

Biblioteca Nacional de Colombia

Puesta en valor del patrimonio bibliográfico y
documental: acceso, uso y difusión

“Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones...”

(Departamento Nacional de Planeación DNP (2011))

Caracterización de usuarios virtuales

Desarrollar una **investigación centrada en el usuario** con una perspectiva interdisciplinaria, mediante la combinación técnicas **cualitativas y cuantitativas**.

Objetivos

- Identificar al **público virtual**, definiéndolo y clasificándolo.
- Conocer el **perfil del usuario virtual** en términos de su ubicación geográfica, género, ocupación y temas de interés.
- Identificar **factores que motivan** el uso de los servicios solicitados y niveles de satisfacción.

Metodología

Se observó el comportamiento de 50.209 servicios prestados entre 2001 al 2016:

- **Servicios virtuales principales** que representan el **11%** equivalente a **5.442 solicitudes**.
- **Otros servicios virtuales** equivalen al **89%** con un total de **44.767 solicitudes**.

Datos cuantitativos

- indicadores de gestión 2013-2016
- Informes estadísticos 2001-2016
- Las métricas de la analítica web 2011-2016

Datos cualitativos

- Entrevistas individuales a diez funcionarios
- Indagación en el contexto [Contextual inquiry] se entrevistaron y observaron a dos usuarios reales y dos potenciales.
- Encuesta de servicios 2014-2016
- Escenarios y personas

**Bases de
información y
análisis**

Las variables se aplicaron sobre una muestra de **2.941 usuarios** atendidos entre 2005 al 2016.

Variables

Categorías	Variable	Justificación
Geográficas	Cobertura geográfica	Identificar la ubicación geográfica del público y en particular de los usuarios que han hecho uso de los servicios virtuales liderados por el GColyS.
Demográficas	Género	Identificar el sexo [masculino o femenino]
	Ocupación	Identificar la profesión o la actividad a la que se dedica.
Intrínseco	Área de interés [general y específica]	Identificar los intereses de consulta
Comportamiento	Uso de Servicios	Identificar la frecuencia de uso, la fidelización de los usuarios, los canales de acceso y las iteraciones sobre de los servicios de atendidos por el GColyS

Reconocer las inquietudes, preferencias y gustos del usuario ya que este, y su satisfacción, es lo más importante

perspectiva del usuario

Conocer el perfil de usuario, permite crear experiencias satisfactorias, elevando el nivel de uso a un rango emocional.

perspectiva de los productos y servicios

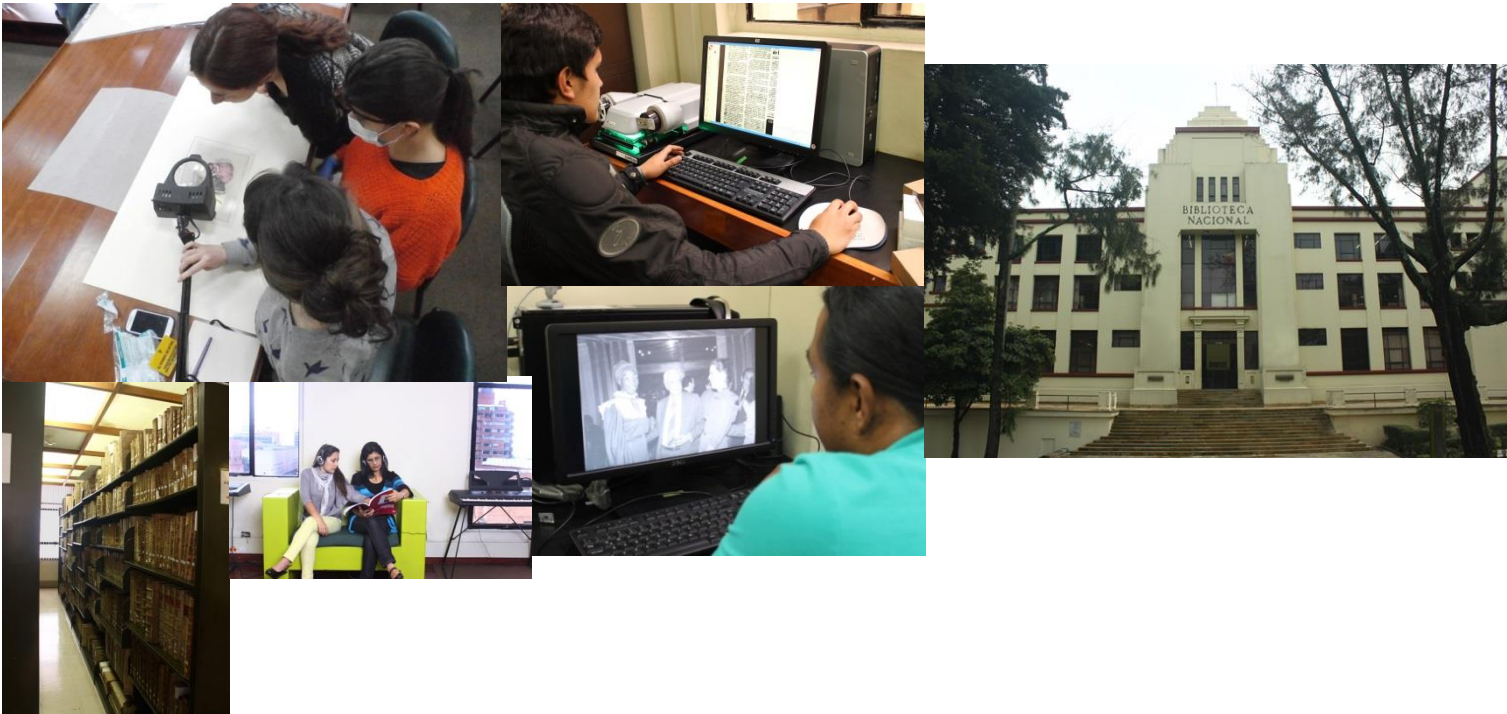
Las sensaciones y los comportamientos de un usuario alrededor de los servicios y productos.

