

ESTUDIO DE USUARIOS



Conozca los resultados del
estudio de usuarios 2020



CONTENIDOS

01

DEMOGRÁFICO

Descripción de usuarios

02

CLASES VIRTUALES

Percepción servicios y recursos durante la cuarentena

03

SERVICIOS Y RECURSOS

Percepción servicios y recursos

04

SATISFACCIÓN

Satisfacción sobre los servicios y recursos durante la cuarentena

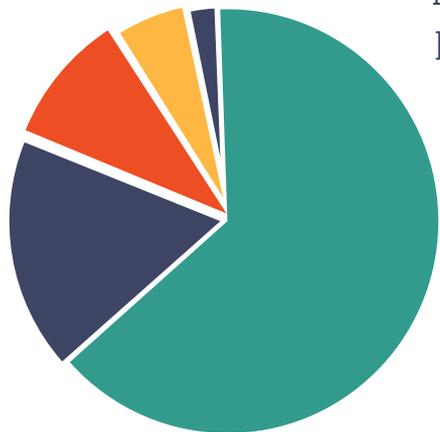
01

DEMOGRÁFICO

Descripción de usuarios



Más de la mitad de los participantes tiene 30 años o menos



EDAD

63%	Menor o igual a 30
18%	30 - 40
10%	41 - 50
6%	51 - 60
