

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

Presentación

En cumplimiento del interés de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero de conocer la percepción de los usuarios sobre sus servicios, con el fin de incorporar acciones de mejora, y como parte del plan de acción y del componente de Servicio al Ciudadano en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se realizó la recolección de información mediante la Encuesta de Satisfacción del Usuario durante el segundo semestre del año 2024.

La encuesta se llevó a cabo en dos modalidades: formato electrónico a través de un formulario Google institucional y en formato físico, que fue distribuido en los diferentes espacios de la Biblioteca durante los meses de julio a noviembre de 2024. Para ambas modalidades, las respuestas fueron cargadas a la plataforma de Google Forms, tomando como base el formato físico existente con código F01-04-M, versión 1 del 30/07/2024.

Composición de la encuesta

La encuesta está conformada por los siguientes elementos:

1. Dirección de correo electrónico
2. Rango de edad
3. ¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental usted accedió? ¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca?
4. Si una de sus respuestas fue "Consulta bibliográfica e investigación presencial" por favor responder las siguientes preguntas
5. ¿Dónde realizó la consulta?
6. ¿Encontró la referencia/libro que buscaba?
7. ¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?
8. ¿Cómo se sintió en su visita en relación con los servicios de la Biblioteca?

9. Basado en la respuesta de la pregunta anterior ¿Le gustaría comentar sus razones?

10. ¿Qué le gustaría encontrar la próxima vez que visite la Biblioteca?

11. ¿Cómo califica lo siguiente? (Amabilidad y empatía del personal técnico, amabilidad y empatía del personal administrativo, amabilidad y empatía del personal de seguridad, punto de información, casilleros, Salas y auditorios, seguridad en las instalaciones, caja (para pagos), áreas comunes (Baños, pasillos, plazoleta), Parqueadero.)

12. ¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos? (Catálogo en línea, biblioteca digital, reserva de libros, renovación de libros virtual)

13. ¿Cómo mejoraría la atención recibida?

14. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

15. ¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

16. ¿Desearía recibir información de la Biblioteca en su correo electrónico?

17. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario **ACEPTA** que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web.

Resultados generales

El formulario fue contestado 205 veces, de las cuales fueron diligenciadas por usuarios de manera presencial en la Biblioteca Departamental en espacios como salas de lectura, auditorios y *hall*.

RESULTADOS POR PREGUNTA

Rango de Edad

La mayor parte de los participantes se concentró en tres grupos de edad: el 26.83% de los encuestados tiene entre 26 y 39 años, seguido por un 27.80% que se encuentra entre los 56 años o más, y un 21.95% de personas de 40 a 55 años. En cuarto lugar, se encuentra el grupo de 19 a 25 años con un 17.07%, y finalmente, los grupos de 13 a 18 años con un 6.34%, y menores de 12 años con un 0%.

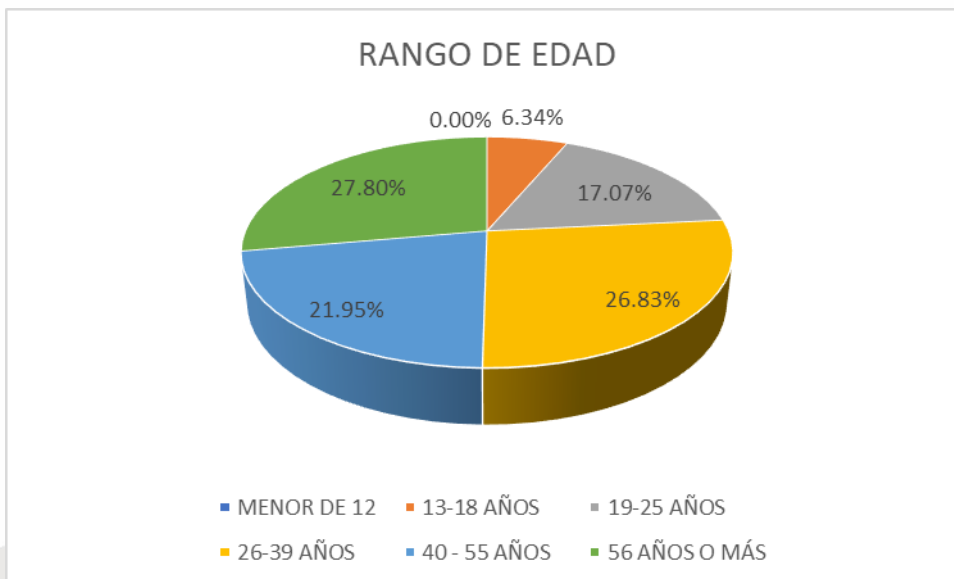


Gráfico No. 1. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Segundo semestre de 2024.

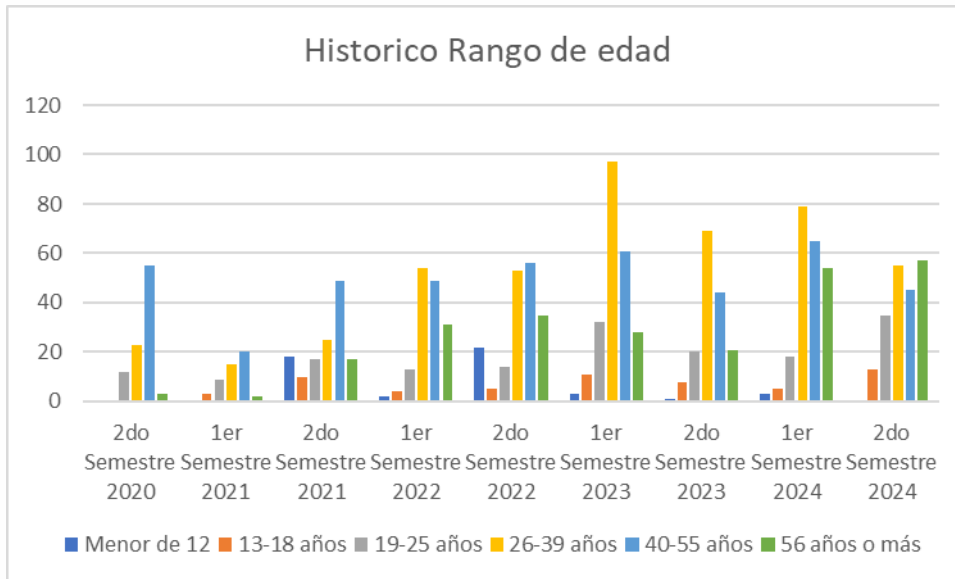


Gráfico No. 2. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Primer entre el segundo semestre de 2020 y el segundo semestre de 2024.

¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental ha accedido?

Esta pregunta permitió respuestas múltiples, con las siguientes opciones: Consulta bibliográfica e investigación presencial, Préstamo externo de libros, Sala Hellen Keller y actividades para personas con discapacidad, Visitas guiadas, Actividades de promoción de lectura y escritura, Actividades de promoción de ciencia y cultura (Observatorio, lanzamientos de libros, actividades culturales, semillero, astronomía, cine, etc.), Préstamo o alquiler de espacios, Colección de libros antiguos, Museo MIVO, y Otro.

En la encuesta del segundo semestre de 2024, los resultados mostraron los siguientes porcentajes de acceso a los servicios de la Biblioteca:

La opción "Consulta bibliográfica e investigación presencial" se mantuvo como uno de los servicios más utilizados, con un 51.28% de las respuestas, alcanzando un total de 160 menciones. El "Préstamo externo de libros" mostró una disminución, registrando un 2.88% (9 respuestas). La "Sala Hellen Keller y actividades para personas con discapacidad" obtuvo un 1.92% (6 respuestas).

Por otro lado, las "Visitas guiadas" alcanzaron un 3.21% (10 respuestas), mientras que las "Actividades de promoción de lectura y escritura" llegaron al 4.49% (14 respuestas). Las "Actividades de promoción de ciencia y cultura", que incluyen actividades como el observatorio, lanzamientos de libros y otras actividades culturales, representaron el 6.41% (20 respuestas).

El "Préstamo o alquiler de espacios" fue otro servicio destacado, con un 13.78% (43 respuestas). En cuanto a la "Colección de libros antiguos", hubo una participación del 1.28% (4 respuestas), mientras que el "Museo MIVO" obtuvo un 5.13% (16 respuestas). Finalmente, la categoría "Otro" acumuló un 9.62% (30 respuestas)

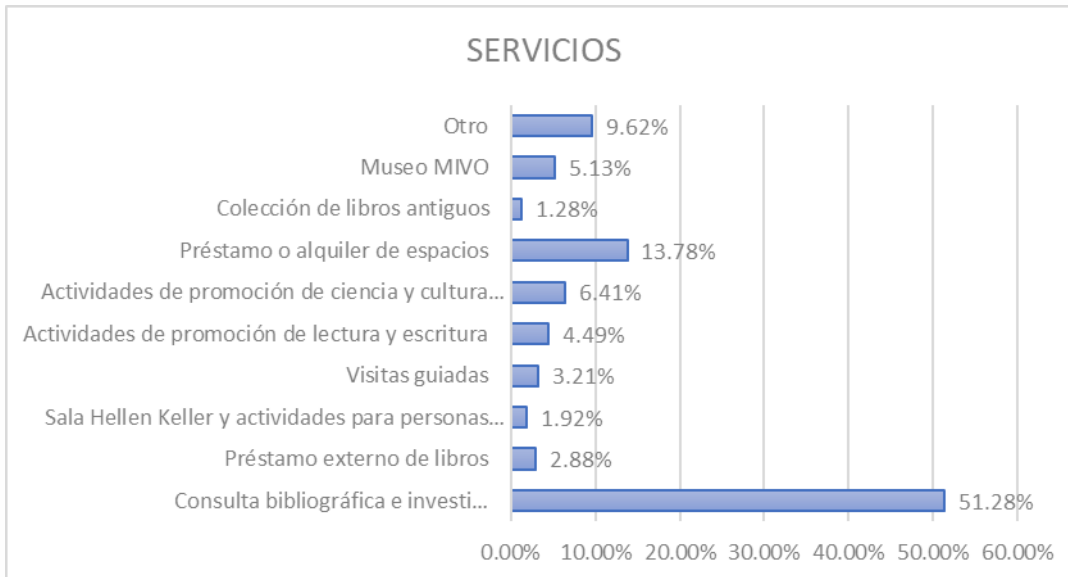


Gráfico No. 3 Servicio de la Biblioteca Departamental a los cuales han accedido. Segundo semestre de 2024.

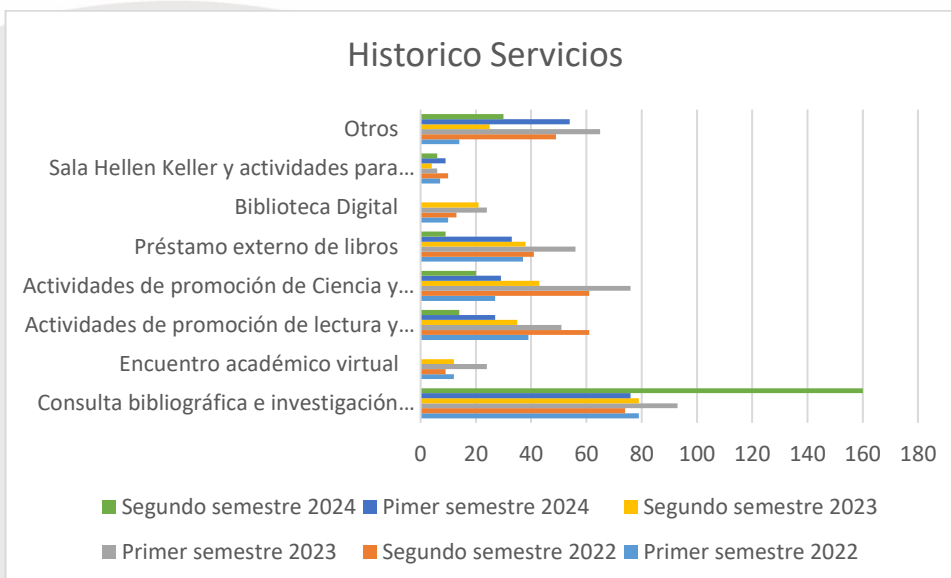


Gráfico No. 4. Comparación de Servicios usados entre el primer semestre de 2022, segundo semestre de 2022, primer semestre de 2023, segundo semestre de 2023 y primer semestre de 2024 y segundo semestre del 2024

Si señaló otro, indique cuál.

Un total de 30 respuestas fueron categorizadas como "Otro", y las opciones mencionadas fueron las siguientes: Hall con 12 respuestas, Domo con 6 respuestas, Sala referencia con 4 respuestas, Sala juvenil con 2 respuestas, y finalmente Domos, Taller de lectura Cura, La lectura cura, y Por capacitación a personas con discapacidad, cada uno con 1 respuesta.