perspectiva de la BNC como organización

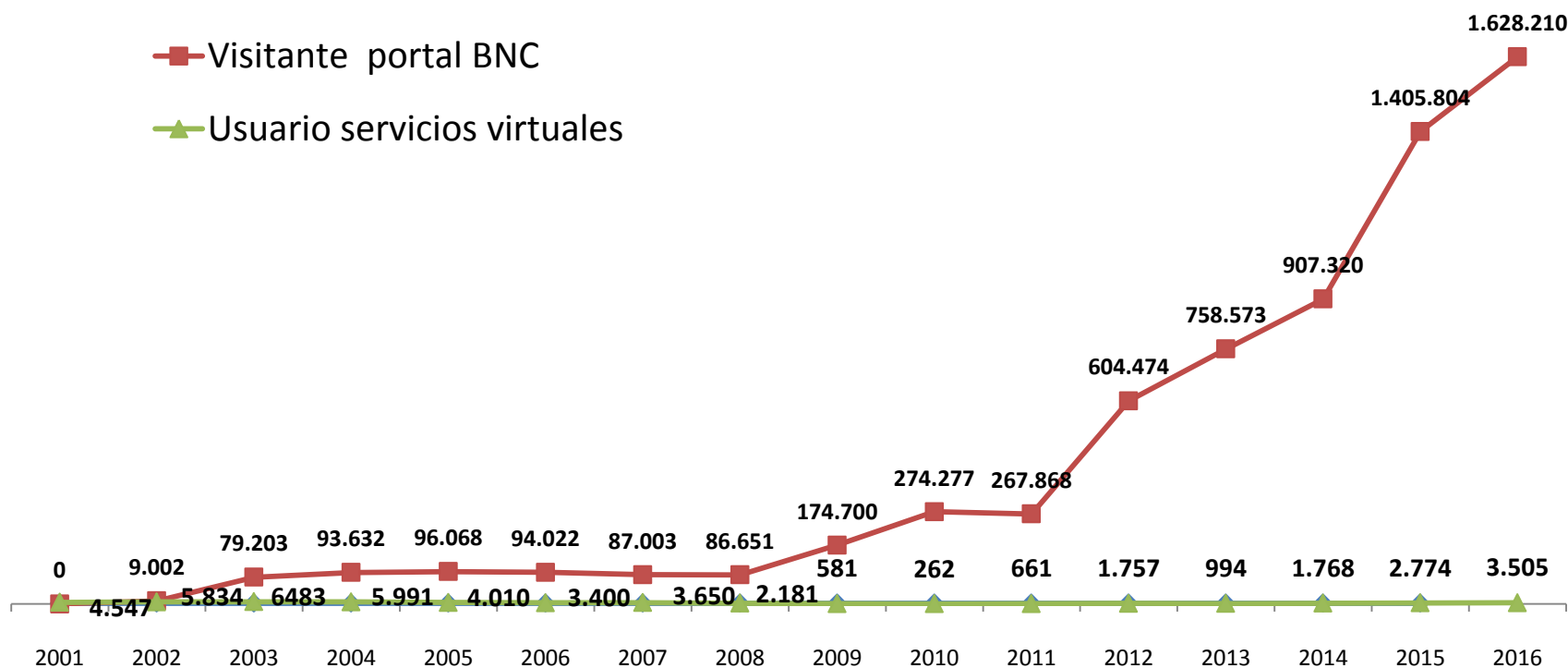
Lo patrimonial, lo público y lo cultural.