3%	Mayor de 60

Estudiante de pregrado

252

Estudiante de posgrado

95

Profesor de planta

53

Administrativo

42

Profesor de cátedra

22

Egresado

9

Investigador

6

Directivo

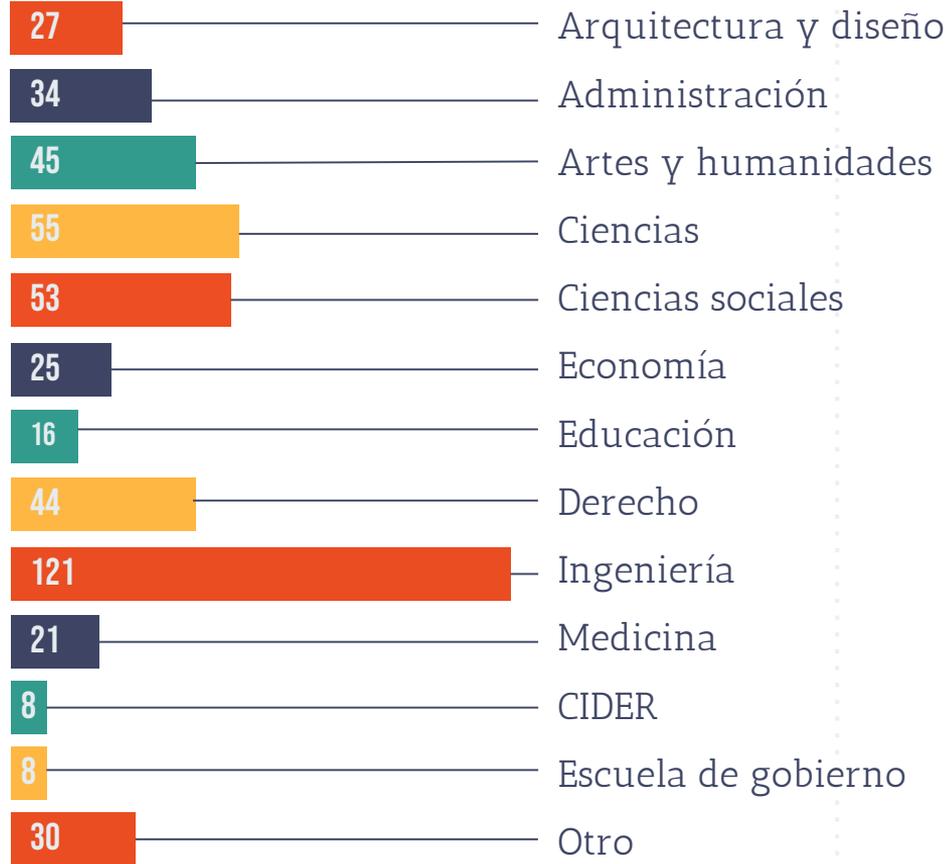
4

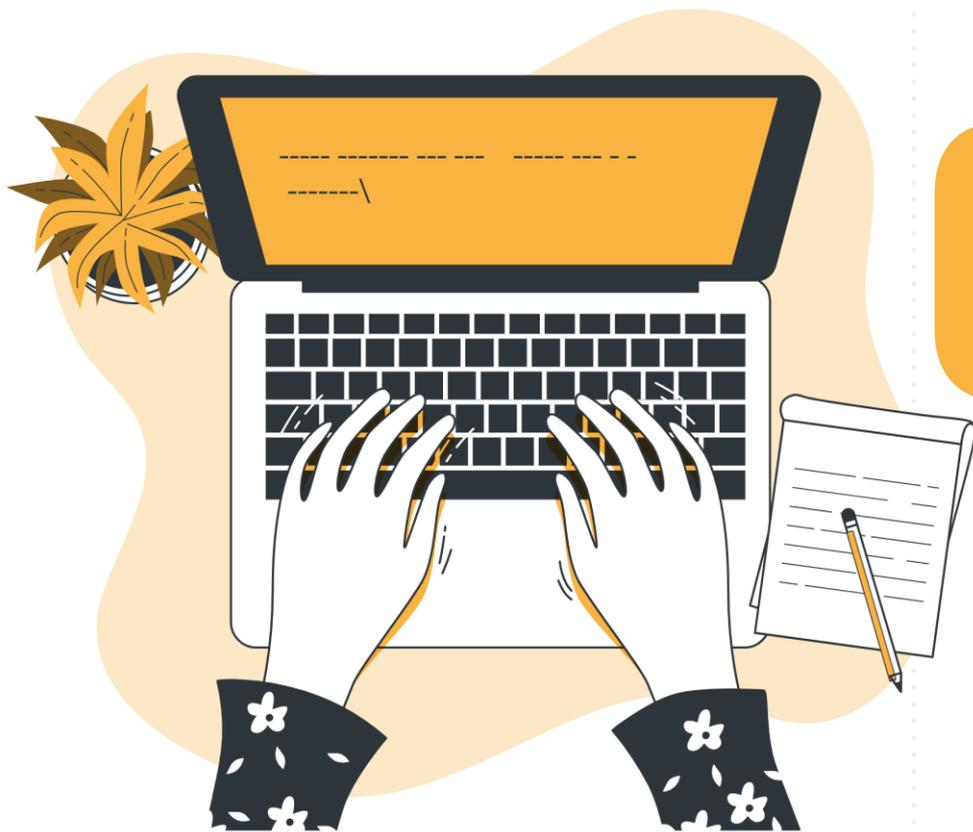
Otro

4

PERFILES

FACULTADES





02

CLASES VIRTUALES

Percepción de los servicios y recursos durante la cuarentena

EBOOKS Y BASES DE DATOS

Cuarentena



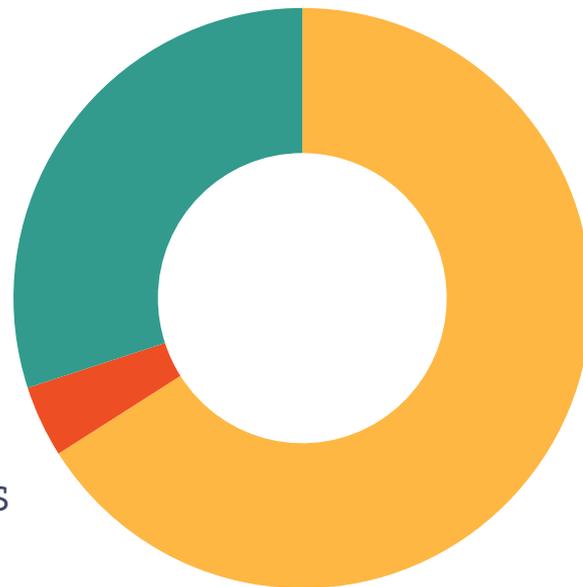
Utilidad de los recursos electrónicos que la biblioteca adquirió durante la época de cuarentena

