

Caracterización de Usuarios Presenciales 2016

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de los servicios consiste en **conocer e identificar** las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios.

El **Grupo de Colecciones y Servicios** mediante la caracterización de *usuarios presenciales*, logra **conocer** de manera más amplia el **perfil** de las personas que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma. A partir de las variables establecidas, **identifica** los grupos de usuarios que comparten rasgos similares. De igual manera la caracterización de usuarios presenciales da cumplimiento con una serie de disposiciones legales en relación con políticas de desarrollo administrativo tales como: Participación ciudadana y rendición de cuentas, Política de servicio al ciudadano, Gestión de trámites y servicios y Gestión de TIC Ver anexo Normativa.

Aspectos Fundamentales

- Los **rangos de edad** a los usuarios presenciales que se afiliaron (nuevos o renovaciones) durante el año 2016.
- El **género** (femenino o masculino) de los usuarios presenciales durante el 2016.
- La **ubicación geográfica** donde reside el usuario presencial al momento de afiliarse o renovar su carné.
- La **ocupación** de los usuarios afiliados de acuerdo a las categorías establecidas por la Biblioteca: desempleado, estudiante, funcionario, hogar, investigador, pensionado, profesor (educación básica y media), profesor universitario.
- El porcentaje de estudiantes, profesores, e investigadores, entre otros, que acceden a los servicios.
- El **nivel educativo** de los usuarios agrupados de acuerdo al nivel de escolaridad: secundaria, técnica, tecnológica, universitaria, especialización, maestría, doctorado o postdoctoral.
- Las **carreras o profesiones** de las cuales egresaron los usuarios, así como las instituciones educativas donde cursa o cursó sus estudios.
- El **tema de interés** de los usuarios que se acercan por primera vez a la Biblioteca.
- El **comportamiento** de los usuarios nuevos, en relación con el uso de los servicios presenciales una vez los ciudadanos se afilian.

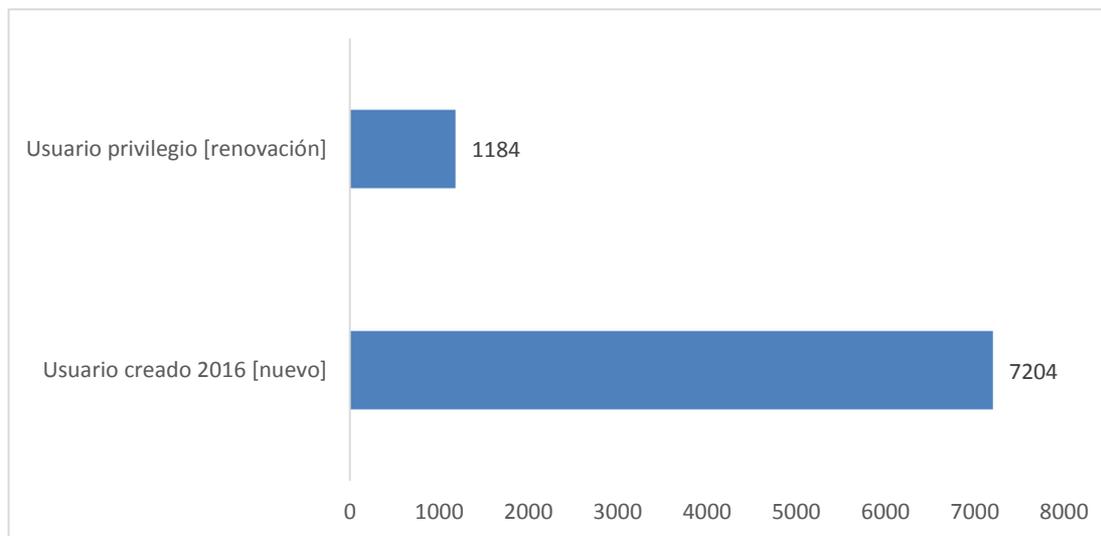
Metodología

Para caracterizar a los usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional 2016 se optó por hacer un **análisis cuantitativo** que diera cuenta de la frecuencia en la que se presentan ciertos fenómenos **demográficos, intrínsecos y de comportamiento**, partiendo de la información suministrada por los ciudadanos al momento de realizar su afiliación (nuevos o renovación).



Grupo de interés

Para la presente caracterización, se trabajó sobre el segmento de **los usuarios presenciales que realizaron su afiliación [nueva o renovación] durante el año 2016**. Previa verificación del reporte de usuarios creados **[generado automáticamente a través del ILS Symphony y reportado por la ingeniera del GPT]** se constató, que durante el año 2016, los funcionarios del Grupo de Colecciones y Servicios **realizaron un total de 8.408 registros** de los cuales se **descartaron veinte (20) registros por ser registros institucionales o pruebas**. Para efectos de la presente caracterización se trabajara sobre el siguiente grupo de interés:



Gráfica 1. Distribución estadística de los usuarios presenciales por el tipo de Afiliación (Nueva o Renovación)

Nivel de desagregación de la información y categorías de variables

Las políticas de ingreso señalan que pueden afiliarse y obtener el carné de usuario de la Biblioteca Nacional de Colombia todos los ciudadanos mayores de edad y los menores de edad que estén vinculados a una institución de educación superior. Procedimiento: diligenciar un formulario y presentar el documento de identidad [cédula de ciudadanía, pasaporte o cédula de extranjería]. El carné será expedido con una vigencia de tres años y es completamente gratuito.

Hemos determinado manejar dos niveles de desagregación de la información. En el **primer nivel** que se ha denominado **sector**, y que agrupa a la población de manera general, vamos a rastrear **variables demográficas con el fin de conocer a los usuarios en términos de su edad, ubicación geográfica, su ocupación, su nivel educativo, carrera o profesión e institución educativa**. En el **segundo nivel** denominado **segmento**, el cual concentra la población de manera específica, intentaremos dar cuenta de **variables intrínsecas y de comportamiento como área de interés que se quiere consultar en la Biblioteca, las afiliaciones [nuevos / renovaciones] y el uso del servicio presencial de consulta o préstamo en sala**.

