

Grupo de Servicios

Biblioteca Nacional de Colombia

Caracterización de Usuarios 2014

La Biblioteca Nacional de Colombia, Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Cultura, es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y documental. Es también la entidad nacional a cargo de la planeación y diseño de políticas relacionadas con la lectura y las bibliotecas públicas, así como de su promoción y fomento. Su trabajo se guía por el reconocimiento de la diversidad cultural del país y el derecho de todos los ciudadanos a la información y el conocimiento como base de su desarrollo individual y colectivo.

La Biblioteca Nacional de Colombia (BNC) presta servicios presenciales y virtuales especializados para satisfacer las necesidades de información e investigación de sus usuarios por medio de la recuperación y difusión efectiva, eficiente y eficaz de la memoria del país, representada en el patrimonio bibliográfico y documental que conforman las colecciones que custodia la Biblioteca. El Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional lidera la atención al público, facilitando a los usuarios el acceso a la información en sus diferentes soportes, orientándolo en el uso y manejo de fuentes bibliográficas y recursos tecnológicos que le permitan identificar el material pertinente a sus necesidades de información. De igual manera se encarga de identificar periódicamente los distintos tipos de usuarios y sus necesidades a través de la caracterización de los públicos, enmarcada en el estudio de sus usuarios, así como en la medición del nivel de satisfacción de usuarios y del cumplimiento de los indicadores, lo que permite a la Biblioteca Nacional el mejoramiento continuo de sus servicios.

Una de las primeras preguntas que se deben formular al interior de los procesos y procedimientos del Grupo de Servicios es: “¿a quién va dirigido el servicio?” Este documento muestra el resultado de la caracterización de usuarios de biblioteca Nacional para lograr un mejor diseño e implementación de servicios basándose en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica.

El término caracterización, en el contexto que se usa en este documento, se refiere a la identificación de grupos de usuarios que comparten características similares. Parte de la teoría que se presenta en este documento se soporta en textos de mercadeo que emplean la caracterización (más específicamente segmentación) para identificar aspectos comunes de grupos poblacionales. Por lo anterior, algunas de las fuentes que se citan refieren textos o literatura de mercadeo, que se hace explícita para que pueda ser consultada por los lectores y lograr así una mayor profundidad en estos temas.

En ese entendido, la caracterización es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

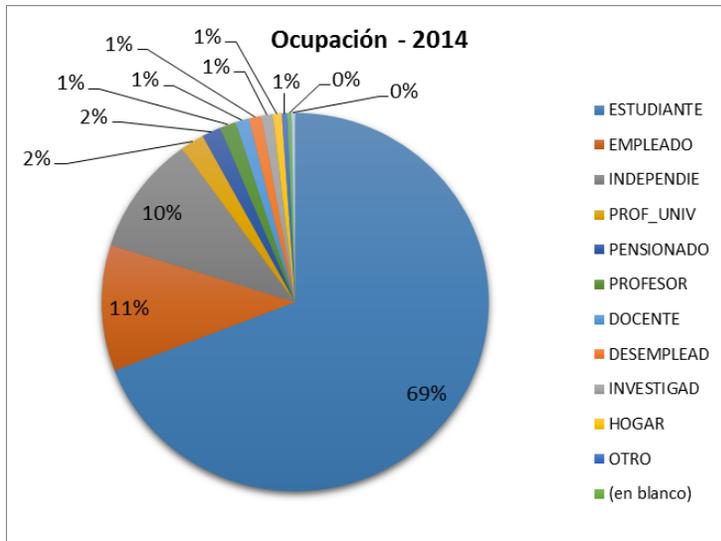
De igual manera analizar el nivel de satisfacción, frente a los servicios y tramites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados por los servicios y tramites nos permite examinar su comportamiento en relación con la Biblioteca Nacional y evaluar el desempeño de los servicios y productos ofrecidos por la biblioteca.

Caracterización 2014

Dentro de la actividad de afiliación y carnetización que el Grupo de Servicios realiza diariamente, se identifica el perfil y las características generales de los usuarios presenciales. Es importante anotar que para hacer uso de los servicios presenciales y consultar el patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca, los ciudadanos deben afiliarse y tramitar un carné de usuario. La afiliación se realiza, de manera gratuita y presencial en el Punto de Información de la biblioteca, diligenciando un Formulario de carnetización, junto a su documento de identidad (cédula de ciudadanía, y en caso de ser extranjero el pasaporte o la cédula de extranjería) en el Punto de Información y el carné se le entregará inmediatamente. Conforme al proceso descrito, se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto a la variable 'Ocupación', esta categoría recoge la actividad actual del usuario, quien selecciona una de 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) y profesor universitario.