Evaluación

Principales resultados

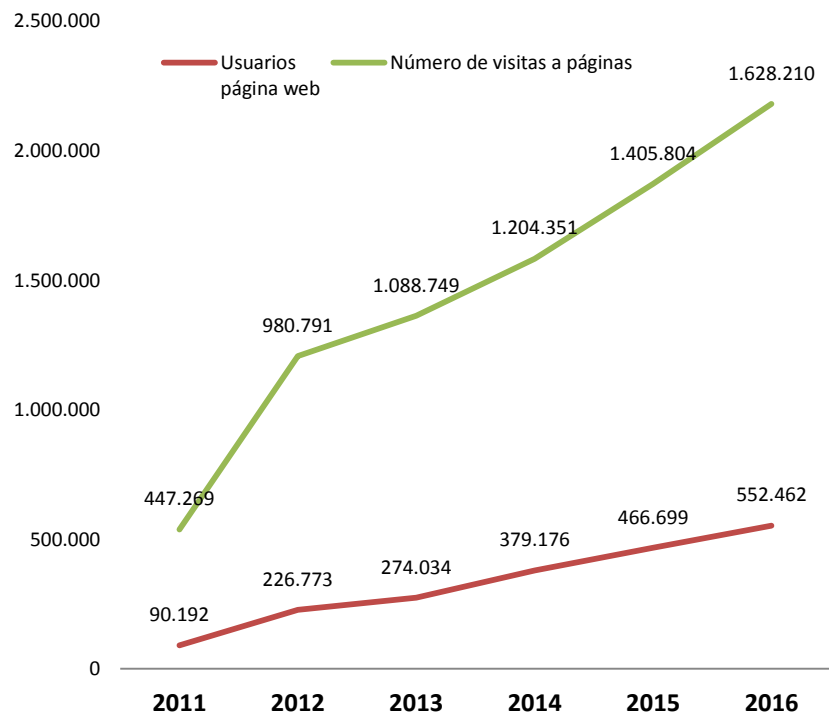


Público virtual de la BNC

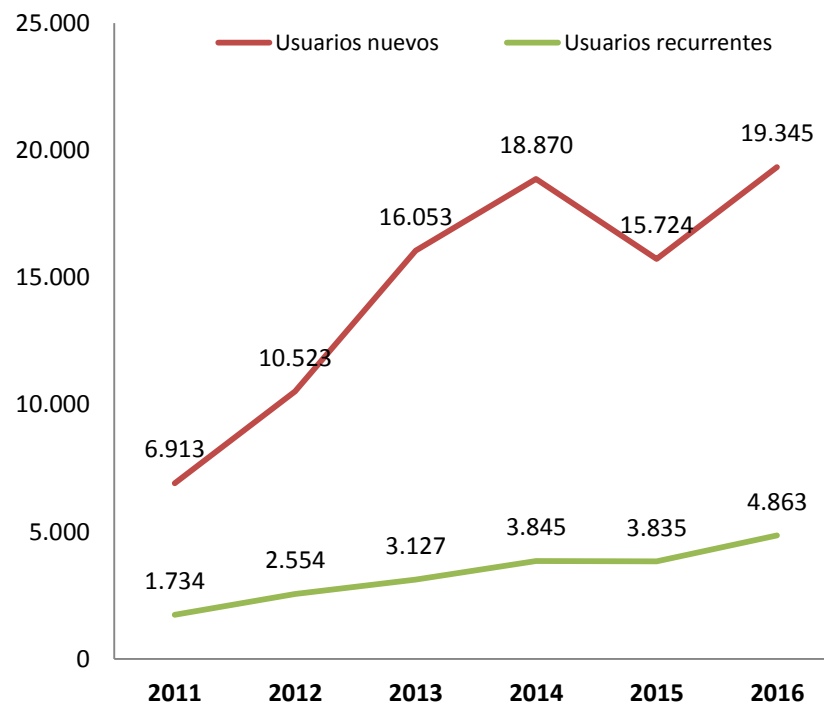


Visitante página web

Comportamiento visitante página

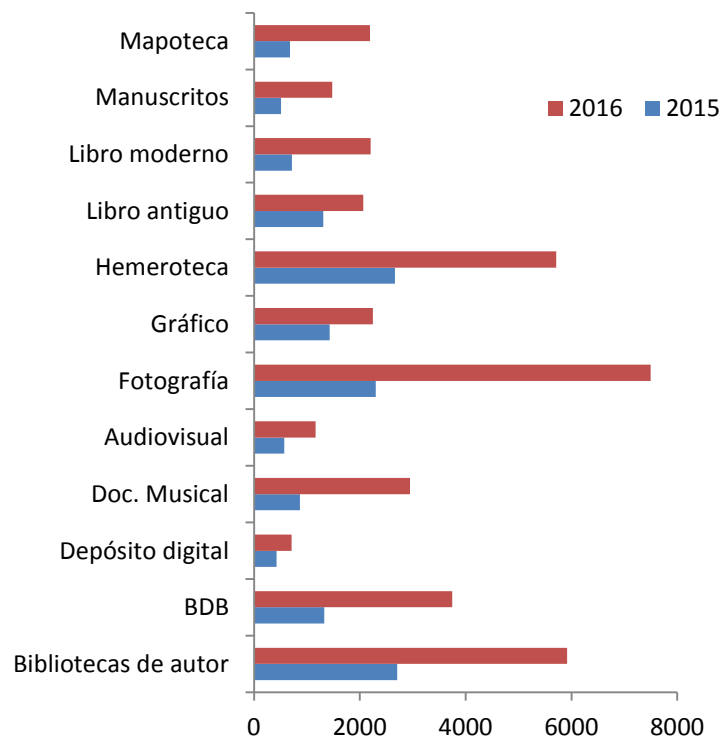


Fidelización visitante página

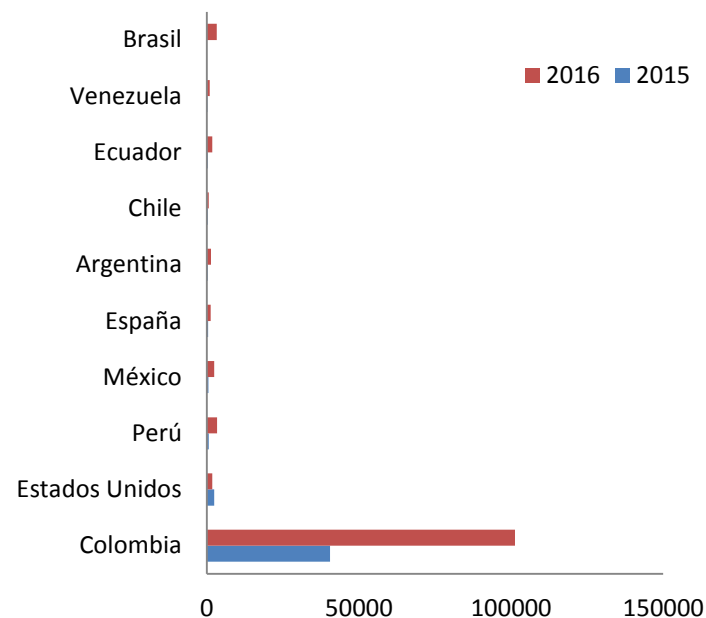


Visitante página web

Temática consultada



Conexiones por país



Conclusiones público virtual

Métricas web: visión global del visitante virtual

- **Páginas por sesión:** el visitante del portal no está navegando en profundidad, los contenidos de la página web.
- **Duración media de la sesión,** al estar por debajo de los tres minutos, es un indicador que los visitantes no están leyendo lo que se está mostrando.
- **Porcentaje de rebote,** pese al incremento de usuarios la tasa de rebote tiende a subir, desafortunadamente esto es negativo si el objetivo es que el visitante lea y navegue en profundidad.

Segmentación del Público virtual

Visitante: persona esporádica, que llega o busca por diferentes canales y encuentra el portal web de la BNC.

Usuarios virtuales: ciudadano que conoce los servicios y trámites que brinda la BNC

- Investigadores
- Bibliotecarios



Servicios Virtuales

¿Estas realizando una investigación? Accede a nuestros servicios virtuales especializados, solo necesitas tener acceso a Internet.