La organización y clasificación de la información se realizó en el marco del periodo comprendido entre el **04 de enero al 31 de diciembre de 2016**.

Variables

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

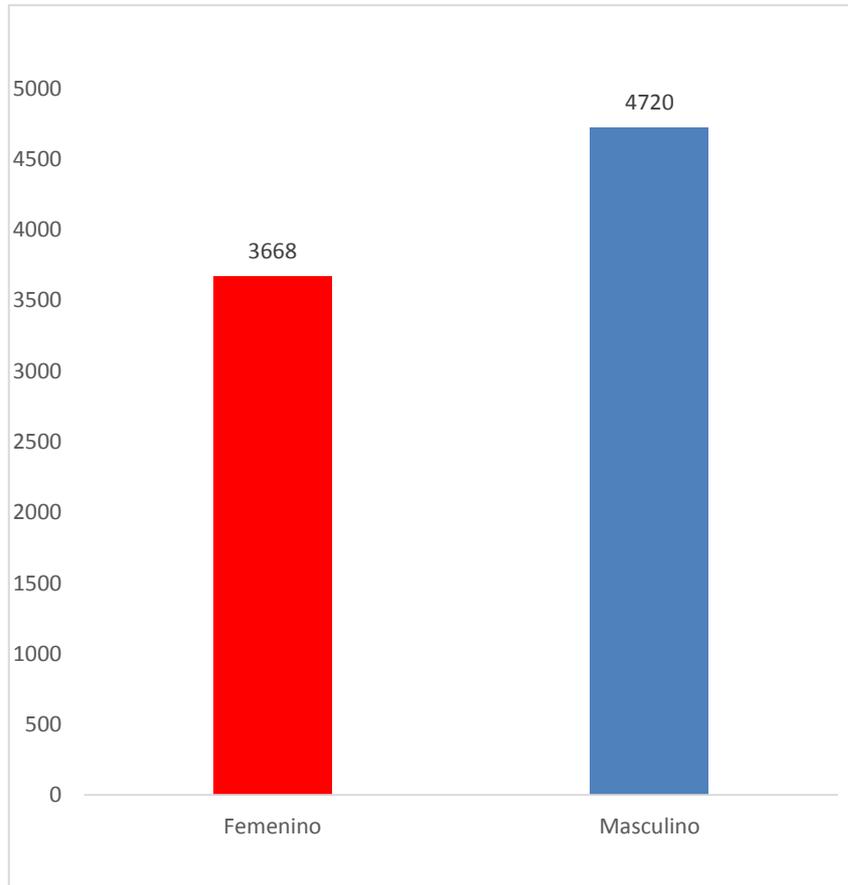
Identificar las características de los usuarios presenciales afiliados y carnetizados en el año 2016

| Nivel | Categorías | Variable | Característica Evidenciada | Consideraciones |
|----------|------------------|-----------------------|---|---|
| SECTOR | Geográficas | Cobertura geográfica | Identificar la ubicación geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2016 | COUNTRY: De manera predeterminada el sistema selecciona COLOMBIA, cambiar en caso de que la nacionalidad sea diferente. CITY: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTÁ, cambiar en caso de que la ciudad de residencia sea otra. ZIP: Registrar la localidad (sólo para Bogotá) en la cual reside el usuario |
| | | Edad | Identificar los rangos de edad de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2016 | Las rangos de edad que se estarcieron fueron: 18 a 19 años, 20 a 24 años, 25 a 29 años, 30 a 34 años, 35 a 39 años, 40 a 44 años, 45 a 49 años, 50 a 54 años, 55 a 59 años, 60 a 64 años, 65 a 69 años, 70 a 74 años, 75 a 79 años, Mayor de 80 años y Menor de 18 años |
| | Demográfico | Sexo | Identificar el sexo de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2016 | Se manejan los géneros femenino y masculino para los usuarios afiliados en el 2015 |
| | | Ocupación | Identificar las ocupaciones de los usuarios presenciales | Las categorías con las que contamos son: DESEMPLEADO; EMPLEADO; ESTUDIANTE; FUNCIONARIO (Funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas) HOGAR; INVESTIGADOR; OTRO; PENSIONADO; PROFESOR (Educación básica y media); PROF_UNIV (Profesor universitario). |
| | | Carrera o profesión | Identificar las carreras o profesiones de los usuarios presenciales | Esta categoría corresponde a la carrera que cursa o cursó el usuario que se registra (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios). |
| | | Nivel educativo | Identificar el nivel educativo de los usuarios presenciales | Las categorías con las que contamos son: doctorado; especialización; maestría; otro; postdoctorado; secundaria; técnica; tecnológica; universitaria |
| | | Institución educativa | Identificar la presencia de las instituciones educativas a partir de los usuarios pertenecientes carnetizados en la BNC | A partir de la pertenencia de los usuarios a ciertas instituciones académicas, distinguir la presencia de éstas en la BNC, con el fin de generar estrategias de vinculación con las instituciones con menor presencia pero que se reconozcan como usuarias potenciales de la BNC |
| SEGMENTO | Intrínseco | Área de interés | Identificar los intereses de consulta de los usuarios presenciales. | Esta información nos permitirá clasificar las áreas temáticas de mayor interés para los usuarios presenciales. Al afiliarse, las personas manifiestan cuál es el área de interés que desean consultar en la BNC. Esto se hace a partir de un listado basado en la clasificación decimal Dewey. |
| | | Comportamiento | Afiliación (Nuevo o Renovación) | Identificar frecuencia de renovación del carné de usuario de la BNC |
| | Uso de Servicios | | Identificar el uso de los servicios presenciales una vez los usuarios se afilian y carnetizan. | Se hará una confrontación de quienes se afilian y hacen uso del servicio, y de quienes no acceden al servicio, durante un periodo específico, a partir de los reportes de préstamo automatizado. |