Si una de sus respuestas fue "Consulta bibliográfica e investigación presencial" por favor responder las siguientes preguntas:

En este apartado se registraron los siguientes resultados:

Se presentaron varias opciones para seleccionar las categorías de las consultas bibliográficas, entre ellas: Colección general, sala infantil, sala de literatura, sala juvenil, sala Valle del Cauca, hemeroteca, colección de libros antiguos y colección de referencia.

La Colección general fue la más solicitada, con un 16.53% de las respuestas (41 respuestas), seguida de la sala de literatura con un 27.42% (68 respuestas). En tercer lugar, se ubicó la sala Valle del Cauca con 19.35% (48 respuestas), mientras que la sala infantil y la hemeroteca ocuparon el cuarto y quinto lugar, con un 12.90% (32 respuestas) y 9.68% (24 respuestas), respectivamente. Por último, la colección de referencia recibió un 4.03% (10 respuestas), y tanto la sala juvenil como la colección de libros antiguos registraron un 0.40% (1 respuesta) cada una.

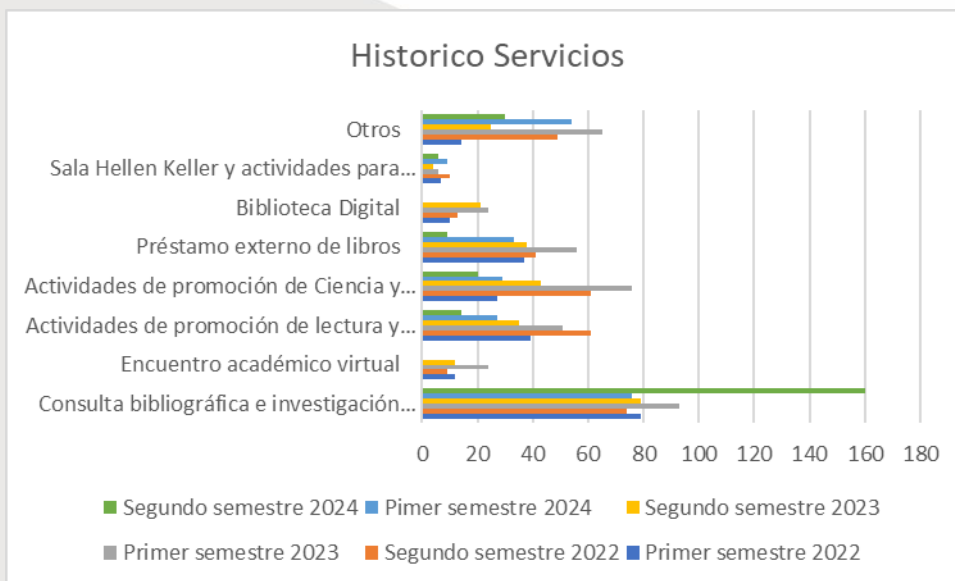


Gráfico No. 5. Consulta bibliográfica e investigación presencial.

¿Encontró la referencia/libro que buscaba?

Entre las 164 personas que realizaron consulta bibliográfica e investigación presencial, el 62.2% (102 personas) indicó que sí encontraron la referencia o libro que buscaban, mientras que el 37.8% (62 personas) no lo lograron.

¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?

A las personas que accedieron al servicio de préstamo externo se les consultó sobre su percepción del servicio prestado. De acuerdo con los resultados del segundo semestre de 2024, el 31.16% (43 personas) indicó estar muy satisfecho con el servicio, seguido por un 34.06% (47 personas) que se consideró satisfecho. Un 33.33% (46 personas) adoptó una posición neutral respecto al trámite, mientras que un 1.45% (2 personas) manifestó estar insatisfecho, y el 0% no indicó estar muy insatisfecho.



Gráfico No. 7. Calificación del trámite de préstamo externo.

¿Cómo se sintió en su visita en relación con los servicios de la Biblioteca?

De acuerdo con los resultados del segundo semestre de 2024, el 45.85% de los encuestados se sintió muy satisfecho con los servicios de la Biblioteca, mientras que un 47.32% se declaró satisfecho. Un 5.37% adoptó una posición neutral. Solo el 0.98% manifestó estar insatisfecho, y el 0.49% expresó estar muy insatisfecho.

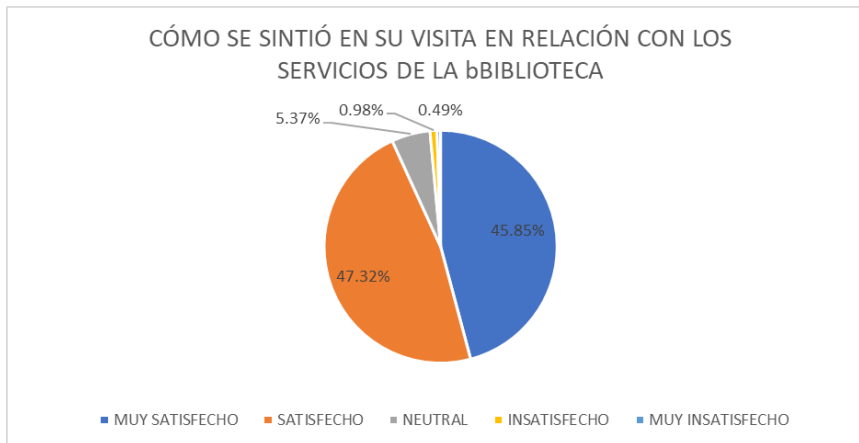


Gráfico No. 8. Calificación en relación con los servicios prestados de la Biblioteca.

Basado en la respuesta de la pregunta anterior ¿Le gustaría comentar sus razones?

Las respuestas más recurrentes fueron las siguientes:

- Los auditorios son buenos; tienen buena proyección de video, buen audio y buena iluminación.
- El ambiente es muy agradable y muy bueno el punto de información.
- Es un sitio agradable, bien equipado y son muy atentos.
- Porque me permite conocer más textos.
- El ambiente es muy agradable y cómodo.
- Me ayuda a adquirir más conocimiento.
- La sala infantil me ayuda a estar con mi hijo y aprender.
- Me gusta el silencio, hay mucha variedad de libros.
- Me gusta porque se encuentran todos los libros.
- La tranquilidad que ofrece el lugar.
- Es un ambiente tranquilo, cómodo y agradable.
- El servicio es muy bueno.
- Siempre muy amables.
- Porque es un lugar con aire acondicionado, amplio, tiene computadores y he realizado tres cursos de sistemas.