30%

No sabe

4%

No útiles

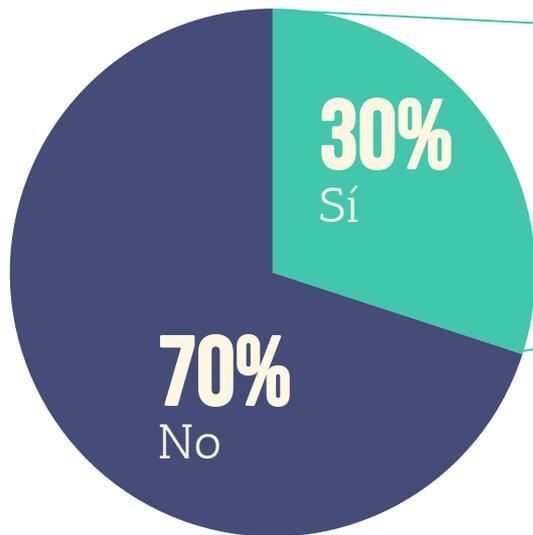


66%

Útiles

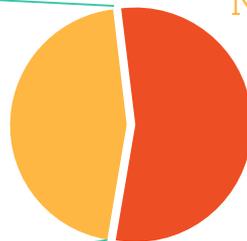
COMPRA Y BIBLIOGRAFÍA ALTERNATIVA

Cuarentena



>>Solicitud de compra
79 respuestas

46%
Sí



54%
No

>> ¿La bibliografía alternativa reemplazó el material solicitado?



"Es material muy especializado que no puede reemplazarse"

"Necesitaba un tema muy específico que no estaba en las opciones que me enviaron"

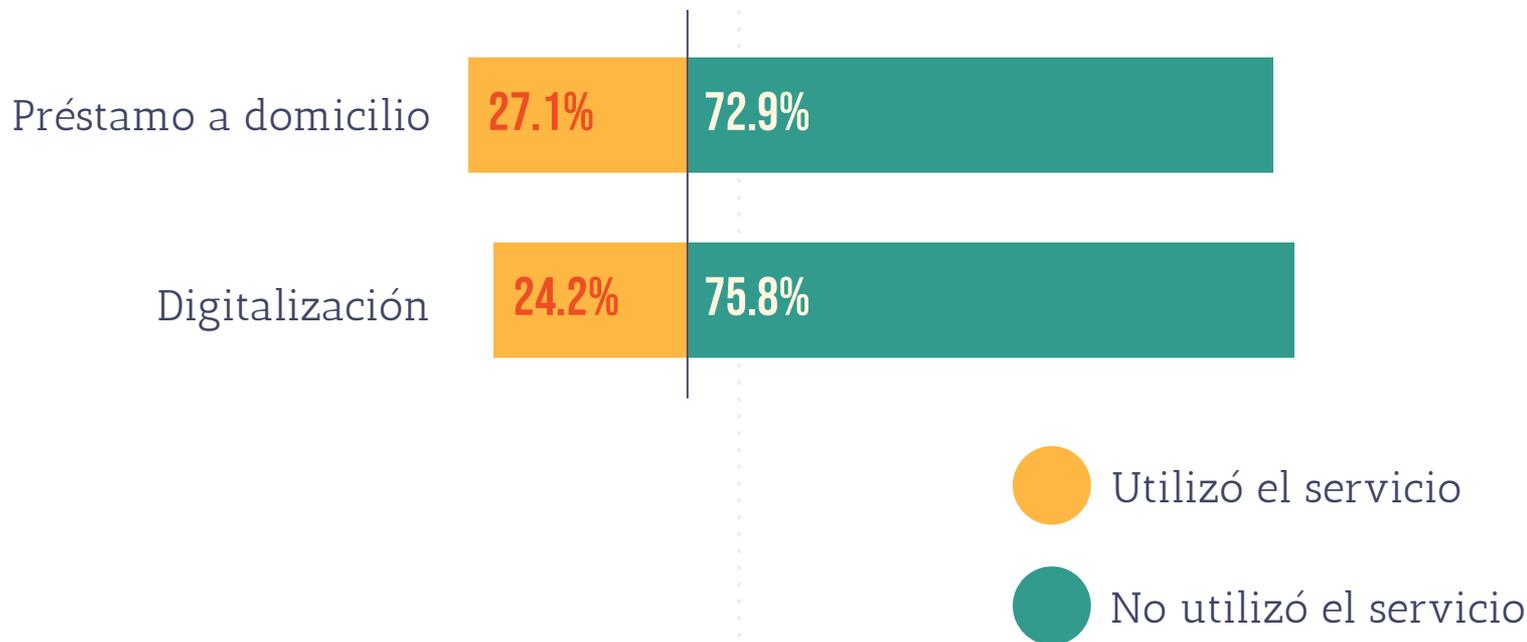
"Se compró el material solicitado"