[Reserva de material](#)

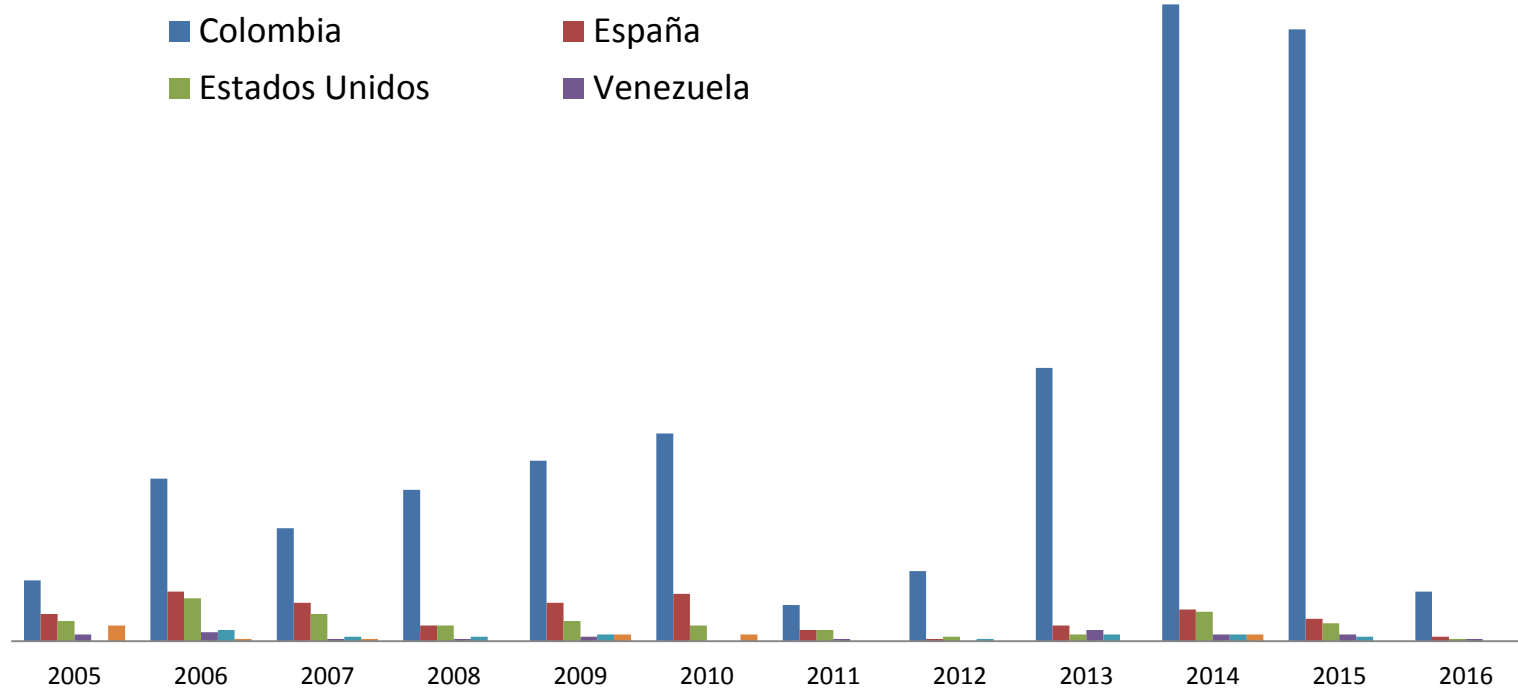
[Elaboración de bibliografías](#)

[Asesoría personalizada y recorridos temáticos](#)

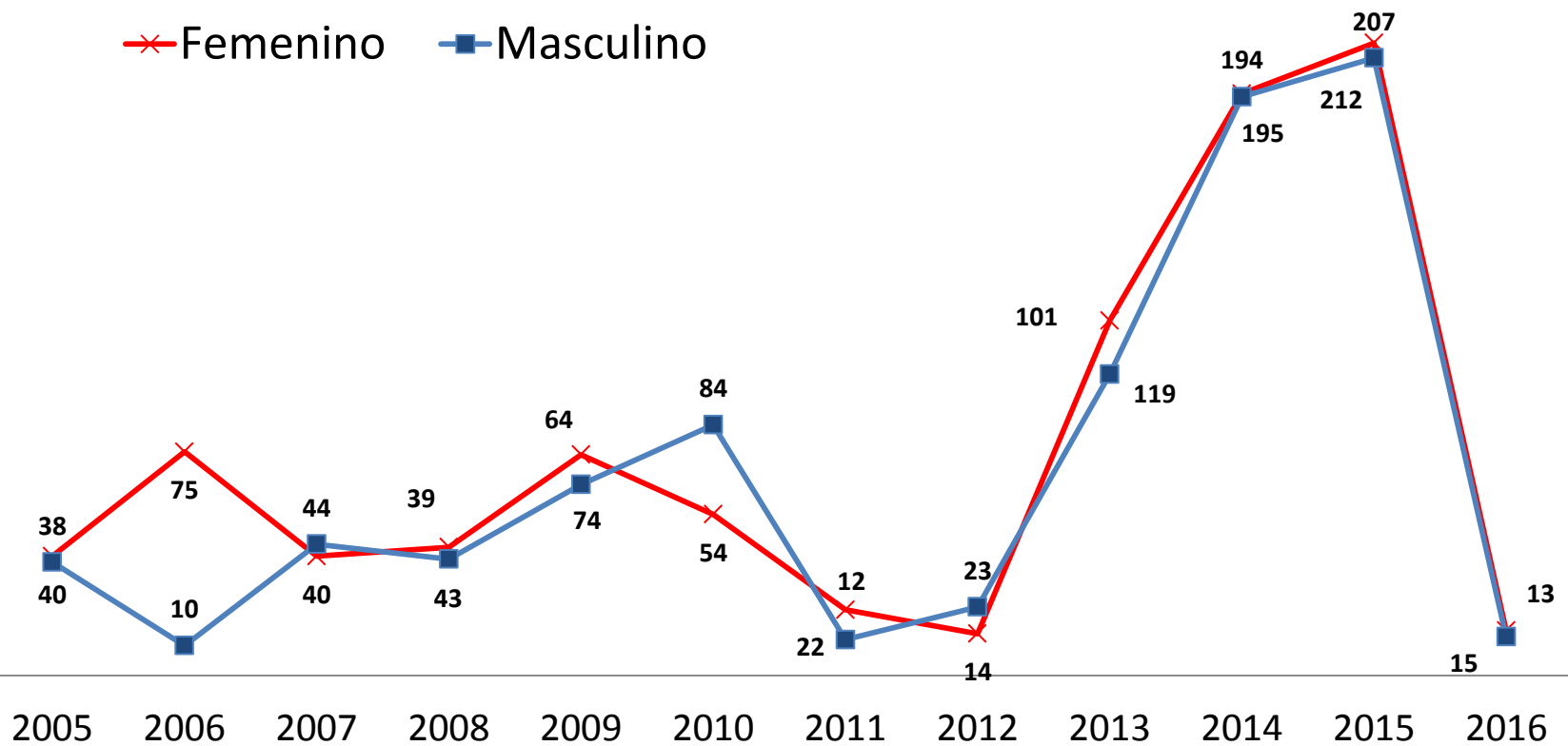
[Suministro de documentos](#)