Presentación y análisis se los resultados



sexo y edad

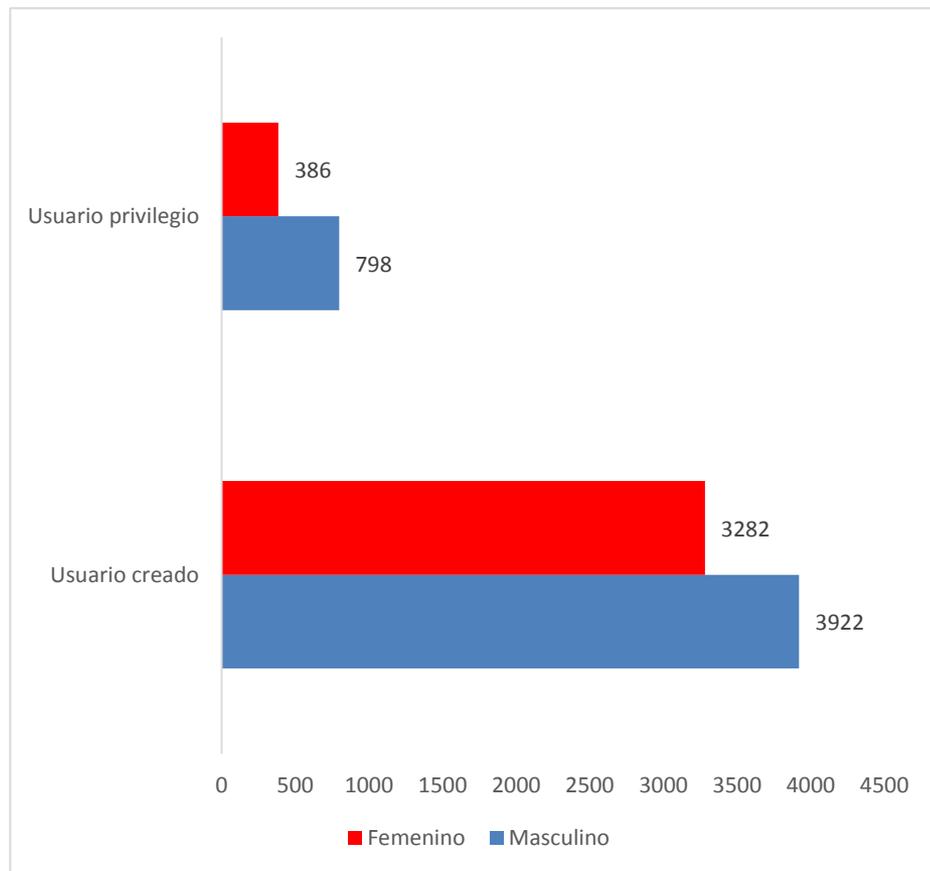


Gráfica 2. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o revocación) por género

En cuanto a las variables demográficas en lo referente a las variables de **sexo y edad**, se pudo **identificar por género y clasificar por rangos de edades** a los **8.408** usuarios que se afiliaron por primera vez o renovaron su afiliación durante el 2016, el análisis de los datos facilito establecer características comunes y observar la influencia en los roles en el proceso de afiliación.

- El **55%** de los usuarios afiliados fueron hombres y el **45 % mujeres**.
- El rango de edad predominante de los ciudadanos que decidieron realizar su afiliación durante el 2016 se centró en el rango de edad **18 a 29 años** de edad.

sexo y edad

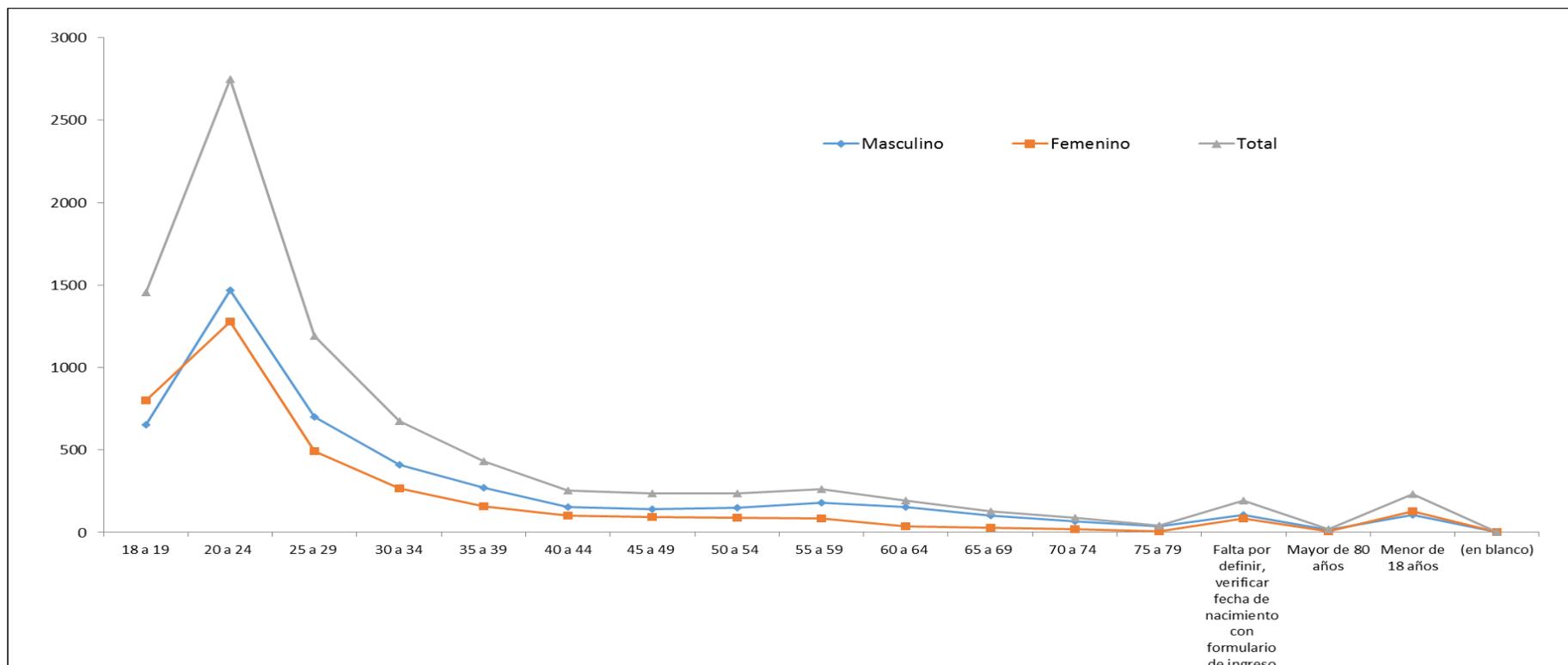


Gráfica 3. Distribución estadística de los usuarios afiliados [nuevos o revocación] por género