QUÉ DICEN LOS USUARIOS

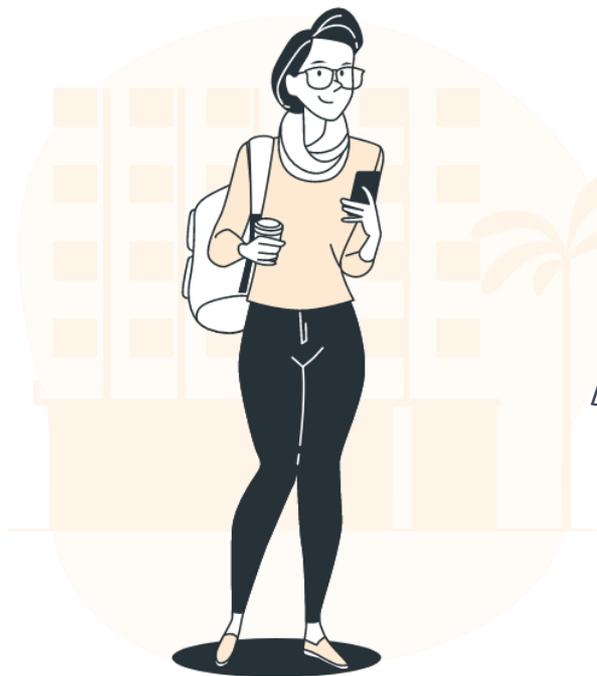
PRÉSTAMO A DOMICILIO Y DIGITALIZACIÓN

Cuarentena



"No los utilicé, pero los considero necesarios"

*"Muy útiles.
Muy agradecido"*



"Fueron muy útiles. Me ayudaron en mi consulta bibliográfica para mi tesis"