Perfil y características de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS

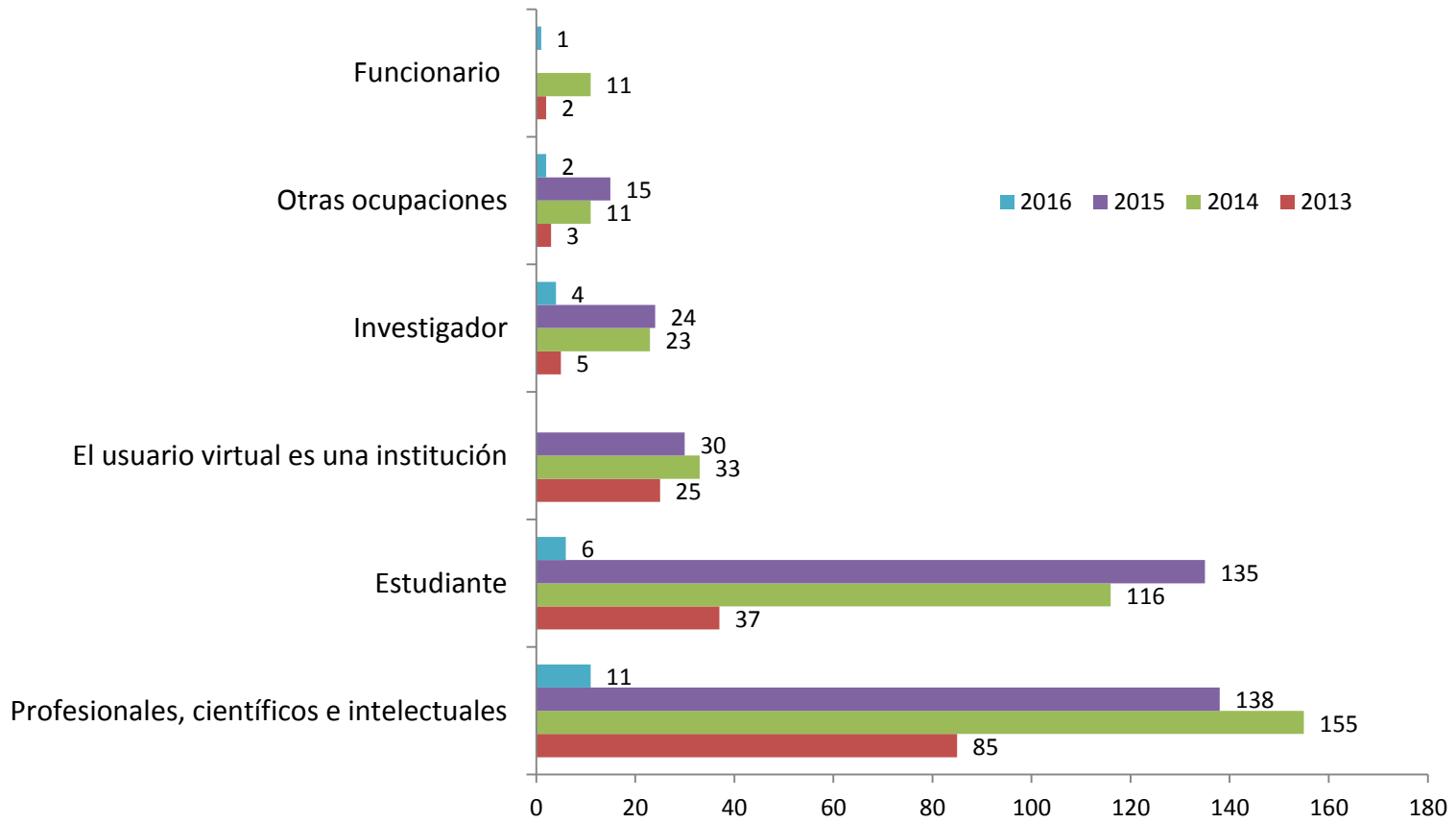
Cobertura geográfica



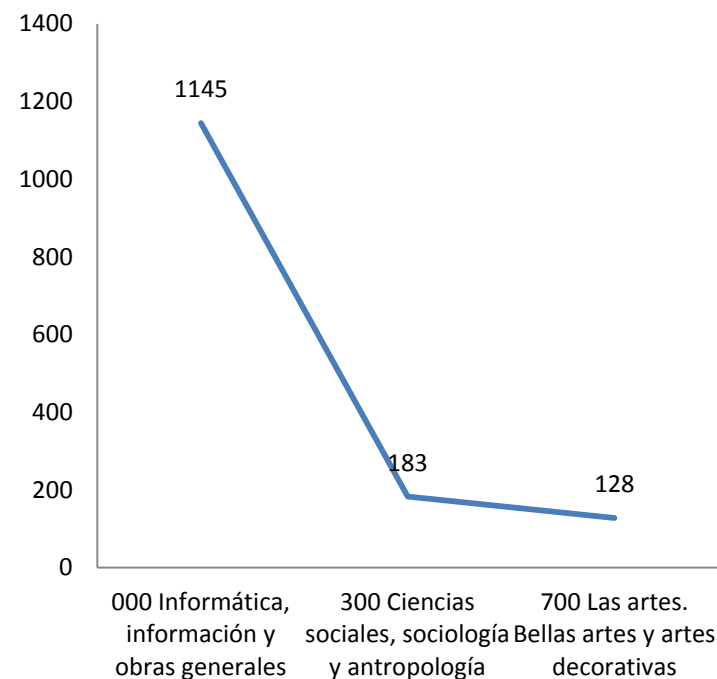
