

**INFORME
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
SERVICIO DE BIBLIOTECA
ATENCIÓN PRESENCIAL - VIRTUAL
(ENERO– OCTUBRE 2023)**

Este informe corresponde a la encuesta que se encuentra disponible en la Biblioteca Jaime Macías y que ha sido diligenciada por los usuarios que han recibido atención presencial en el periodo de enero a octubre de 2023.

Se definieron tres (3) ítems generales que permiten calificar y determinar la calidad del servicio que presta la Biblioteca y la satisfacción que les genera a los usuarios esta atención:

1. Atención al usuario
2. Infraestructura y material bibliográfico
3. Servicios de Biblioteca

Se obtuvo los siguientes resultados según los ítems de las encuestas realizadas:

1. ¿Cómo califica la atención y el servicio recibido por el personal de la Biblioteca Jaime Macías?

1. Insuficiente	2. Suficiente	3. Buena	4. Excelente
2	32	218	738

El 96.56% de los encuestados califican como bueno y excelente el servicio recibido.

2. ¿La adecuación de las instalaciones de la biblioteca son apropiadas para realizar actividades académicas?

1. Insuficiente	2. Suficiente	3. Buena	4. Excelente
1	6	87	116

El 98% de las encuestas recibidas califican las instalaciones como buenas y excelentes.

3. ¿La organización de la biblioteca te permite encontrar el material bibliográfico fácilmente?

1. Muy difícil	2. Difícil	3. Fácil	4. Muy fácil
2	14	127	67

El 92.38% de los encuestados califican la facilidad para encontrar el material bibliográfico como fácil y muy fácil.

4. El inventario de material bibliográfico respecto a tu carrera es:

1. Inaceptable	2. Ligeramente inaceptable	3. Ligeramente aceptable	4. Aceptable
2	2	76	130

El 61.90% de los encuestados califica como aceptable el material bibliográfico que corresponde a los programas académicos.

En cuanto a los servicios de préstamo en la Biblioteca Jaime Macías se recibió las siguientes respuestas:

5. ¿Cuáles son los servicios de préstamo que utilizas frecuentemente en la biblioteca Jaime Macías?

1. Préstamo externo	2. Préstamo interno en sala	3. Préstamo en situ devolución el mismo día	4. Colección hemeroteca trabajo de grado	5. Préstamo equipos de cómputo	6. Ninguno	7. Otro Cuál
72	149	29	18	144	15	5

Los préstamos internos en sala y de equipos de cómputo son los servicios de préstamo más utilizados.

6. Cuando hace el proceso de préstamo y devolución en la biblioteca Jaime Macías es:

1. Muy difícil	2. Difícil	3. Fácil	4. Muy fácil
8	13	143	56

El 90.45% de los encuestados considera que el proceso de préstamo y devolución en la Biblioteca es fácil y muy fácil.

7. ¿Has realizado renovaciones de material bibliográfico?

Sí	No
49	71

Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos que se encuentra calificación positiva del servicio recibido en la Biblioteca Jaime Macías. El material bibliográfico por programa obtiene una calificación menos favorable.

En promedio, el 94.34% de los encuestados califican de manera satisfactoria el servicio recibido.

La percepción de los usuarios respecto de su satisfacción con la prestación del servicio recibido es fundamental para el mejoramiento constante de los procedimientos y mecanismos de atención, que conlleven a una mejor calidad del mismo.

Fecha del informe: 6 de diciembre de 2023