QUÉ DICEN LOS USUARIOS

CANALES DE COMUNICACIÓN



Teléfono  15%

Correo electrónico  32%

Contáctenos (página web)  12%

Redes Sociales  3%

No me comuniqué  39%

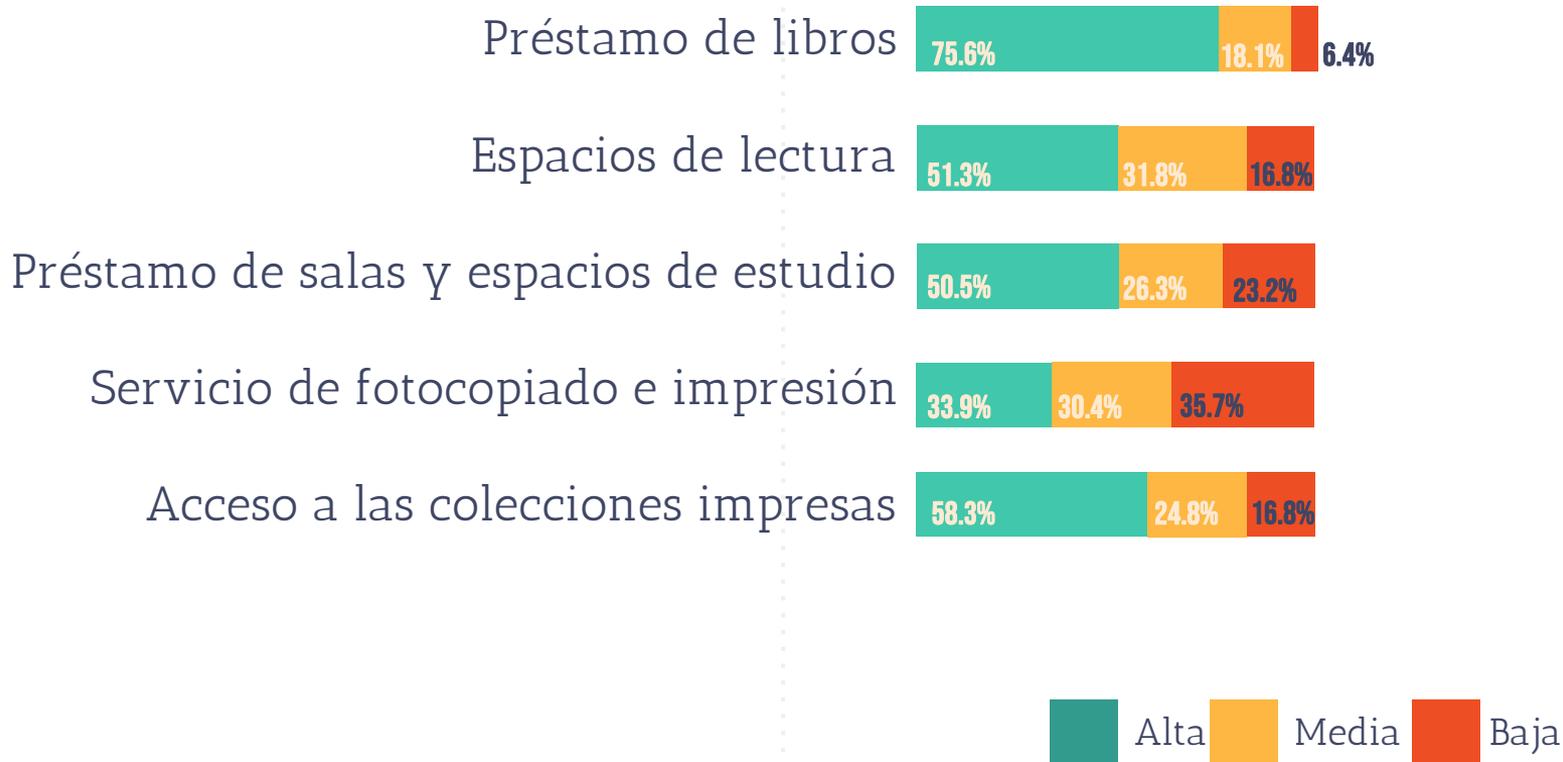
03

SERVICIOS Y RECURSOS

Percepción de los servicios y recursos



IMPORTANCIA SERVICIOS PRESENCIALES



*"Capacitaciones
presenciales"*

*"Uso de material
audiovisual"*

*"Usaba los
cargadores"*

*"Los computadores
del último piso"*



*"Los espacios de
descanso,
particularmente
los sillones"*

QUÉ DICEN LOS USUARIOS

RECURSOS ELECTRÓNICOS DE LAS BASES DE DATOS



E-books



Artículos



Multimedia



Recursos especializados (interactivos, dinámicos, análisis de tendencias, entre otros)