Género



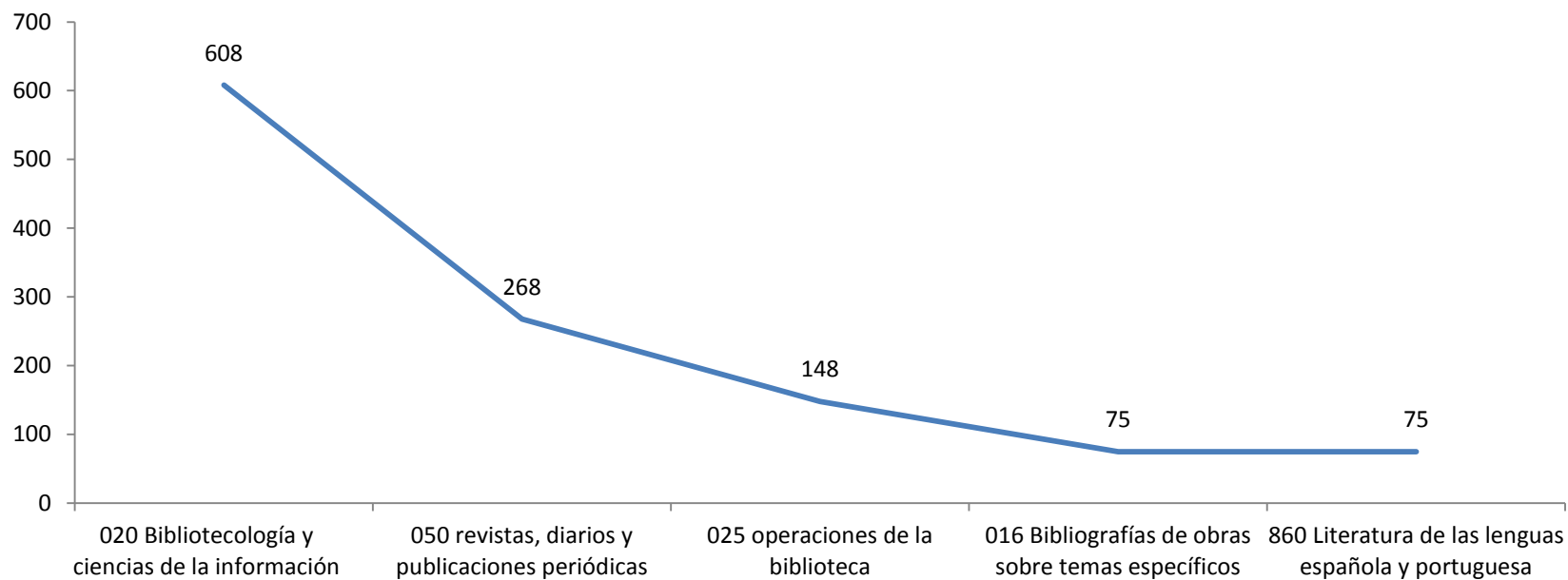
Ocupación



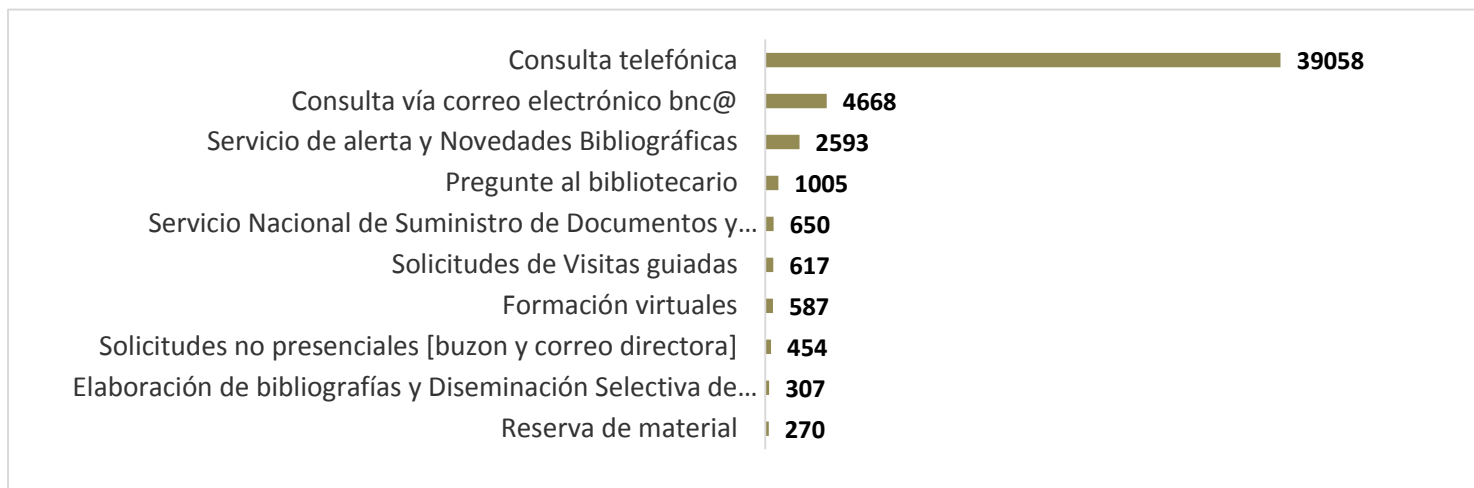
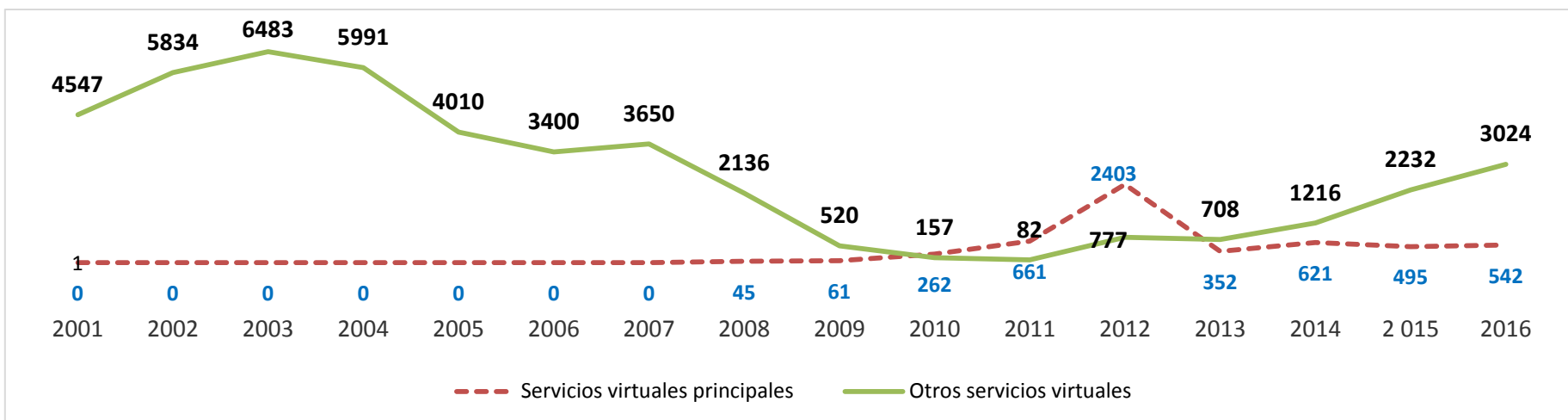
Temática de consulta general