- Porque puedo usar los computadores.
- Porque es un espacio agradable para leer y es tranquila.
- Es tranquila y los guardas formales.
- Muy satisfecha porque las personas son amables.
- Es un sitio muy agradable para los niños, me gustaría muchas más programaciones como la hora del cuento.
- Las personas son muy amables, el espacio está limpio.
- Son muy atentos, puntuales en la hora del cuento; además son pendientes en la entidad para ayudar.
- Buena atención al usuario que los computadores estén en mejor condición.
- Muy a gusto, es usuario frecuente. Puede trabajar y leer. Le gustan los espacios musicales de los martes.
- El servicio es bueno y encuentra lo que busca.
- Encuentro libros que no encuentro en otras partes o que ya no están en circulación.
- Me siento cómoda y tranquila para leer.
- Porque encuentro los textos de pintura y museo que busco.
- Es un lugar tranquilo donde puedo buscar libros para leer.
- Tiene un excelente servicio.
- Encuentro lo que busco y disfruto la oferta que brindan (cine, observatorio, etc.).
- Me gusta, el espacio es tranquilo, la gente es chévere.
- Porque solucionan las situaciones, nos guían y nos dieron la información.
- Porque no es algo que sea muy chévere, muy mal el parqueo, para motos pequeño y para carros llenos.
- Es un lugar acogedor, central y se adapta a las necesidades. La gente tiene disposición de atención.
- Porque los operadores están pendientes en la atención.
- El servicio es bueno, utilizo computadores y periódicos.

- Porque me gusta la investigación, me gustan los talleres que hacen.
- Porque me gusta leer.
- Porque me gusta mucho leer, estoy muy agradecido con los servicios.
- Sus funciones están bien, las exposiciones son entretenidas y es un buen espacio para trabajar.
- El ambiente de la biblioteca es tranquilo, las instalaciones muy funcionales y los funcionarios muy atentos.
- Que los libros que busco casi nunca están en sala, siempre dicen que están prestados.
- Buscaron mi libro en el menor tiempo posible y son muy amables.
- Porque dan bases para el conocimiento.
- Me gustó mucho, todo está muy bien.
- Encontré la información que buscaba y los trabajadores son muy sociables.
- Los bibliotecarios me indicaron las secciones donde estaban los libros que necesitaba.
- Me llena las expectativas a la hora de consultar.
- Muy didáctica la biblioteca para niños y adultos.
- Nos pareció el espacio agradable.
- Tengo buena concentración sin ruido.

¿Qué le gustaría encontrar la próxima vez que visite la Biblioteca?

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

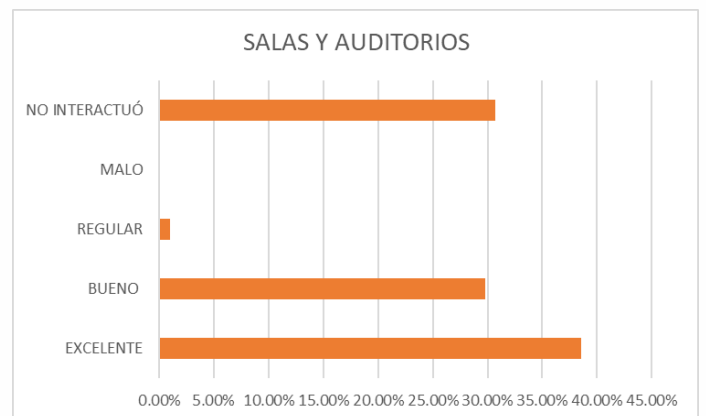
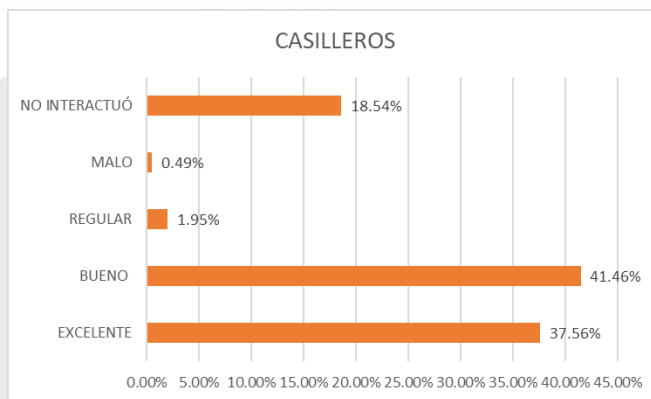
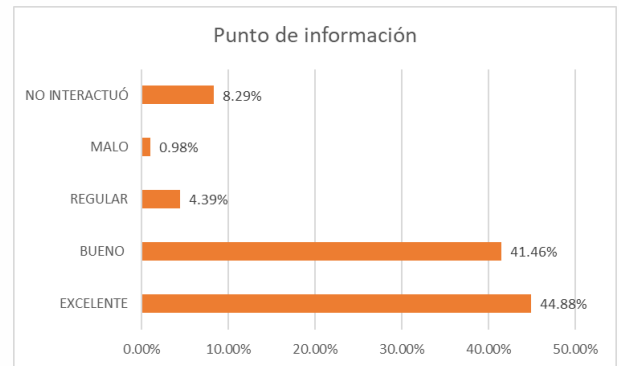
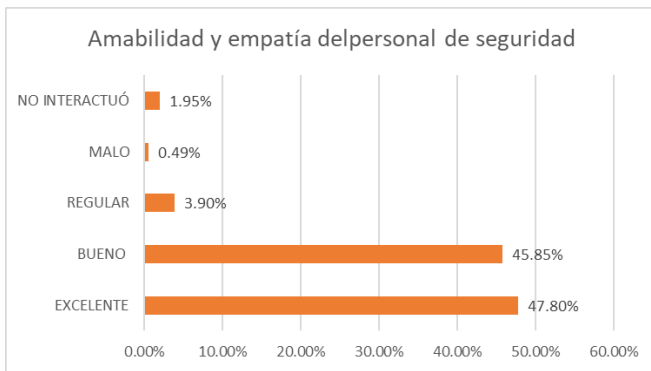
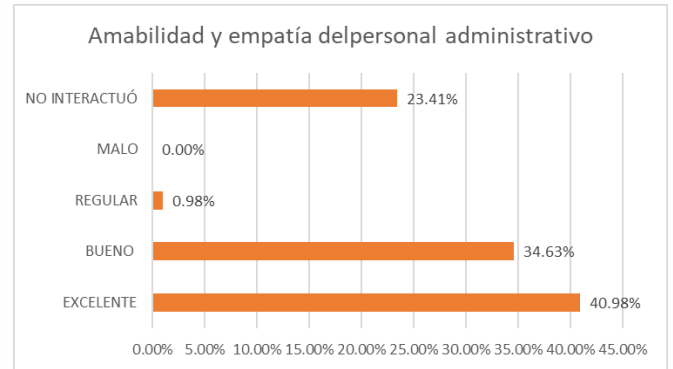
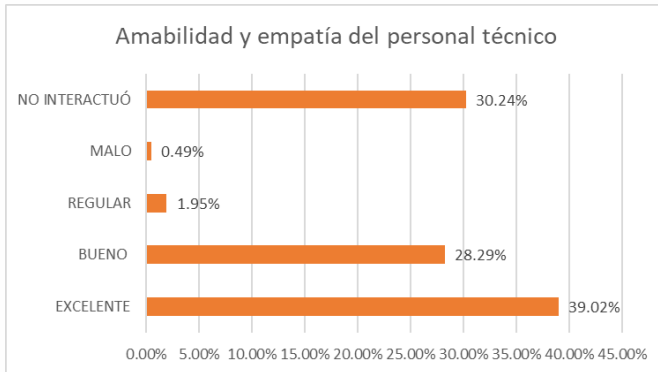
- Mejoras en la conectividad y tecnología: Mejor internet, computadoras actualizadas, más acceso a conectores y wifi, y mejorar los computadores que están desactualizados y lentos.
- Mejoras en la comodidad y el ambiente: Más poltronas cómodas, sillas tipo puff, mejorar el aire acondicionado, y mayor seguridad en la parte externa.
- Mejoras en la cafetería y servicios de comida: Mejorar la oferta de la cafetería, ofrecer más productos saludables y de calidad, y mejorar los precios de la máquina de alimentos.