Útiles



Actuales



De fácil uso



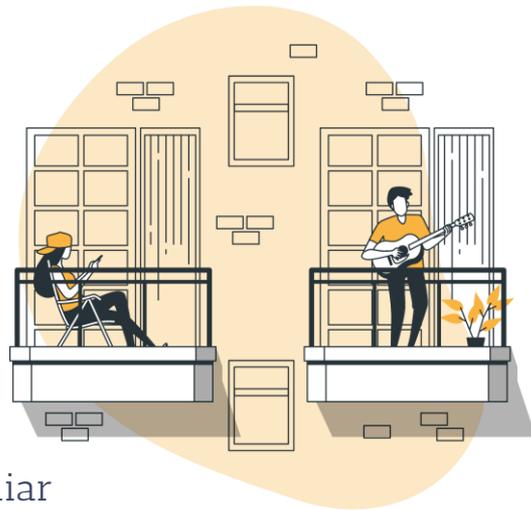
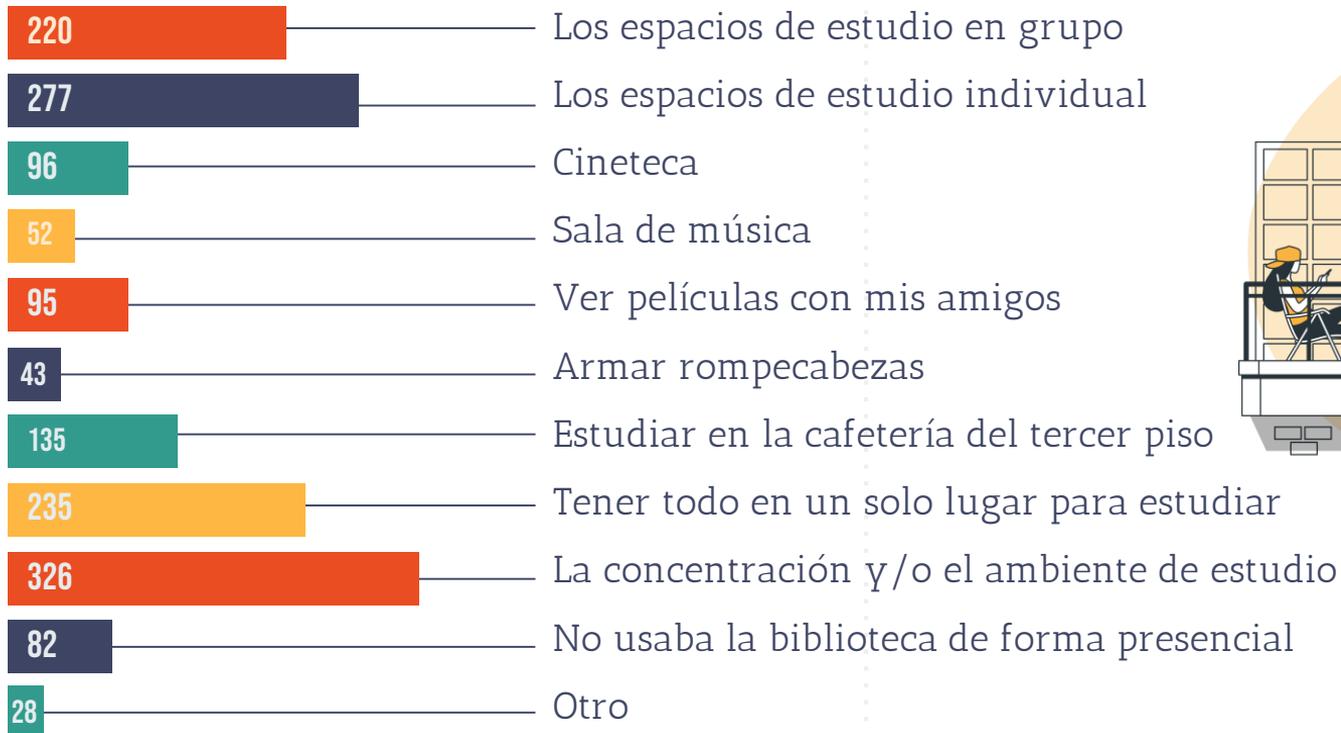
No sabe/No responde

¿QUÉ LE GUSTARÍA ENCONTRAR EN LA BIBLIOTECA?

Física o virtual



¿QUÉ ACTIVIDADES Y/O ESPACIOS SON LOS QUE MÁS EXTRAÑA DE LA BIBLIOTECA?



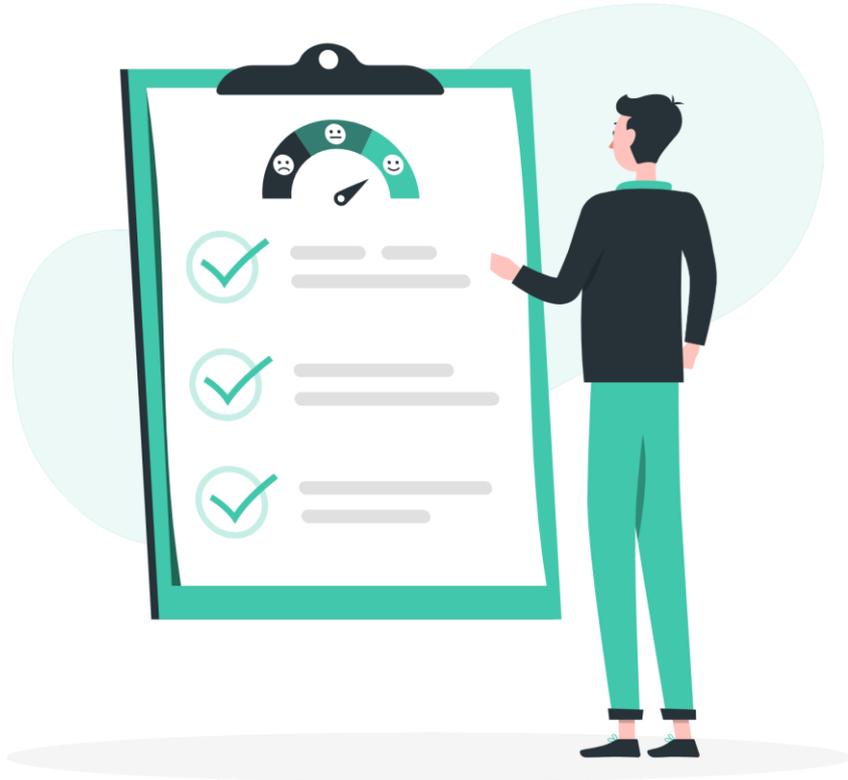
*"Descubrir libros
de casualidad"*

*"El trato de las personas de la
biblioteca era genial, más de
una vez me llegué a sentir
muy acogido por ellas y
sinceramente extraño ese
hermoso lugar donde viví
muchas cosas."*