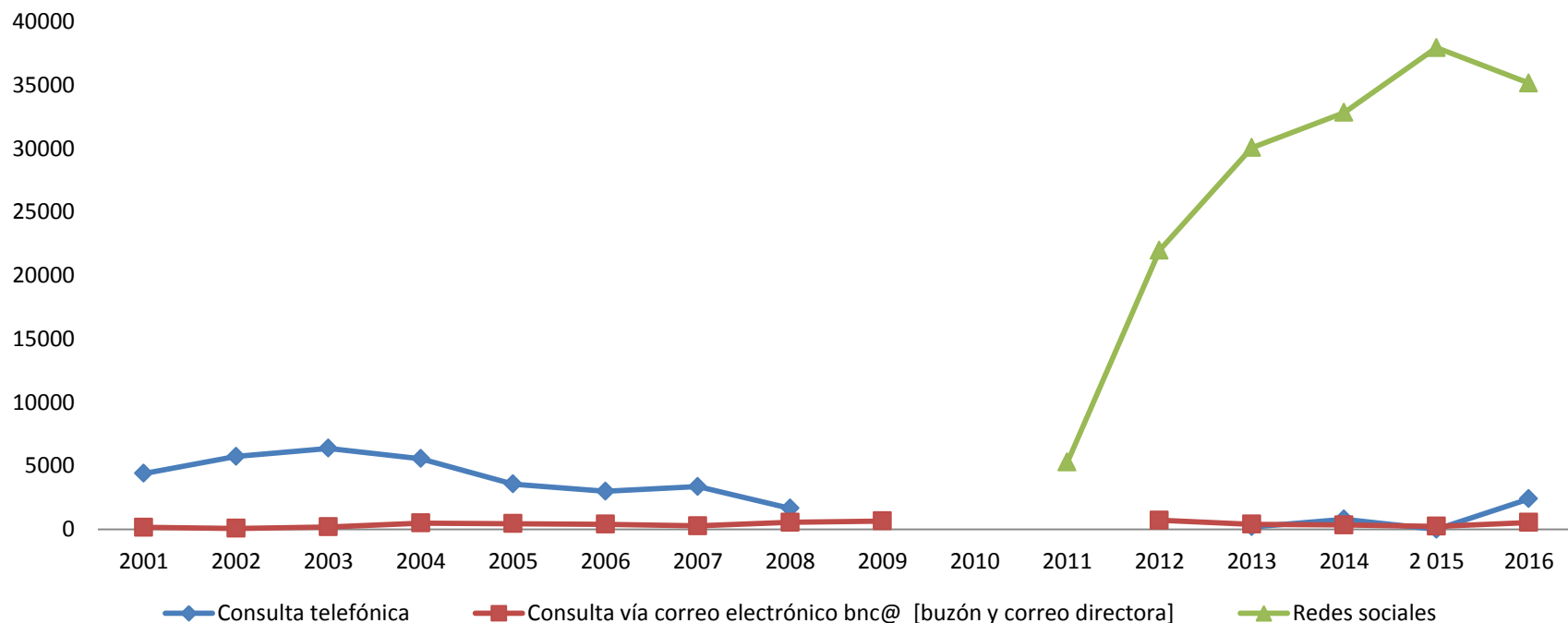
Temática de consulta específica



Servicios que accede



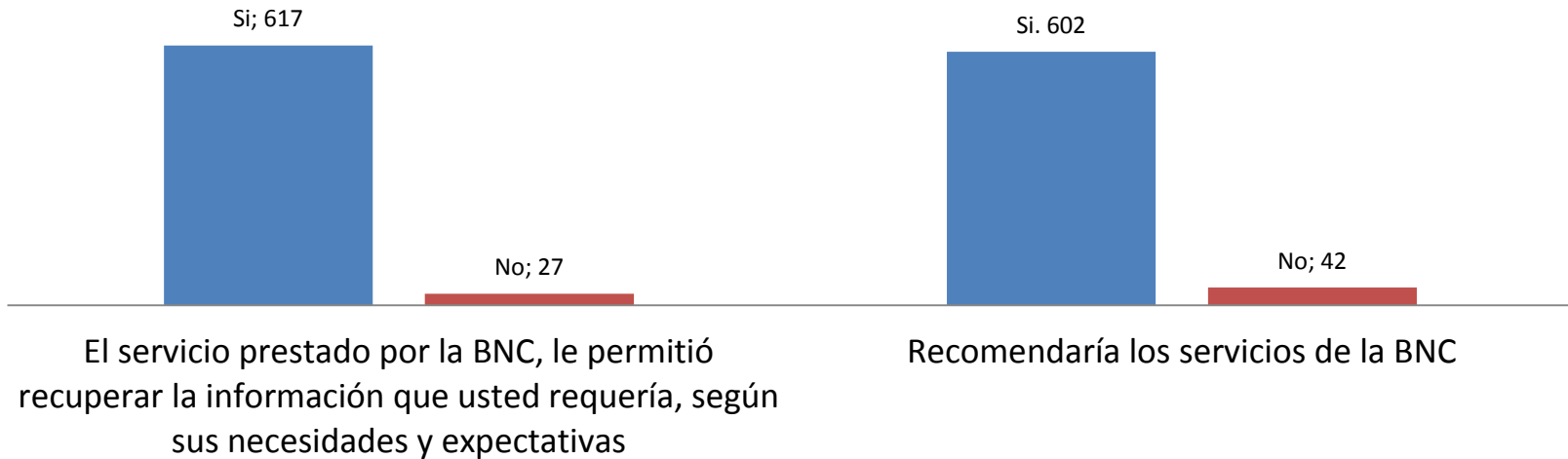
Canales de comunicación



Redes sociales: Facebook [73.389] y Twitter [6.714].