- Mejoras en la señalización y organización: Más señales indicativas en los estantes para identificar la categoría de los libros, mejor señalización en general y para la biblioteca infantil, y mejorar la señalización en los auditorios.
- Más actividades culturales y eventos: Realizar más exposiciones, ciclos de cine, eventos culturales, y actividades para adultos, como tertulias literarias, talleres de escritura y manualidades, y clases de inglés.
- Espacios y servicios para niños: Mejorar la sala infantil con más textos para adultos, ofrecer más actividades y juegos para niños, y tener un espacio más amplio para bebés.
- Mejoras en el parqueadero: Reducción de costos en el parqueadero, ofrecer tarifas especiales para usuarios frecuentes y la posibilidad de acceso más económico.
- Mayor accesibilidad y comodidad: Aumentar el número de enchufes, ofrecer una rampa de acceso para personas discapacitadas, y permitir el ingreso de perritos.
- Mejorar el horario y accesibilidad: Ampliar los horarios de apertura, permitir el acceso durante festivos, y dar acceso después de las 6:00 pm.
- Servicios adicionales: Tener un servicio de restaurante, ofrecer más actividades para los niños, y proporcionar más ejemplares de los libros en la hemeroteca.

¿Cómo califica lo siguiente?

En esta pregunta se buscó detallar la percepción de los usuarios sobre diversos ítems específicos utilizando las categorías: excelente, bueno, regular, malo y no interactuó. Los ítems evaluados fueron:

- Amabilidad y empatía del personal técnico
- Amabilidad y empatía del personal administrativo
- Amabilidad y empatía del personal de seguridad
- Punto de información
- Casilleros
- Salas y auditorios
- Seguridad en las instalaciones
- Caja (para pagos)
- Áreas comunes (baños, pasillos, plazoleta)
- Parqueadero



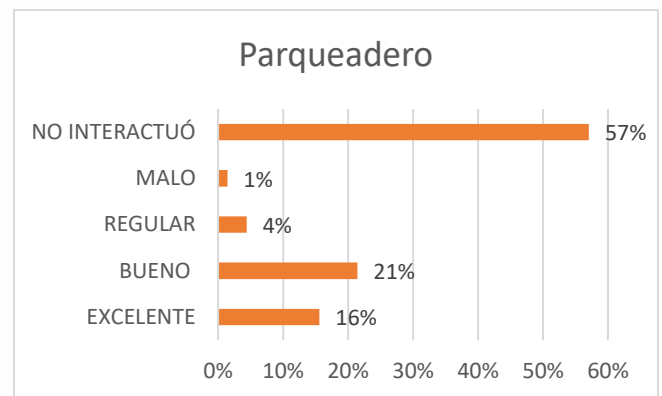
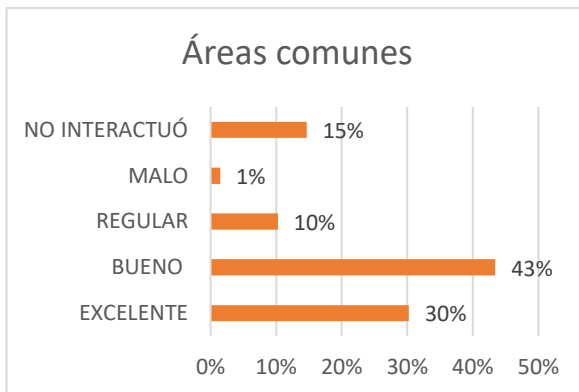
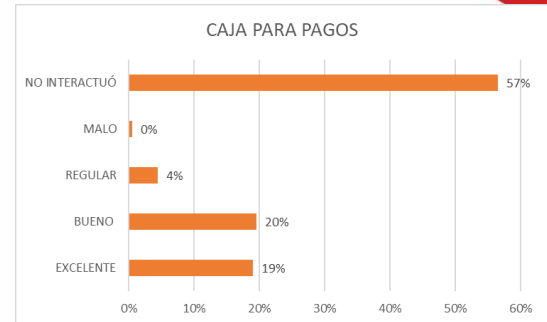
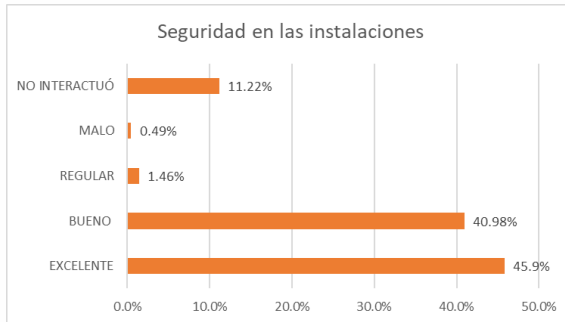
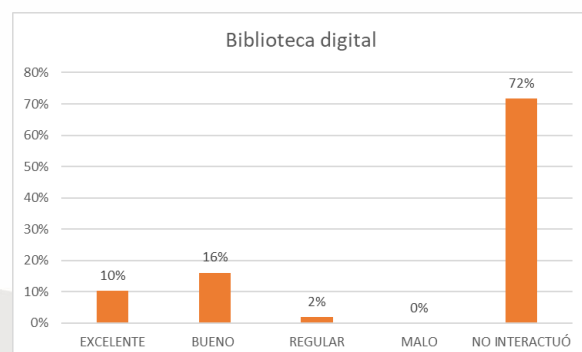
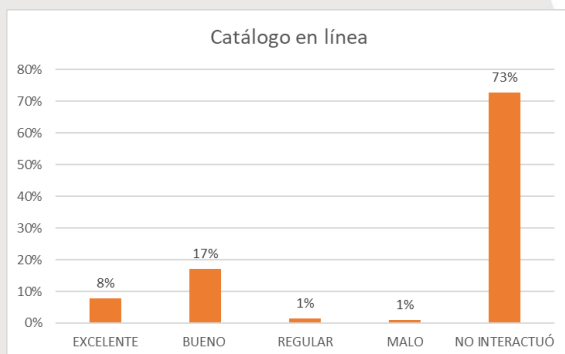


Gráfico No. 9 al 19. Calificación de los servicios de la Biblioteca segundo semestre de 2024.

¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?

Para los servicios y recursos tecnológicos también se quiso saber la percepción que tienen los usuarios y visitantes a la biblioteca sobre estos elementos teniendo unas calificaciones de excelente, bueno, regular, malo y ninteractuó



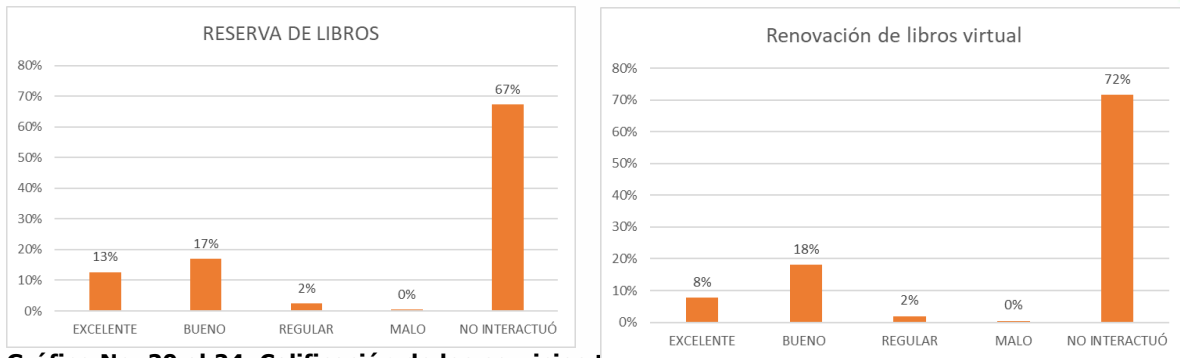


Gráfico No. 20 al 24. Calificación de los servicios tecnológicos de la biblioteca segundo semestre de 2024.

¿Cómo mejoraría la atención recibida?

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

- Mejoras en la infraestructura y servicios: Modernizar los baños, proporcionar papel higiénico y jabón, mejorar la iluminación en el parqueadero y en el auditorio Diego Garcés, y mejorar la capacidad técnica del auditorio para transmisiones en vivo.
- Mejoras en la seguridad y acceso: Aumentar la seguridad, especialmente en las áreas exteriores y parqueadero, permitir el ingreso interno desde el área del parqueadero para mayor seguridad, y más control al ingreso para filtrar personas no deseadas.
- Mejoras en la atención al usuario: Tener más personal de atención, especialmente para ayudar con la orientación y el préstamo de libros, y mejorar la amabilidad del personal de seguridad y los vigilantes.
- Parqueadero gratuito o tarifas más bajas: Muchos usuarios sugirieron que el parqueadero sea gratuito o que haya una tarifa más económica, especialmente para usuarios frecuentes.
- Mejoras tecnológicas y de conectividad: Mejorar el internet y los computadores, actualizar los equipos y agregar más tomas de corriente para los usuarios, y proporcionar más conectores y una zona de coworking para trabajar en grupo.
- Mejoras en la comunicación y promoción: Más difusión de los servicios de la biblioteca, mejor señalización, y respuesta a los mensajes en redes sociales como Instagram.
- Mejoras en la experiencia de los servicios: Reducir los puntos de registro, ofrecer capacitación para utilizar el catálogo en línea, y proporcionar una fotocopidora para los usuarios.
- Mejoras en los servicios para niños y jóvenes: Tener un club de lectura por WhatsApp, actividades para adolescentes, y más programas y talleres enfocados en los más jóvenes, como actividades culturales y educativas.
- Mejoras en los servicios del café: Mejorar la atención del café, ofrecer más opciones en la cafetería y mantener un buen servicio de calidad.

- Renovación de libros: Permitir que la renovación de libros se haga el mismo día de entrega y mejorar el proceso de renovación, especialmente con la llave del saber.

¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

En este punto con el objetivo de escuchar la percepción de los usuarios sobre los comentarios y sugerencias generales de la Biblioteca, se encontraron estos comentarios más repetitivos.

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

- **Mejoras en los servicios y horarios:** Ampliar los horarios de apertura, incluyendo apertura temprana y en días festivos; ofrecer más información al ingresar, como una programación impresa; y mejorar la difusión de los servicios.
- **Mejoras en la infraestructura y el ambiente:** Mejorar los baños, especialmente la limpieza y la disponibilidad de papel higiénico; mejorar la iluminación, especialmente en el parqueadero y en el auditorio Diego Garcés; y mejorar la ventilación en los espacios.
- **Mejoras en el parqueadero:** Reducir los costos del parqueadero o hacerlo gratuito, especialmente para usuarios frecuentes, y ofrecer una tarifa única.
- **Mejoras en el servicio y atención al público:** Más amabilidad y capacitación del personal, especialmente en atención al cliente; proporcionar personal adicional para ayudar en la hemeroteca y otras áreas; y tener más información disponible sobre los servicios y recursos.
- **Mejoras tecnológicas y de conectividad:** Mejorar la red de internet y actualizar los computadores, especialmente para la biblioteca digital y el catálogo en línea; ofrecer acceso a más conectores para dispositivos.
- **Más actividades y programas:** Ofrecer más actividades culturales, talleres (manualidades, cocina, etc.), y programas educativos; tener más atracciones para niños y eventos de dispersión como cine o actividades recreativas.
- **Accesibilidad y seguridad:** Mejorar la accesibilidad para personas con discapacidad, incluyendo rampas y áreas adecuadas; asegurar que el personal de seguridad sea más carismático y esté bien informado; y mejorar la seguridad general en los alrededores de la biblioteca.
- **Otros:** Permitir el ingreso de bebidas a ciertas áreas, proporcionar una cafetería con mejores productos, y ofrecer servicios como fotocopiadoras y restaurantes dentro de la biblioteca.

¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

Los resultados mostraron que la opción "Otro" es la más utilizada, con un 42%, seguida de "Redes sociales" con un 20%. En tercer lugar, se encuentra la "Página web" con un 7%, y en cuarto lugar está "Por medio de un familiar o amigo" con un 16%. El "Correo electrónico" sigue con un 7%, mientras que "Whatsapp" representa el 3%. La Televisión fue mencionada por el 2%, la Prensa por el 1%, y la Pantalla informativa obtuvo el 0%.

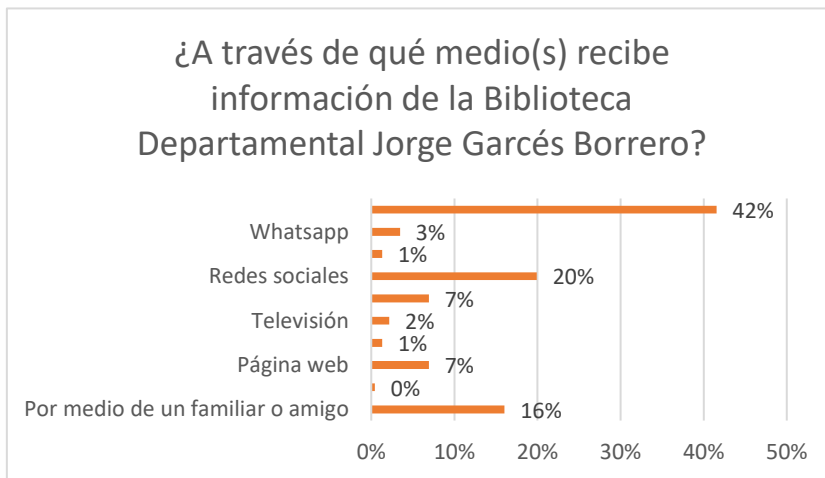


Gráfico No. 25. Medios por los que recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.

Si señaló otro, indique cuál.

Dado que la opción "Otro" fue muy común, se recibieron varias respuestas que indican diversos medios o formas por las cuales los usuarios reciben información sobre la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Las más recurrentes fueron:

- No llega información (mencionado varias veces).
- Invitación del Instituto Politécnico Superior.
- Por medio de la universidad.
- Por medio del Instituto de Enfermería.
- Desde pequeña vengo a la biblioteca.
- Por avisos.
- Por el centro educativo Senderitos.
- Pantalla LED informativa.
- Curiosidad personal.
- Interés personal (mencionado varias veces).
- Por eventos, soy conductor.

- Porque visito el museo.
- Por una invitación a un taller de teatro.
- Por tradición.
- Mundo Vivo Magazine, mi hijo participaba en el programa.
- Voz a voz.
- Información del SENA.
- De manera presencial.
- Visita personal.
- Por el colegio.
- Desde el colegio.
- Por la Gobernación.
- Soy usuario frecuente.

¿Desearía recibir información de la Biblioteca en su correo electrónico?

¿Desearía recibir información de la Biblioteca en su correo electrónico?

205 respuestas

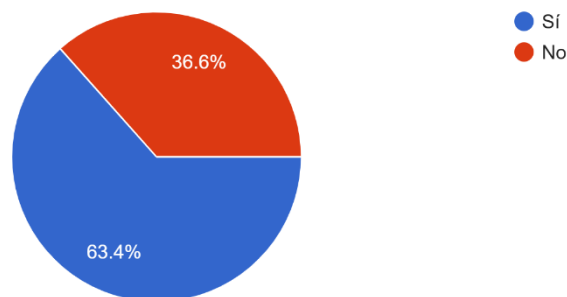


Gráfico No. 26. Deseo por recibir información de la Biblioteca en el correo electrónico

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario ACEPTA que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al ...tidad, que se puede consultar en la página web.
205 respuestas

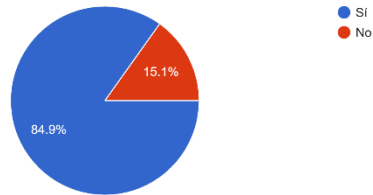


Gráfico No. 27. Autorización de tratamiento de datos

CONCLUSIONES

- **Demografía de los usuarios:**

La mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de 26 a 55 años, con una baja representación de usuarios menores de 25 años. Esto sugiere que la Biblioteca es más frecuentada por adultos jóvenes y de mediana edad, y hay una oportunidad para atraer a un público más joven.

- **Servicios más solicitados:**

Los servicios de la Biblioteca que más utilizaron los encuestados fueron la consulta bibliográfica e investigación presencial y el préstamo de libros. Sin embargo, el servicio de préstamo o alquiler de espacios ha ganado popularidad, alcanzando un 43% de menciones. La Sala Hellen Keller y actividades inclusivas también ha visto un aumento en su uso, lo que refleja un interés creciente en los servicios accesibles.

- **Satisfacción general:**

La satisfacción general con los servicios de la Biblioteca es alta. Un 53.8% de los usuarios expresó estar muy satisfecho, mientras que un 32.3% se consideró satisfecho. Aunque la mayoría está contenta, un 1.8% de los encuestados se mostró insatisfecho, lo que señala áreas en las que aún se pueden realizar mejoras.

- **Evaluación del personal:**

Los usuarios valoraron positivamente la amabilidad y empatía del personal, tanto técnico como administrativo. Sin embargo, algunas áreas comunes como el parqueadero y ciertos servicios fueron mencionados como aspectos a mejorar, lo que sugiere que hay margen para optimizar estos espacios.

- **Recursos tecnológicos:**

Aunque la biblioteca digital y el catálogo en línea fueron bien valorados, algunos usuarios sugirieron que se necesita mejorar el acceso y la promoción de estos recursos. Esto indica que, aunque están disponibles, no están siendo aprovechados al máximo y podrían ser más accesibles y fáciles de usar.

- **Sugerencias clave de los usuarios:**

Las sugerencias más frecuentes incluyeron:

Mejorar la conectividad y los recursos tecnológicos, como el internet y la actualización de los computadores.

Reducir los costos del parqueadero y ofrecer tarifas especiales para usuarios frecuentes.

Mejorar los servicios de comida en la cafetería y mejorar la señalización dentro de la biblioteca.

Ampliar los horarios de apertura y ofrecer más actividades culturales y educativas, especialmente para jóvenes.