| Ocupación | Frecuencia |
|-------------|------------|
| ESTUDIANTE | 69,11% |
| EMPLEADO | 10,77% |
| INDEPENDIE | 10,19% |
| PROF_UNIV | 2,00% |
| PENSIONADO | 1,60% |
| PROFESOR | 1,36% |
| DOCENTE | 1,13% |
| DESEMPLEAD | 1,05% |
| INVESTIGAD | 0,95% |
| HOGAR | 0,74% |
| OTRO | 0,47% |
| (en blanco) | 0,34% |

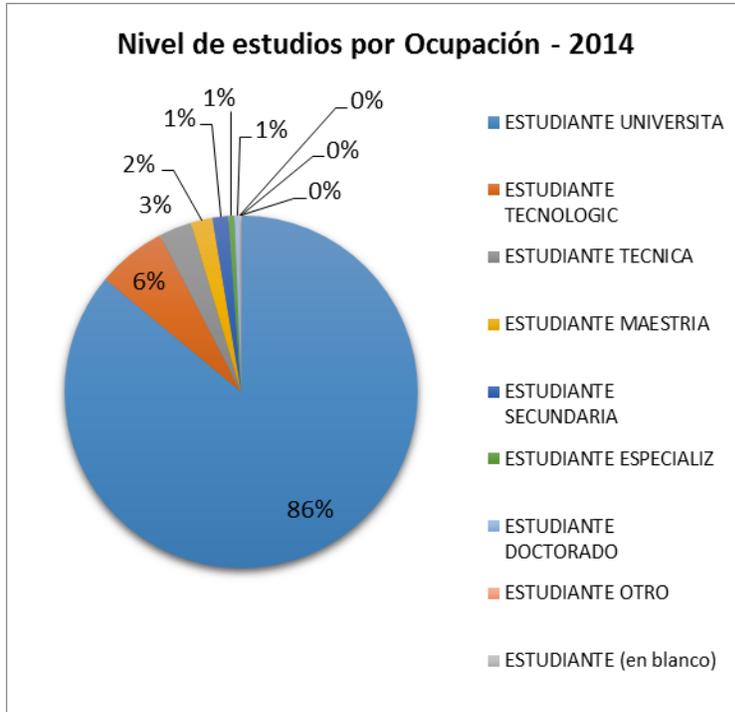


| | |
|----------------------|----------------|
| FUNCIONARI | 0,30% |
| Total general | 100,00% |

En el 2014 el 69% de los usuarios registrados corresponden a estudiantes, seguido por empleados vinculados a una institución pública o privada y por personas que trabajan de forma independiente. Así mismo, más del 4% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria.

De estos estudiantes más del 80% adelanta carreras universitarias.

| Nivel de estudios por Ocupación | Frecuencia |
|------------------------------------|------------|
| ESTUDIANTE | 100,00% |
| UNIVERSITA | 86,02% |
| TECNOLOGIC | 6,38% |



| | |
|----------------------|----------------|
| TECNICA | 2,99% |
| MAESTRIA | 2,00% |
| SECUNDARIA | 1,44% |
| ESPECIALIZ | 0,56% |
| DOCTORADO | 0,47% |
| OTRO | 0,10% |
| (en blanco) | 0,02% |
| POSTDOCT | 0,02% |
| Total general | 100,00% |

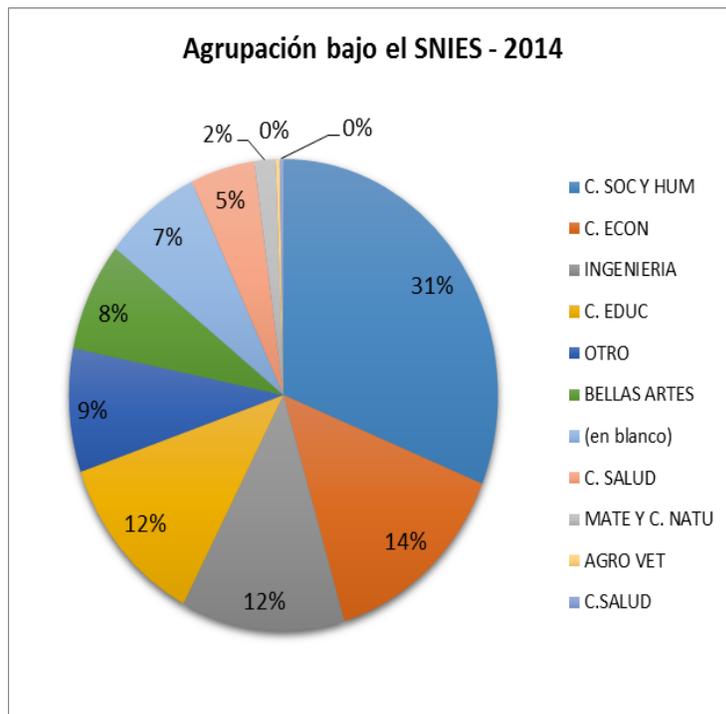
La variable de 'Carrera/profesión', se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más recurrentes; sin embargo, para la presente caracterización se decidió agrupar las carreras o profesiones por las áreas del conocimiento definidas por el Ministerio de Educación¹, de la siguiente forma:

| Abreviatura | Significado |
|--------------|--------------------------------|
| AGRO VET | Agronomía veterinaria y afines |
| BELLAS ARTES | Bellas Artes |
| C. EDUC | Ciencias de la educación |
| C. SALUD | Ciencias de la salud |