*"Poder mirar los estantes
y encontrar cosas que no
necesariamente me
muestra el buscador."*

QUÉ DICEN LOS USUARIOS



04

SATISFACCIÓN

Satisfacción sobre los servicios y recursos durante la cuarentena

CARACTERÍSTICAS EVALUADAS



OPORTUNIDAD

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



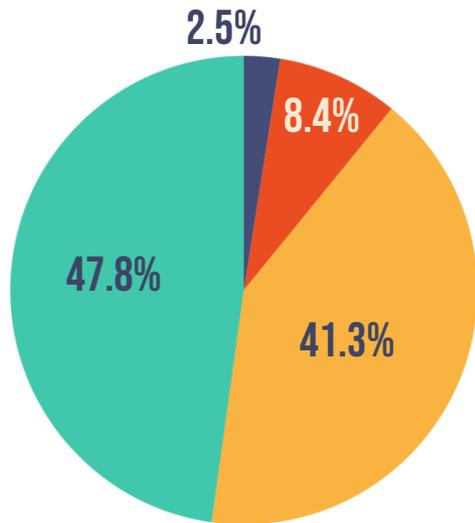
ATENCIÓN

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

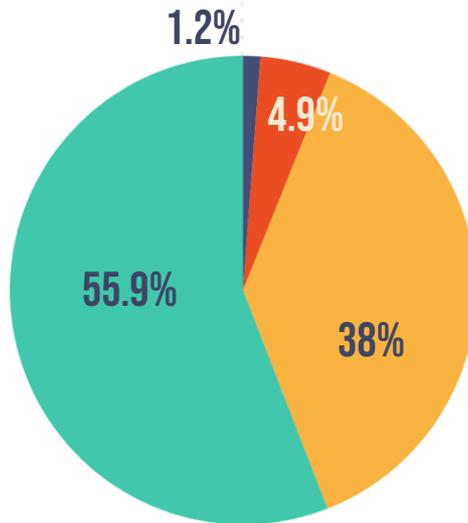


CALIDAD

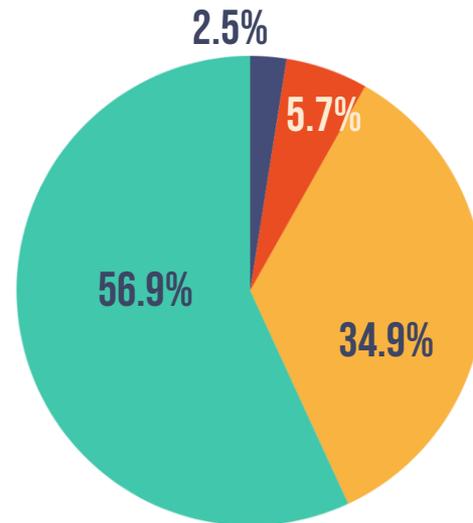
Cumplimiento de los servicios y recursos ofrecidos por la biblioteca.



OPORTUNIDAD



ATENCIÓN



CALIDAD

● Insatisfecho ● Poco satisfecho ● Satisfecho ● Muy satisfecho

CONCLUSIONES

VIRTUALIDAD

En el escenario de virtualidad, el Sistema de Bibliotecas sigue presentando un índice de satisfacción relevante: 47% muy favorable y 41% favorable. Se evidencia la necesidad de abordar acciones que contrarresten los aspectos que obtuvieron bajas calificaciones e insatisfacción.

1

2

CAMBIOS TECNOLÓGICOS

De otra parte, los cambios tecnológicos abordados durante el periodo de confinamiento sumaron dificultades a la hora de encontrar rutas conocidas en la consulta de recursos y servicios.

3

CANALES DE COMUNICACIÓN

Aunque se evidenció el uso de todos los canales de comunicación dispuestos por el Sistema de Bibliotecas, también se percibe que los medios que daban respuesta personalizada fueron los más usados (teléfono y correo electrónico).