En el rango más alto de edad **mayor de 80 años**, de los 21 usuarios, **16 fueron hombres** frente a la vinculación de **cinco (5) mujeres**. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de **18 años**, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres alcanzando un **55%** mientras el **45%** eran hombres. La distribución porcentual y estadística de la variable de género entre los usuarios que se afiliaron por primera vez o renovaron la podemos ver representada en la gráfica.

Sexo y edad

De igual forma como lo observamos en las siguiente gráfica y tabla el rango de edad que más representatividad tuvo en el año 2016, se ubico entre los 20 a los 24 años de edad. De los **2.748** usuarios que se encuentran en el rango de edad de 20 a 24 años, **1.469** fueron identificados como género masculino y los **1.279** restantes de género femenino



A medida que el rango de edad aumentaba, se observó una **disminución en el interés de los usuarios de género femenino** en estar afiliadas como usuarias a la Biblioteca.

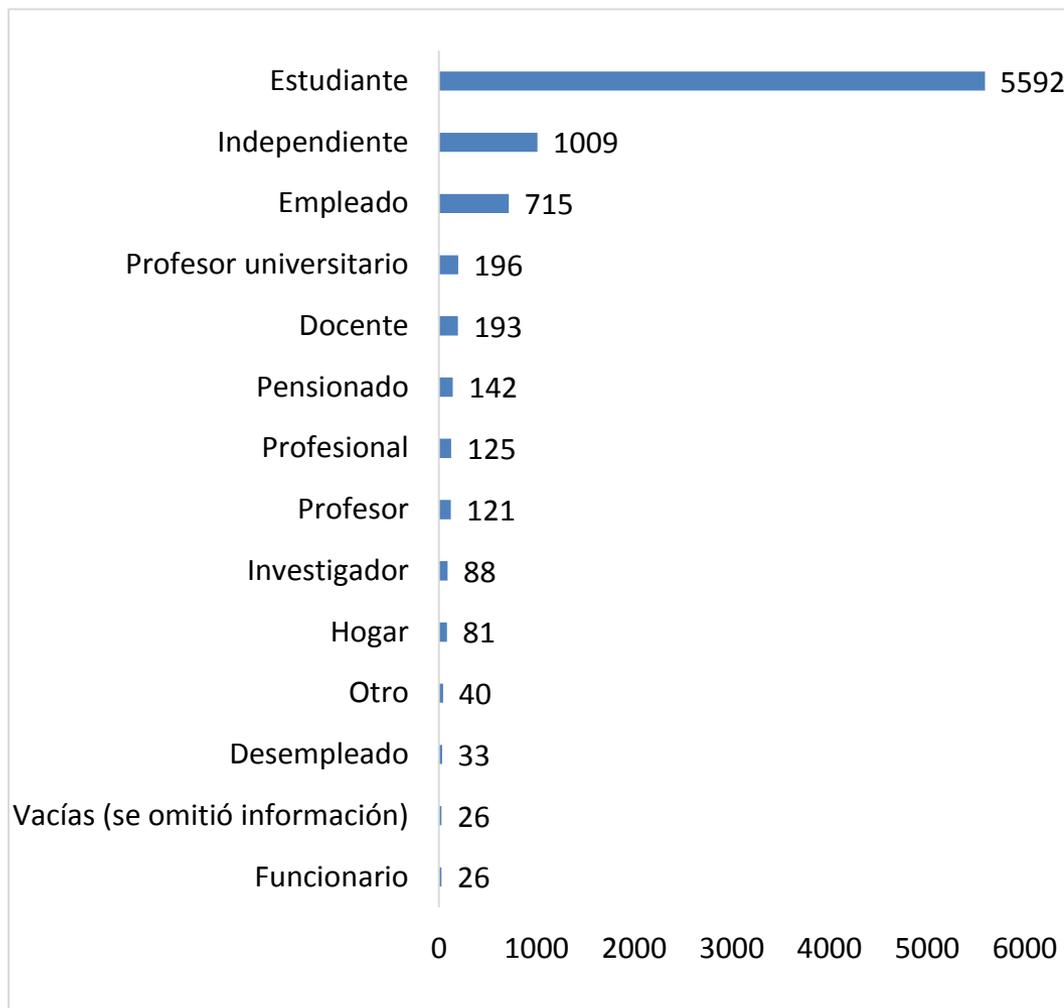
Sexo y edad

En conclusión de acuerdo al comportamiento en los tres últimos años, podemos afirmar que **los ciudadanos de género femenino** son las **primeras interesadas en vincularse** como usuarias de la Biblioteca y los **ciudadanos de género masculino** se convierten en nuestros **usuarios más fieles y de mayor suscripción.**

| Rango de edad | Masculino | Femenino | Total |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 18 a 19 años | 654 | 801 | 1455 |
| 20 a 24 años | 1469 | 1279 | 2748 |
| 25 a 29 años | 701 | 492 | 1193 |
| 30 a 34 años | 410 | 265 | 675 |
| 35 a 39 años | 273 | 160 | 433 |
| 40 a 44 años | 153 | 101 | 254 |
| 45 a 49 años | 140 | 95 | 235 |
| 50 a 54 años | 149 | 87 | 236 |
| 55 a 59 años | 178 | 83 | 261 |
| 60 a 64 años | 155 | 37 | 192 |
| 65 a 69 años | 101 | 26 | 127 |
| 70 a 74 años | 69 | 20 | 89 |
| 75 a 79 años | 37 | 5 | 42 |
| Falta por definir* | 107 | 84 | 191 |
| Mayor de 80 años | 16 | 5 | 21 |
| Menor de 18 años | 105 | 127 | 232 |
| (en blanco) | 3 | 1 | 4 |
| Total general | 4720 | 3668 | 8388 |