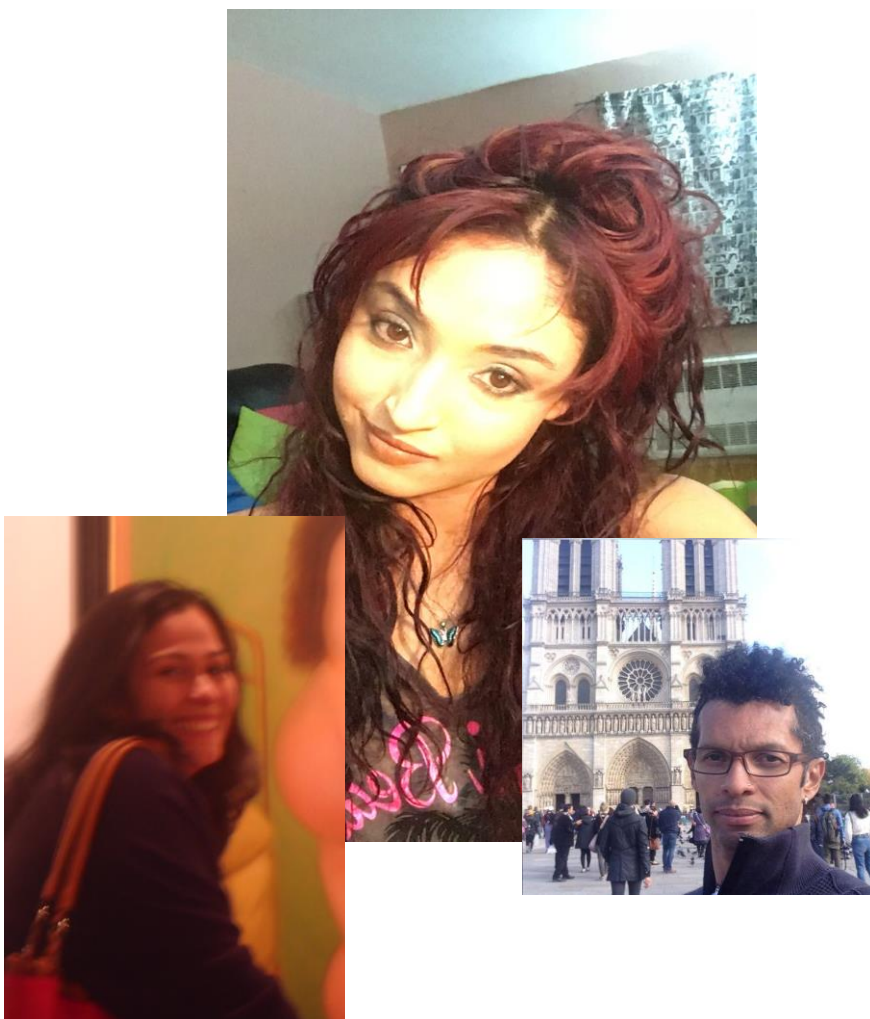
En menor medida se encuentra Instagram [3.018] y a través de su canal de YouTube bncolombia [1.388].

Satisfacción respecto del servicio prestado



La evolución y desarrollo de los servicios virtuales en los últimos quince años, evidencia un **incremento positivo**, que denotan, un aprecio por parte de los ciudadanos que, de una u otra forma se convierten es los beneficiarios de todas estas acciones.

Diseño: Personas y escenarios



Partiendo de la información analizada en la fase anterior, se procedió a personalizar (darles un rostro, una historia y un escenario) a quienes hacen uso (o van a usar) de los servicios virtuales

La caracterización de usuarios virtuales ofrece los elementos requeridos para **generar el marco de conexión en torno los servicios** o productos.

Discusión y conclusiones

Crear **preferencias o fidelidades** entre diferentes grupos de usuarios y hacerse un espacio no solo en el “mercado cultura e investigativo” si no en las **necesidades de los usuarios**.

Discusión y conclusiones

A la Biblioteca, su **imagen de marca institucional**, le ayudará a **atraer nuevos usuarios**. Si la Biblioteca Nacional, por medio de la caracterización, pretende investigar y analizar las **percepciones y actitudes** del público, debe **trazar un plan de trabajo** que pretenda responder, entre otras, las siguientes preguntas:

- ¿Qué tan fácil o complicado le resulta al usuario acceder a nuestros servicios?
- ¿Los servicios son pertinentes para el tipo de usuario que atendemos en términos de eficacia y eficiencia?
- ¿Los contenidos y canales de comunicación están acordes a los gustos y preferencias de nuestros usuarios reales?

Retos

- **Rediseñar de su sitio web** mediante las aplicaciones de metodologías centradas en el diseño de experiencia usuario, los cambios pueden plantearse por etapas y deben de involucrar a todo los grupos y líneas de trabajo pero lo realmente importante es que sea el **usuario el centro del proceso de diseño**.
- **Crear audiencias** atrayendo a nuevos visitantes y convirtiéndolos en usuarios.
- Orientar su misión hacia la preservación de los usuarios existentes y animarlos a serle fieles, proporcionándoles **ofertas atractivas y de alta calidad**.
- La Biblioteca debe procurar unas **métricas que le permitan calcular asuntos relevantes** acordes con su Misión y centrados en sus objetivos estratégicos.

Gracias

MAS 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