¹ Sistema Nacional de Información de la Educación Superior:

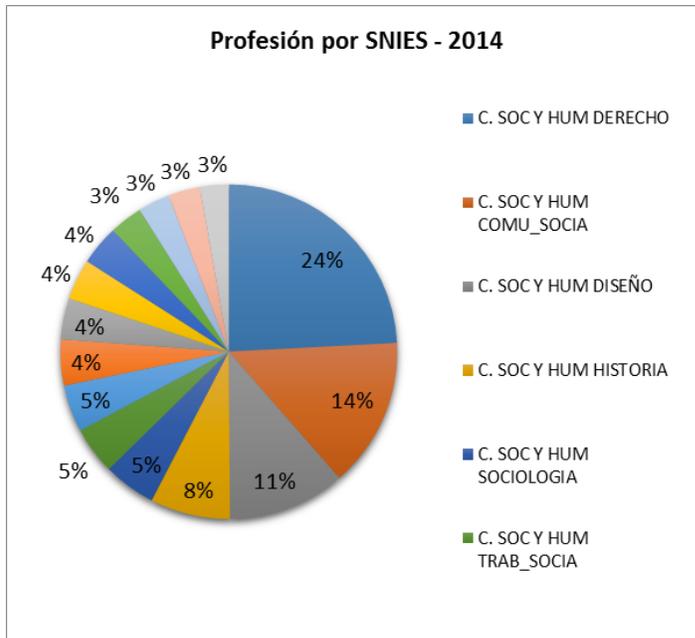
<http://snies.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa/buscar.jsp?control=2.4890708035607556E-4>

| | |
|----------------|---|
| C. SOC Y HUM | Ciencias sociales y humanas |
| C. ECON | Economía, administración, contaduría y afines |
| INGENIERIA | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines |
| MATE Y C. NATU | Matemáticas y ciencias naturales |
| OTRAS | Otras carreras |



| Profesión por SNIES | Frecuencia |
|----------------------|----------------|
| C. SOC Y HUM | 31,14% |
| C. ECON | 14,27% |
| INGENIERIA | 12,31% |
| C. EDUC | 11,99% |
| OTRO | 8,47% |
| BELLAS ARTES | 7,49% |
| (en blanco) | 7,30% |
| C. SALUD | 4,85% |
| MATE Y C. NATU | 1,60% |
| AGRO VET | 0,30% |
| C.SALUD | 0,28% |
| Total general | 100,00% |

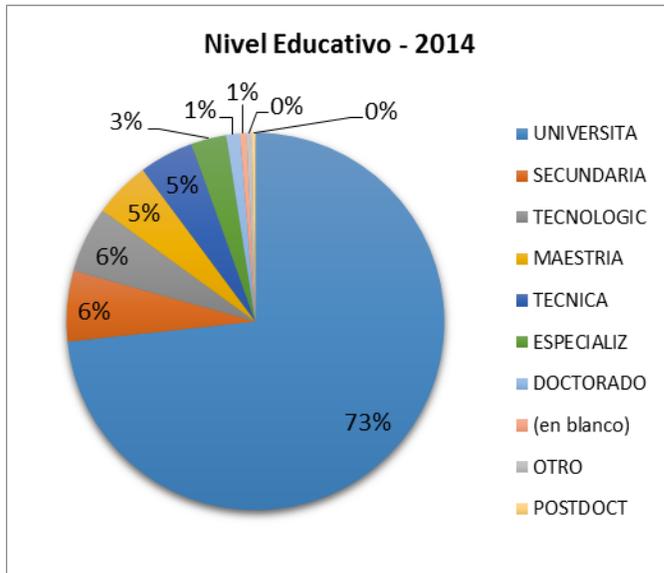
A partir de esta variable se encuentra que el 31% de los usuarios tienen carreras o profesiones que hacen parte de las ciencias sociales y humanas. Seguido por carreras pertenecientes a las ciencias económicas, ingeniería y carreras de las ciencias de la educación. Carreras con mayor presencia pertenecientes a las ciencias sociales y humanas:



| | |
|----------------|---------|
| C. SOC Y HUM | 100,00% |
| DERECHO | 24,17% |
| COMU_SOCIA | 14,46% |
| DISEÑO | 11,26% |
| HISTORIA | 7,68% |
| SOCIOLOGIA | 5,05% |
| TRAB_SOCIA | 4,57% |
| OTRAS CARRERAS | 4,53% |
| C_POLITICA | 4,45% |
| ANTROPOLOG | 3,97% |
| FILOSOFIA | 3,93% |
| LITERATURA | 3,84% |
| PUBLICIDAD | 3,19% |
| BIBLIOTECO | 3,06% |
| REL_INTER | 3,06% |
| PERIODISMO | 2,76% |
| Total general | 100,00% |