Tabla 2. Distribución de los usuarios afiliados [nuevos o renovaciones] por rangos de edad y género

Ocupación



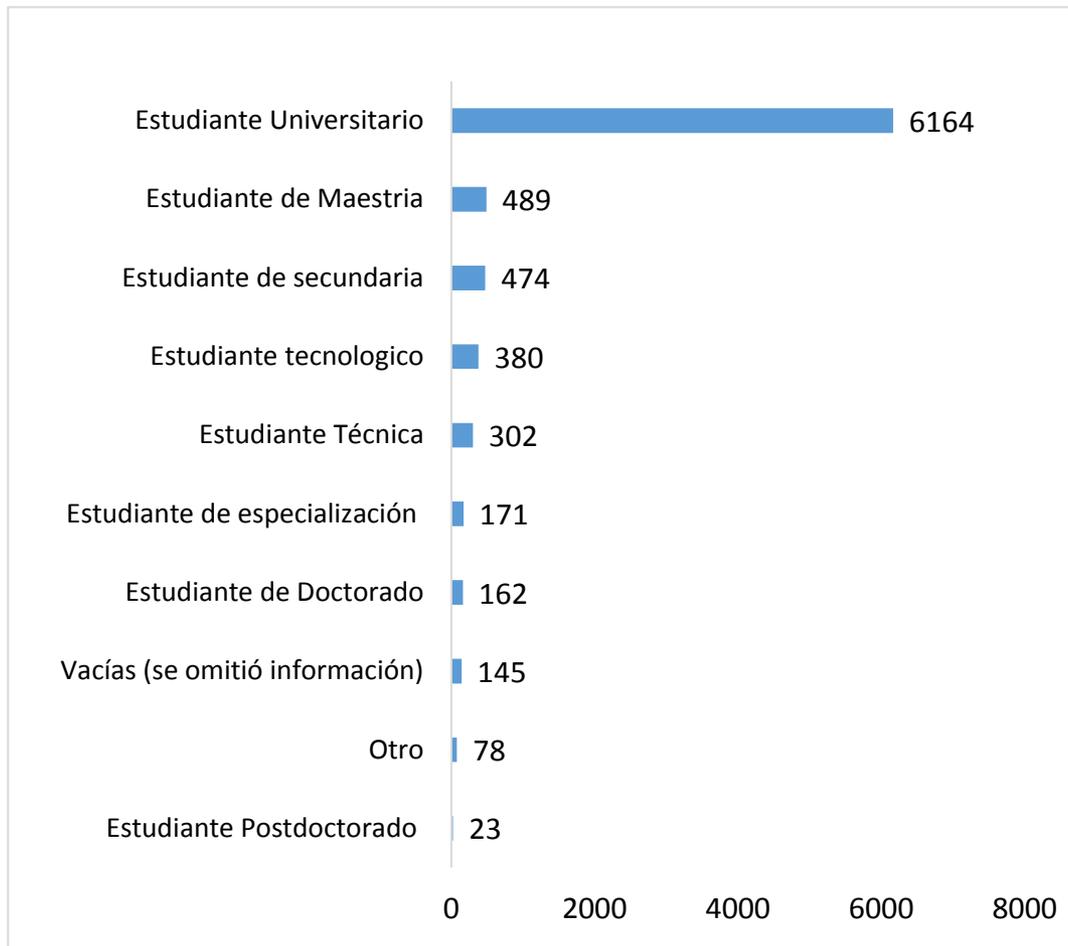
Gráfica 5. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o renovación) por ocupación (actividad u oficio)

En cuanto a la variable 'Ocupación', esta categoría corresponde a la ocupación que el ciudadano al momento de afiliarse como usuario presencial de la Biblioteca Nacional manifestó estar realizando, y fue seleccionada entre las siguientes opciones: DESEMPLEADO; EMPLEADO; ESTUDIANTE; FUNCIONARIO (Funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas); HOGAR; INVESTIGADOR; OTRO; PENSIONADO; PROFESOR (Educación básica y media); PROF_UNIV (Profesor universitario).

En el 2016 el **67% de los usuarios** manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse "**estudiante**", seguido por un **12%** de personas que manifestaron **trabajar de manera independiente** y un **9%** que manifestaron ser **empleados vinculados a una institución pública o privada**.

Así mismo, más del **6% corresponde a docentes**, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria.

Nivel educativo



De **6.164** ciudadanos que se identifican como **estudiantes**, en lo referente a la variable 'Nivel educativo', se identificó que la mayoría de usuarios, el **73%**, **tiene una carrera universitaria o está adelantándola**, en otras palabras, **nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios**. El **6%** está cursando o cursó una **Maestría**, el **2%** realiza o realizó una **especialización** y el **2%** esta o estuvo vinculado a un **doctorado**.

Gráfica 6. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o renovación) por último nivel de estudios terminado o que estaba realizando

Carrera o profesión

| Clasificación SNIES | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Ciencias sociales y humanas | 2836 | 34% |
| Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines | 1086 | 13% |
| Economía, administración, contaduría y afines | 1072 | 13% |
| Bellas artes | 947 | 11% |
| Ciencias de la educación | 752 | 9% |
| Otro | 684 | 8% |
| Vacías (se omitió información) | 479 | 6% |
| Ciencias de la salud | 220 | 3% |
| Matemáticas y ciencias naturales | 189 | 2% |
| No se asignó clasificación SNIES* | 86 | 1% |
| Agronomía veterinaria y afines | 23 | 0,27% |

Tabla 3. Distribución porcentual y estadística de los usuarios afiliados [nuevos o renovaciones] por las “carreras/profesiones” agrupadas por áreas del conocimiento

La variable de ‘Carrera/profesión’, se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más recurrentes; sin embargo, para la presente caracterización se decidió agrupar las carreras o profesiones por las áreas del conocimiento definidas por el Ministerio de Educación.