RECOMENDACIONES

- **Ampliar la promoción de los servicios:**

Basado en los resultados, servicios como la Colección de libros antiguos y el Museo MIVO aún tienen un alcance limitado. Aumentar la visibilidad de estos servicios a través de redes sociales y la página web sería crucial. Se podría realizar una campaña dirigida para promover la Colección de libros antiguos y eventos en el Museo MIVO, destacando su valor histórico y cultural. Utilizar testimonios de usuarios podría ser una forma eficaz de atraer a más visitantes.

- **Mejorar la experiencia del usuario:**

A raíz de las quejas sobre el parqueadero y el internet lento, es fundamental reducir los costos del parqueadero o implementar tarifas especiales para usuarios frecuentes. Además, mejorar la conectividad a internet, especialmente en áreas de trabajo y lectura, podría ayudar a satisfacer las necesidades tecnológicas de los usuarios. Se recomienda también revisar y mejorar el servicio de cafetería, diversificando la oferta de productos y considerando opciones más saludables.

- **Fortalecer la atención al usuario:**

Continuar promoviendo la amabilidad y empatía del personal sigue siendo una prioridad. Sin embargo, según los comentarios de los usuarios, es importante centralizar la información sobre objetos perdidos, hacer el proceso de préstamo de libros más ágil, y capacitar más al personal sobre recursos específicos, como la Colección de libros antiguos y las actividades inclusivas. También sería útil reforzar la formación del personal de seguridad para mejorar la experiencia en el parqueadero y otras áreas de la biblioteca.

- **Optimización de recursos tecnológicos:**

Actualizar los computadores, mejorar el wifi, y promover el uso del Catálogo en línea de manera más accesible. Considerar la implementación de nuevas tecnologías para facilitar la consulta y búsqueda de libros sería clave, especialmente la mejora del acceso remoto a la biblioteca digital. Además, la creación de contenidos interactivos en línea, como tutoriales sobre cómo navegar en el catálogo, podría mejorar la experiencia digital.

- **Expandir la oferta de eventos:**

Aumentar la frecuencia de eventos culturales y educativos, especialmente aquellos orientados a públicos más jóvenes. Reinstaurar actividades populares como el cine de las 7:00 pm, torneos de videojuegos, o clubes de lectura juvenil podría atraer una mayor audiencia. La diversificación de actividades, como talleres de manualidades, escritura creativa, y arte digital, contribuiría a atraer tanto a adultos como a jóvenes.

- **Refinar los canales de comunicación:**

Dado que las redes sociales y la página web fueron los canales más utilizados, se recomienda fortalecer la estrategia en redes sociales (Instagram, TikTok, YouTube) para promover eventos y actividades, y aumentar el contenido interactivo, como videos en vivo de eventos, entrevistas con autores o expositores, y promoción de servicios a través de publicaciones atractivas visualmente. También se debe considerar el envío de boletines periódicos a través de correo electrónico para mantener a los usuarios informados sobre las novedades de la Biblioteca.

- **Atraer público joven:**

Programas y actividades dirigidos a jóvenes: Como se mencionó en las recomendaciones anteriores, es crucial organizar talleres de robótica, programación, diseño gráfico, y creación de contenido digital. Estos talleres

pueden ser muy atractivos para adolescentes y jóvenes adultos. Además, realizar eventos culturales interactivos, como cineclubs, torneos de videojuegos o clubes de lectura juvenil sobre temas de ciencia ficción y fantasía, sería una excelente manera de enganchar a los jóvenes.

Promoción en redes sociales: Utilizar plataformas como Instagram, TikTok y YouTube para crear contenido visual y atractivo que promueva estos eventos. Usar videos cortos, desafíos interactivos, y encuestas en redes sociales para involucrar a los jóvenes y crear un espacio de conexión que sea más cercano a su forma de interactuar con el mundo digital.

FRANCY LORENA CASTAÑO CASTAÑEDA
Profesional especializado
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Anexo: Encuesta Virtual



Encuesta de satisfacción del usuario - I Semestre 2024

B I U ↻

El proceso de Mercadeo de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero desea conocer la percepción de sus usuarios sobre los servicios prestados. Dado lo anterior, le agradecemos diligenciar esta encuesta sobre su experiencia.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Rango de edad *

- Menor de 12
- 13 - 18 años
- 19 - 25 años
- 26 - 39 años
- 40 - 55 años
- 56 años o más

1. ¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental usted accedió? *

- Consulta bibliográfica e investigación presencial
- Préstamo externo de libros
- Sala Hellen Keller y actividad para personas con discapacidad
- Visitas guiadas
- Actividades de promoción de lectura y escritura
- Actividades de promoción ciencia y cultura (Observatorio, lanzamientos de libros, actividades culturales, ...)
- Préstamo o alquiler de espacios
- Colección de libros antiguos
- Museo MIVO
- Otro

Si señaló otro, indique cuál.

Texto de respuesta breve

.....

2. 1. Si una de sus respuestas fue "Consulta bibliográfica e investigación presencial" por favor responder las siguientes preguntas:

¿Dónde realizó la consulta?

- Colección general
- Sala infantil
- Sala de literatura
- Sala juvenil
- Sala Valle del Cauca
- Hemeroteca
- Colección de libros antiguos
- Colección de referencia

2.2. ¿Encontró la referencia/libro que buscaba?

- Sí
- No

2.3. ¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

3. ¿Cómo se sintió en su visita en relación con los servicios de la Biblioteca? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4. Basado en la respuesta de la pregunta anterior ¿Le gustaría comentar sus razones?

Texto de respuesta breve

.....

5. ¿Que le gustaría encontrar la próxima vez que visite la Biblioteca?

Texto de respuesta breve

.....

6. ¿Cómo califica lo siguiente? *

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No interactuó
Amabilidad y e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad y e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad y e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Punto de infor...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casilleros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas y auditori...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caja (para pag...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Áreas comune...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parqueadero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No interactuó
Catálogo en lín...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reserva de libr...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovación de ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Cómo mejoraría la atención recibida?

Texto de respuesta breve

.....

9. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

Texto de respuesta largo

.....

10. ¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero? *

- Por medio de un familiar o amigo
- Pantalla informativa
- Página web
- Prensa
- Televisión
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Radio
- Whatsapp
- Otro

Si señaló otro, indique cuál.

Texto de respuesta breve

¿Desearía recibir información de la Biblioteca en su correo electrónico? *

- Sí
- No

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario **ACEPTA** que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web. *

- Sí
- No

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario **ACEPTA** que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web. *

Sí

No

Gracias por su colaboración

Si desea realizar alguna petición, queja, reclamo y/o felicitación sobre los servicios de la Biblioteca, puede utilizar los BUZONES DE SUGERENCIAS que se encuentran en diferentes puntos de nuestras instalaciones o de forma virtual en nuestra página: www.bibliovalle.gov.co