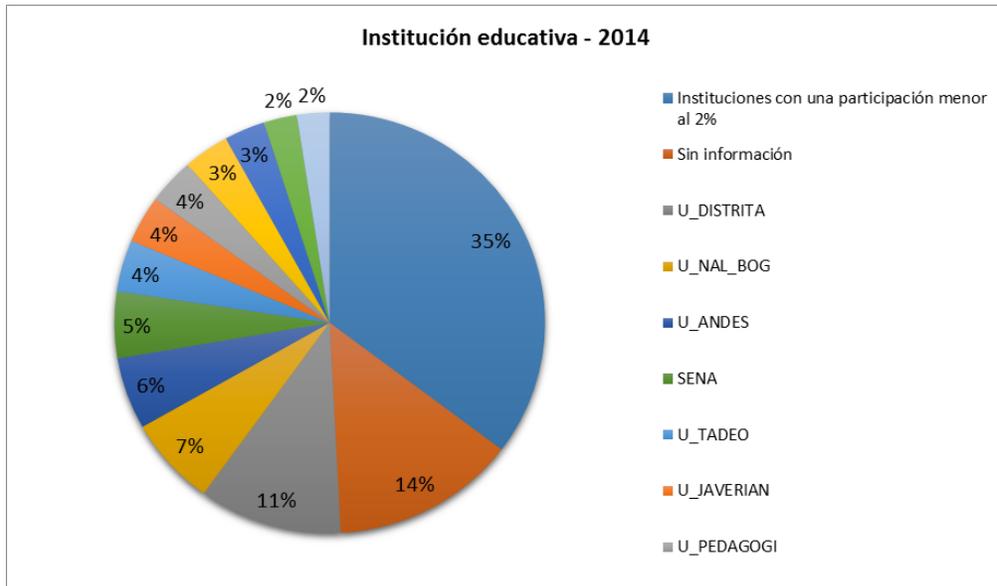
Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son Derecho, Comunicación social y Diseño respectivamente.

En lo referente a la variable 'Nivel educativo', se identificó que la mayoría de usuarios, el 73%, tiene una carrera universitaria o está adelantando una.



| Nivel educativo | Frecuencia |
|----------------------|----------------|
| UNIVERSITA | 73,29% |
| SECUNDARIA | 6,06% |
| TECNOLOGIC | 5,65% |
| MAESTRIA | 4,84% |
| TECNICA | 4,66% |
| ESPECIALIZ | 3,02% |
| DOCTORADO | 1,17% |
| (en blanco) | 0,55% |
| OTRO | 0,46% |
| POSTDOCT | 0,30% |
| Total general | 100,00% |

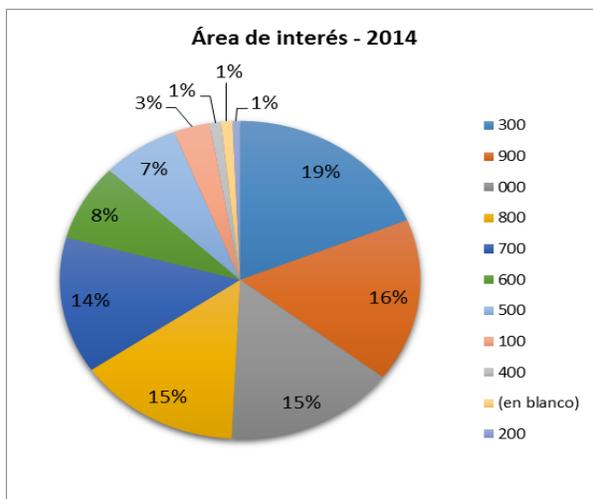
Paralelamente la variable 'Instituciones' nos permite afirmar que durante el 2013 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, Universidad de los Andes, Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Universidad Javeriana, entre otras. Es probable que esta presencia se deba a la cercanía geográfica de las universidades con la Biblioteca. Es de anotar que se tienen registradas más de 100 instituciones educativas de nivel superior, tanto públicas como privadas, así como de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias.