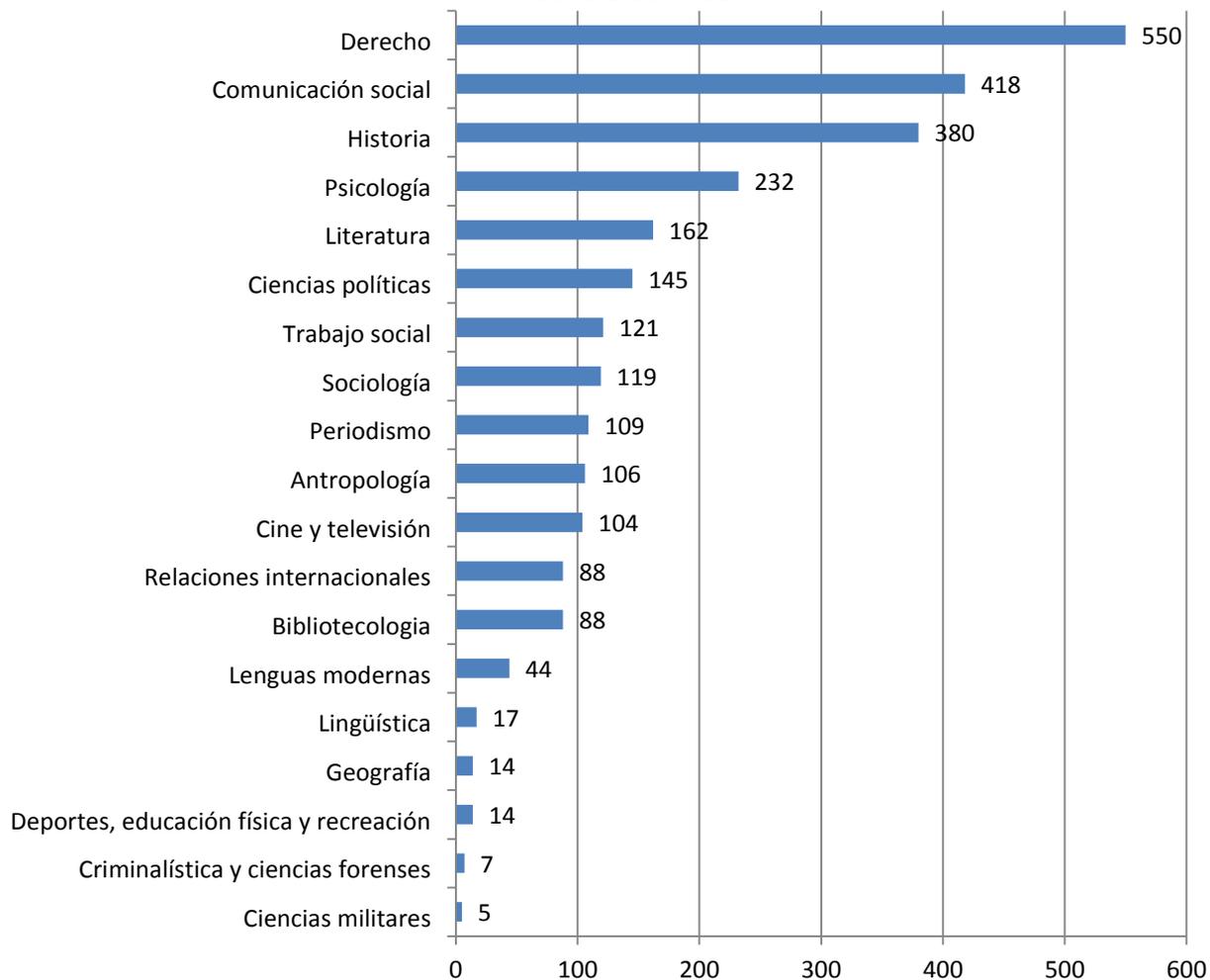
* No se asignó clasificación SNIES, la información capturada no permitió identificar el estudio de pregrado (técnico, tecnológico o universitario) del usuario al momento de afiliarse.

Carrera o profesión

Este ejercicio refleja que el 34% por ciento de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las **ciencias sociales y humanas**. En segundo lugar y con una representatividad del 13% se encuentran dos áreas del conocimiento: **economía, administración contaduría y afines, e ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines**. En tercer lugar encontramos las carreras que pertenecen a las **bellas artes con un 11%**.

Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son **derecho, comunicación social e historia** respectivamente.

Gráfica 7. Distribución estadística de los usuarios afiliados por “carrera/profesión” perteneciente a las ciencias sociales



Instituciones

| CAT4 DE USUARIO = corresponde a la institución educativa donde el usuario realiza o realizó sus estudios (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios) | Total |
|---|-------------|
| Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas | 820 |
| Universidad Nacional de Colombia-Bogotá | 743 |
| OTRO | 697 |
| Vacías (se omitió información) | 550 |
| Universidad Jorge Tadeo Lozano | 547 |
| Pontificia Universidad Javeriana | 376 |
| Universidad Central | 330 |
| Universidad de los Andes | 309 |
| Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA | 282 |
| Universidad Pedagógica Nacional Bogotá | 266 |
| Universidad Externado | 189 |
| Universidad La Gran Colombia - Bogotá | 169 |
| Universidad del Rosario | 155 |
| Universidad Extranjera | 152 |
| Politécnico Grancolobiano | 143 |
| Universidad de La Salle Colombia | 139 |
| Universidad Libre - Bogotá | 136 |
| Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO | 136 |
| Universidad SAN Tomas | 125 |
| Universidad AUTONOMA | 123 |
| Otras instituciones educativas | 2021 |
| Total | 8408 |

Paralelamente la variable 'Instituciones' nos permite afirmar que durante el 2016 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Universidad Javeriana, La Universidad Central, Universidad de los Andes, y a nivel técnico o tecnológico el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA. Ver anexo tabla Instituciones educativas

Tabla 4. Distribución estadística de los usuarios afiliados por instituciones educativas

