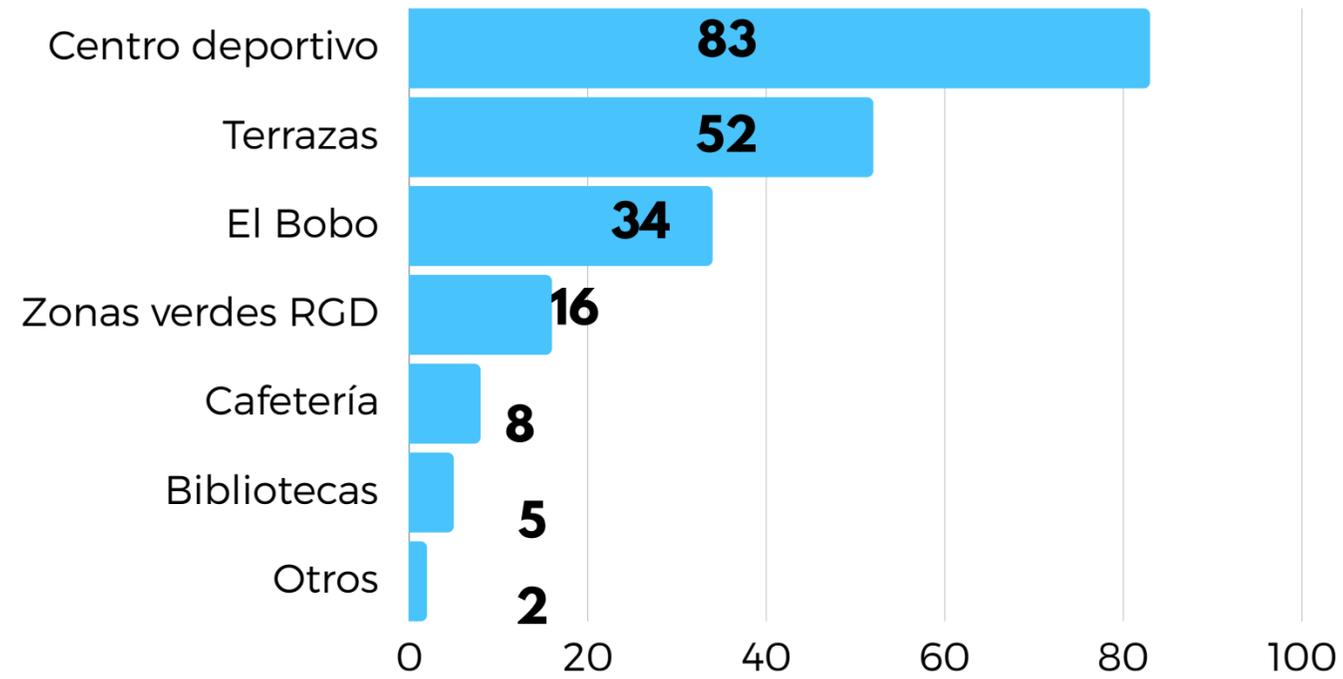
¿Qué espacios nuevos te gustaría encontrar en la biblioteca?



¿Te gustaría encontrar en la biblioteca espacios que no sean de absoluto silencio?



¿Cuál es el lugar más chévere de la U?



Conclusiones

Analizando la satisfacción del proyecto i-RUS en 2023 se encuentra que un 82% de los usuarios están satisfechos con la nueva plataforma, lo que indica una alta aceptación.

Los estudiantes enfrentan limitaciones de tiempo debido a sus actividades académicas, lo que reduce su disponibilidad para participar en las actividades de bienestar. A pesar de esto, un 16.3% de los encuestados ha participado en estas actividades. El Sistema de Bibliotecas implementará estrategias diferenciadas y creativas para promover una mayor conexión de los estudiantes con la Biblioteca. Estas medidas se diseñarán específicamente para adaptarse a las necesidades de los estudiantes, lo que facilitará una participación más activa en las actividades de bienestar.

El 98% de satisfacción según las variables de oportunidad, atención y cumplimiento garantiza una alta calidad en la prestación de los servicios y recursos ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas. Este logro refleja un compromiso y una eficiencia sobresalientes por parte del equipo, consolidando así la confianza de toda la comunidad con la que interactuamos desde el Sistema de Biblioteca.

El 35% de los participantes manifiesta necesitar más salas de estudio, mientras que el 27% sugiere tener más espacios multipropósito. Como acción de mejora, se pueden evaluar, diseñar e implementar espacios nuevos para actividades grupales, recreativas, de entretenimiento y estudio.