| Institución (abreviación) | educativa | Frecuencia |
|---|-----------|----------------|
| Instituciones con participación menor al 2% | con una | 35,30% |
| Sin información | | 13,90% |
| U_DISTRITA | | 10,75% |
| U_NAL_BOG | | 6,81% |
| U_ANDES | | 5,52% |
| SENA | | 5,11% |
| U_TADEO | | 3,98% |
| U_JAVERIAN | | 3,63% |
| U_PEDAGOGI | | 3,52% |
| U_CENTRAL | | 3,47% |
| U_GRANCOLO | | 3,08% |
| POLI_GRANC | | 2,49% |
| U_EXTRANJE | | 2,45% |
| Total general | | 100,00% |

En lo relativo a la variable 'Área de interés' que permite identificar el área preferente de conocimiento que manifestaron los usuarios recién afiliados. Para facilitar la organización y recuperación de esta categoría se adoptó el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que agrupa en diez clases principales el conocimiento:

| Dewey | Categoría |
|-------|---|
| 000 | Generalidades |
| 100 | Filosofía, fenómenos paranormales, psicología |
| 200 | Religión |
| 300 | Ciencias sociales |
| 400 | Lenguas |
| 500 | Ciencias naturales y matemáticas |
| 600 | Tecnología (Ciencias aplicadas) |
| 700 | Artes. Bellas artes y artes decorativas |
| 800 | Literatura (Belles-lettres) y retórica |
| 900 | Geografía, historia y disciplinas auxiliares |



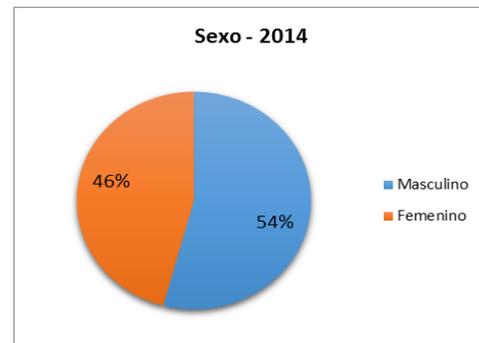
| Área de interés | Frecuencia |
|----------------------|----------------|
| 300 | 18,87% |
| 900 | 16,60% |
| 000 | 15,28% |
| 800 | 14,66% |
| 700 | 13,87% |
| 600 | 7,80% |
| 500 | 6,95% |
| 100 | 3,24% |
| 400 | 1,03% |
| (en blanco) | 1,02% |
| 200 | 0,67% |
| Total general | 100,00% |

El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca Nacional gira en torno a las ciencias sociales, historia, generalidades, literatura y las artes. Dentro de las temáticas sobre ciencias sociales se destacan: derecho, educación, economía, ciencia política, sociología y antropología.

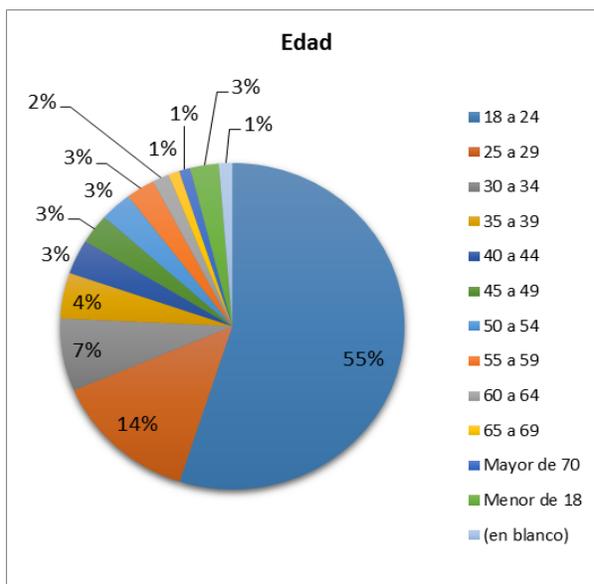
| Áreas de interés dentro de las Ciencias Sociales | Frecuencia |
|--|------------|
| 300 | 100,00% |
| 340 Derecho | 25,07% |
| 300 Ciencias Sociales | 21,37% |
| 330 Economía | 12,39% |
| 370 Educación | 10,68% |
| 320 Ciencia política | 9,33% |
| 301 Sociología y antropología | 5,70% |
| 350 Administración pública | 3,63% |
| 380 Comercio, comunicaciones, transporte | 3,35% |
| 360 Problemas y servicios sociales; asociaciones | 1,99% |
| 390 Costumbres, etiqueta y folclore | 1,92% |
| 332 Economía financiera | 1,78% |
| 362 Problemas y servicios de bienestar social | 1,57% |
| 382 Comercio internacional (comercio exterior) | 0,64% |
| 310 Estadística | 0,57% |
| Total general | 100,00% |