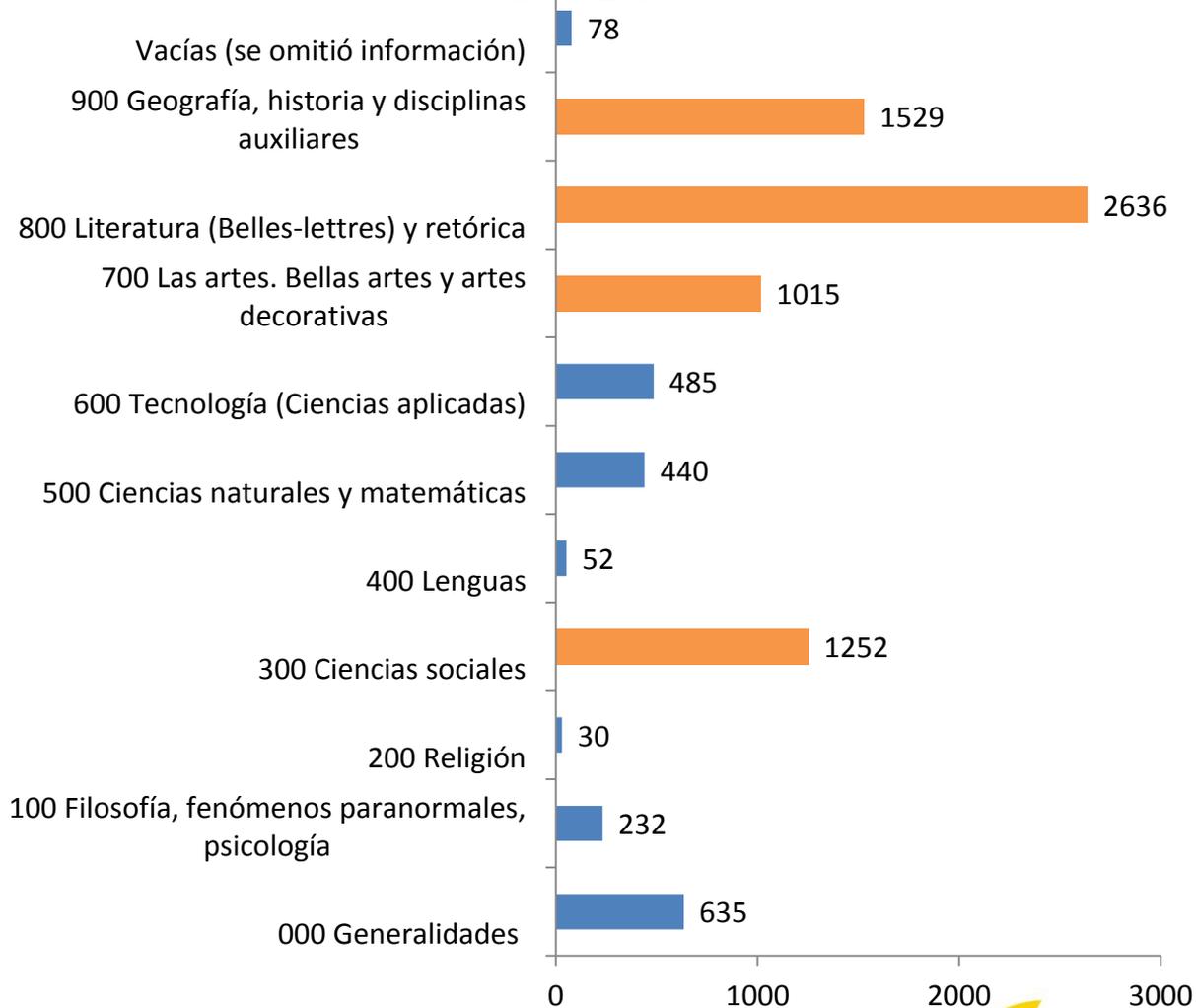
Área de interés

En lo referente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las preferencias de los usuarios, fijamos la variable 'Área de interés' para conocer el tema de investigación o el área de interés que manifiestan los usuarios presenciales querer consultar. Por último esta variable nos proporciona información relevante para clasificar y agrupar las áreas temáticas de mayor interés, comunes entre los usuarios.

Con el fin de facilitar la organización y recuperación de esta afinidad se adoptó el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que agrupa en diez clases principales el conocimiento.

El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca gira en torno a la **literatura [Belles-lettres] y retórica**, seguido de la **geografía, historia y disciplinas auxiliares**, y las **artes [bellas artes y artes decorativas]**.

Gráfica 8. Distribución estadística de los usuarios afiliados por área de interés



Variables de comportamiento

En lo referente a las variables de comportamiento que permiten identificar la interacción frente a la permanencia de los usuarios presenciales al renovar su afiliación. De los **1.184 usuarios que renovaron** su afiliación durante el año 2016 se observó en la mayoría de los casos equivalía a la **segunda renovación**, lo que implica una permanencia mínima de tres años como usuario regular de la Biblioteca. **En algunos casos supera los 15 años**, lo que nos permite afirmar que la Biblioteca genera en sus usuarios regulares un sentido de pertenencia.

| año primera afiliación | Recurrencias por año |
|------------------------|----------------------|
| 2000 | 39 |
| 2001 | 44 |
| 2002 | 37 |
| 2003 | 39 |
| 2004 | 65 |
| 2005 | 46 |
| 2006 | 48 |
| 2007 | 53 |
| 2008 | 44 |
| 2009 | 88 |
| 2010 | 112 |
| 2011 | 127 |
| 2012 | 205 |
| 2013 | 193 |
| 2014 | 24 |
| 2015 | 20 |

Tabla 5. Distribución estadística del primer año de afiliación de los usuarios que renovaron su carné en 2016

Conclusiones y recomendaciones

- En el año 2016, la Biblioteca Nacional realizó el trámite de afiliación a **8.388** ciudadanos, de éstos, **7.204** se beneficiaron por primera vez de los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Los restantes **1.184** usuarios, revalidaron su afiliación a través de la renovación, en algunos casos la vinculación de estos usuarios regulares supera los diez años.
- Es evidente que existe un **sentido de pertenencia de los usuarios regulares** con la Biblioteca, que se debe fortalecer mediante la valoración de la experiencia de los usuarios, las técnicas de investigación de patrones de uso y consumo y utilización de las nuevas tecnologías para la captación y fidelización de este nicho de usuarios.
- Como dato estadístico identificamos que **veintitrés [23]** de los usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un **postdoctorado**. Así mismo destacamos el incremento de usuarios que aún se encuentran cursando su **educación secundaria**, en el año 2016 se registró un total de **ciento setenta y cuatro [174]**. Durante el 2016 el interés de los usuarios en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a la **literatura [Belles-lettres] y retórica**.