En la variable, 'Sexo', nos encontramos que más del 50% de los usuarios de la biblioteca son masculinos:

| Sexo | Frecuencia |
|-----------|------------|
| Masculino | 54,22% |
| Femenino | 45,78% |

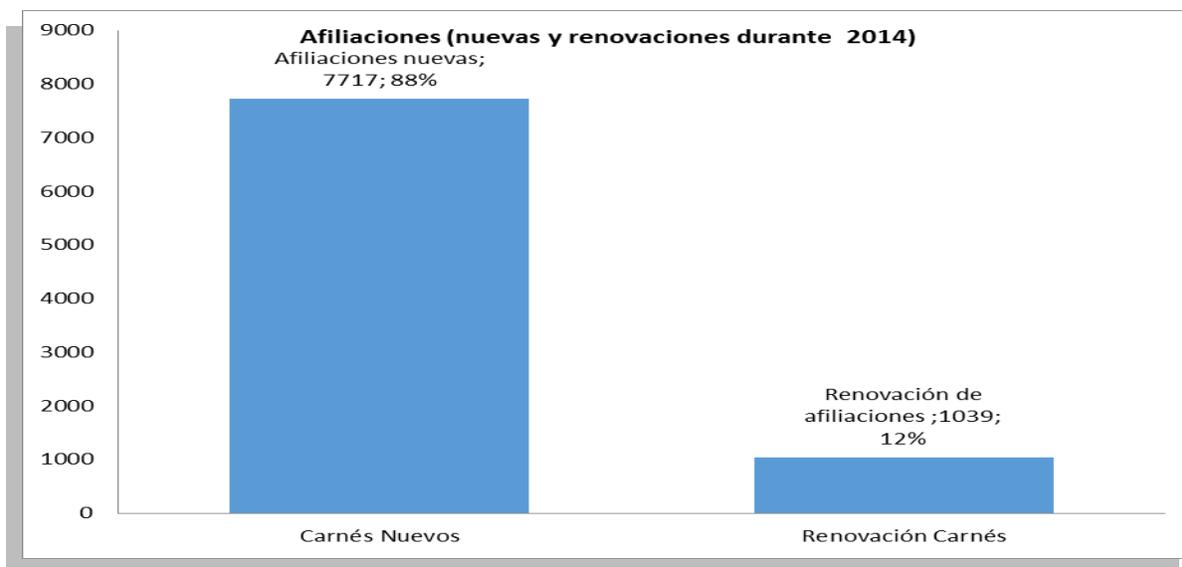


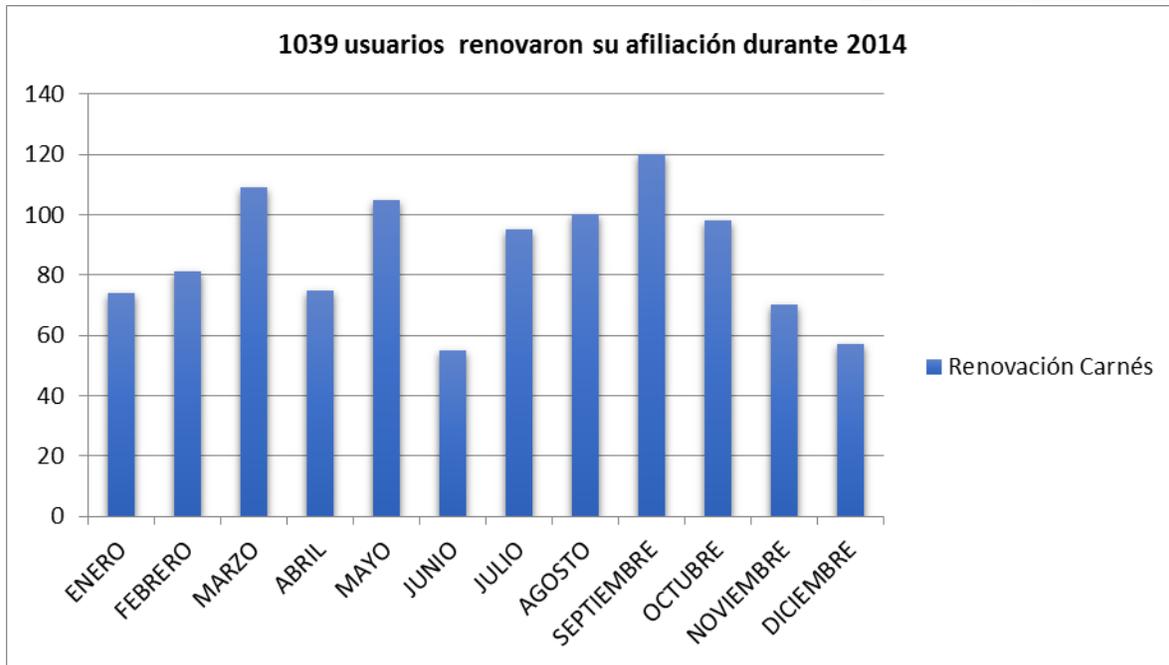
La variable, 'Edad', muestra que la población de usuarios de la Biblioteca Nacional, son en su mayoría (más del 50%) jóvenes de 18 a 24 años para el 2014.