Conclusiones y recomendaciones

Las carreras pertenecientes al núcleo de las **Ciencias sociales y humanas** siguen liderando el vínculo de nuestros usuarios. Es pertinente dar a conocer que dos [2] áreas del conocimiento, comparten la misma distribución porcentual del 13 %, a saber: **Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, y Economía, administración, contaduría y afines.**

La incidencia de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos del país dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones se concentra en dos universidades de **carácter público**: la **Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas** y la **Universidad Nacional de Colombia-Bogotá**. Y dos de **carácter privado**, la **Universidad Jorge Tadeo Lozano** y la **Pontificia Universidad Javeriana**. A nivel técnico y tecnológico la presencia del **Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA** sigue siendo la más relevante. No obstante lo anterior se registró un total de ciento cuarenta [140] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron del 4 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Conclusiones y recomendaciones

Con este panorama se pone a consideración de la coordinación del Grupo de Colecciones y Servicios algunas acciones en caminadas al mejoramiento continuo en razón de la caracterización de usuarios:

- **Inclusión de los ajustes** necesarios para la normalización en el ingreso de la información suministrada por los usuarios al momento de realizar su afiliación (nueva o renovación) en el punto de información con el ánimo de **reducir los errores en el registro de los datos** del usuario en el módulo de circulación del ILS Symphony. Asimismo incorporar las acciones de mejora en **el instructivo de “Ingreso de usuarios al sistema ILS Symphony - I-BNC-010”**.

Conclusiones y recomendaciones

- Uno de los problemas detectados en el proceso de verificación fueron los campos relacionados con la **ubicación geográfica**, se aconseja reforzar a los funcionarios los temas relacionados con esta variable y la **categoría 6**, creada para identificar la localidad:
 - *Departamento*: Se registra el departamento en el cual reside el usuario, de acuerdo con el listado de abreviaturas que se encuentra en los computadores del Punto de información, en el archivo PDF llamado ListadosPuntoinformacion.pdf.
[Revisar instructivo INGRESO DE USUARIOS SISTEMA SYMPHONY numeral 1.3.3.6]
 - DIRECCIONES: En esta pestaña se diligencia la información de la siguiente forma [Revisar instructivo INGRESO DE USUARIOS SISTEMA SYMPHONY numeral 1.4]
 - COUNTRY: De manera predeterminada el sistema selecciona COLOMBIA, cambiar en caso de que la nacionalidad sea diferente.

Conclusiones y recomendaciones

- ADDRESS: Dirección de residencia del usuario [Se registra la información teniendo presente las siguientes abreviaturas: Carrera CR, Calle CL, Transversal TR, Diagonal DG, Avenida AV, Autopista AUTOP, Kilometro KM, Carretera CARRT, Apartamento AP, Interior INT, Bloque B, Torre TRR, Manzana MANZ, Etapa ET, Edificio EDIF, Casa CASA1. Ejemplo: CR 56 A 87 32 SUR INT 2 B 15 AP 204 (Evitar el uso de símbolos en el registro de la información, incluido la abreviatura No. La dirección –letras y números– se separan con espacio)].
- CITY: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTÁ, cambiar en caso de que la ciudad de residencia sea otra.
- POSTALCODE: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTA, cambiar en caso de que sea diferente.
- ZIP: Registrar la localidad (sólo para Bogotá) en la cual reside el usuario.

Conclusiones y recomendaciones

- En la variable institución educativa, se recomienda **depurar y actualizar** las abreviaturas de las instituciones pues se detectó casos en que una institución cuenta con **dos abreviaturas**, es el caso de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca: **U_MAYORCUN o/y COL_MAY-CA y/o MAYCUNDINA**. De igual forma se deberá analizar si es preciso agrupar casos como el de la Universidad Nacional de Colombia, ya que en el listado se tiene **desagregadas las sedes** de Medellín, Bogotá y la Universidad a distancia.

Un caso particular es el de la **Facultad de Artes – ASAB** que durante este año se ingresaron 22 registros y se recomienda incluir en los registros de la **Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas**. Para efectos se anexa el listado de las instituciones de educación superior.

Conclusiones y recomendaciones

- Durante el año 2016, no se logró articular de la mejor manera **el análisis periódico del nivel de satisfacción**, frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados por el Grupo de Colecciones y Servicios, se pretende realizar las acciones de mejora para lograr que este impase se supere e incluir la información pertinente al nivel de satisfacción en la versión digital de la presente caracterización que se montará en la página web de BNC.

[debemos trabajar conjuntamente para en que la caracterización se complemente con un análisis **cuantitativo con la calificación, sugerencias u observaciones** realizadas por los usuarios a través de los instrumentos de medición que manejo el grupo de colecciones y servicios en el transcurso del año]

- Continuar explorando la viabilidad con el administrador del ILS Symphony y el proveedor de software Sirsi Dynix para mejorar el servicio de reportes personalizados, lo cual permitirá trabajar sobre el nivel comportamental de los usuarios en la variable Uso de los servicios, al habilitar la combinación de categorías y campos, facilitando el análisis estadístico.

Gracias

PARA MÁS INFORMACIÓN:

LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRIGUEZ

Biblioteca Nacional de Colombia

Profesional especializado Grupo de Colecciones y Servicios

Email: lespana@bibliotecanacional.gov.co

Teléfono fijo: (57-1) 3 816464 Ext. 3204

Página Web: www.bibliotecanacional.gov.co

Calle 24 No. 5-60 Bogotá D.C- Colombia