| Rangos de edad | Frecuencia |
|----------------------|----------------|
| 18 a 24 | 54,97% |
| 25 a 29 | 13,62% |
| 30 a 34 | 7,18% |
| 35 a 39 | 4,53% |
| 40 a 44 | 3,41% |
| 45 a 49 | 2,94% |
| 50 a 54 | 3,01% |
| 55 a 59 | 2,73% |
| 60 a 64 | 1,56% |
| 65 a 69 | 1,05% |
| Mayor de 70 | 1,05% |
| Menor de 18 | 2,70% |
| (en blanco) | 1,25% |
| Total general | 100,00% |

La variable 'Afiliación' (nuevo o renovación) permitió identificar que se realizaron 7717 afiliaciones nuevas y 1039 usuarios renovaron su afiliación, lo que representa el 12% de los usuarios que durante el 2014 se afiliaron y carnetizaron en la Biblioteca Nacional de Colombia.



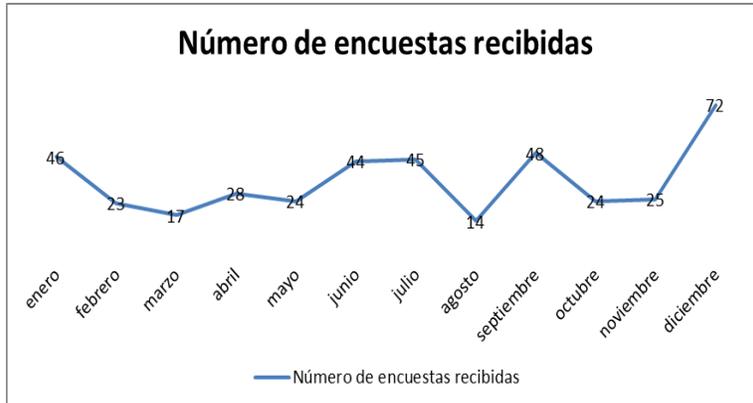


Informe 2014: Formato de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas

Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional han trabajado continuamente para optimizar la comunicación con los ciudadanos; esta es una actividad implementada y coordinada como acción de mejora para dar respuesta oportuna a las sugerencias, opiniones, quejas y reclamos sobre el servicio ofrecidos, mediante el diligenciamiento del formato de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas (F-GAC-014), que se deposita en los buzones de PQRS ubicados en distintos puntos de la Biblioteca Nacional.

Con este propósito, el Grupo de Servicios se dio a la tarea de recolectar, transcribir, sistematizar, responder y reportar la información registrada en el formato de satisfacción mensualmente. Esta actividad permite conocer la percepción de los usuarios presenciales frente al servicio de las distintas áreas que conforman la Biblioteca Nacional.

Entre enero y diciembre del año pasado se recolectaron 410 formatos de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas, discriminados mes a mes de la siguiente manera:



| Mes | No. encuestas recibidas |
|------------|-------------------------|
| Enero | 46 |
| Febrero | 23 |
| Marzo | 17 |
| Abril | 28 |
| Mayo | 24 |
| Junio | 44 |
| Julio | 45 |
| Agosto | 14 |
| Septiembre | 48 |
| Octubre | 24 |
| Noviembre | 25 |
| Diciembre | 72 |
| Total | 410 |

Semanalmente se realizó la transcripción de manera literal de cada uno de los formatos diligenciados a un archivo de Excel, llamado “Encuestas Satisfacción Cliente”, con los siguientes campos:

No. consecutivo para el formato (asignado por el funcionario que transcribe).

Fecha dd-mm-aa (cuando el usuario no llena esa información, el funcionario aproxima el formato con la semana en la que se recogió)

Nombre y Apellidos:

Nombre Organización:

Correo Electrónico:

Teléfono:

Área visitada: (escrito previamente en los formularios)

Sala fondo Antiguo

Hemeroteca Manuel del Socorro

Rodriguez

Sala Daniel Samper Ortega

Punto de Información

Centro de Documentación Musical-CDM

Auditorios (Germán Arciniegas o Aurelio

Arturo)

Biblioteca Nacional

Recepción

Laboratorio Digital de la Biblioteca Nacional-LABN

Grupo de selección y adquisiciones

Tema tratado: Suministrado por el usuario.

Características de la atención prestada por el servidor (a) público, que se califican con “Excelente”, “Bueno”, “Regular” o “Malo”:

- La claridad de la información fue:
- La oportunidad de la respuesta fue:
- La amabilidad de la atención:
- La respuesta a sus inquietudes fue:
- Si recibió material, este fue:
- La satisfacción del servicio es:

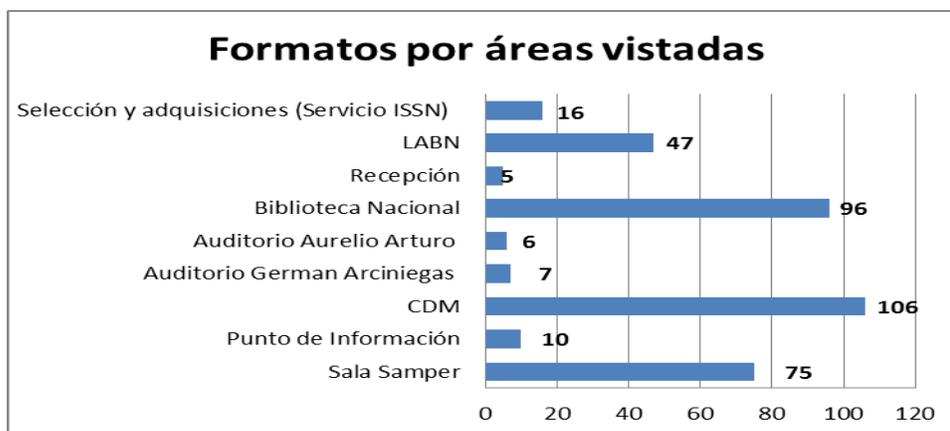
Observaciones:

Observaciones del funcionario que transcribe:

Observación Coordinador GS:

Acción de mejora:

Respecto a las áreas visitadas durante el 2014, es de anotar que la prestación de los servicios, incluyendo el Centro de Documentación Musical (CDM), estuvo centralizada en la sala Daniel Samper Ortega; el Laboratorio Digital (LABN) atiende de manera regular.



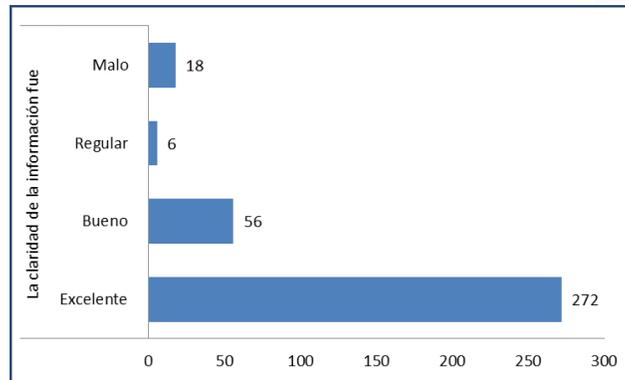
Para el presente informe se analizaron los formatos mencionados, teniendo en cuenta las calificaciones de los usuarios a la atención prestada por el servidor (a) público, así como sus observaciones.

Consolidado

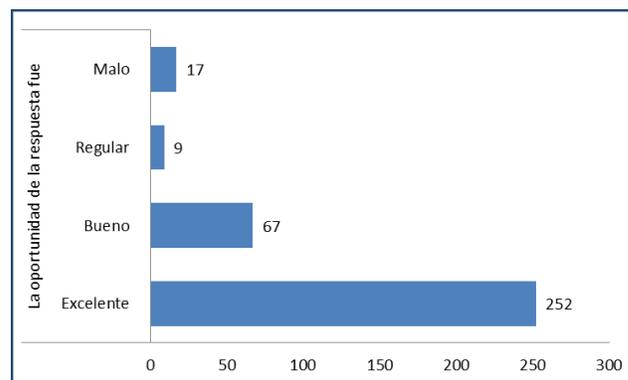
| Periodo | Calificación | La claridad de la información fue | La oportunidad de la respuesta fue | La amabilidad de la atención | La respuesta a sus inquietudes fue | Si recibió material, éste fue | La satisfacción del servicio es |
|---------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| 1er trimestre | Excelente + bueno | 89% | 89% | 91% | 92% | 94% | 84% |
| | Regular + malo | 11% | 11% | 9% | 8% | 6% | 16% |
| 2do Trimestre | Excelente + bueno | 92% | 89% | 91% | 89% | 96% | 85% |
| | Regular + malo | 8% | 11% | 9% | 11% | 4% | 15% |
| 3er Trimestre | Excelente + bueno | 94% | 94% | 95% | 93% | 95% | 89% |
| | Regular + malo | 6% | 6% | 5% | 7% | 5% | 11% |
| 4to Trimestre | Excelente + bueno | 96% | 96% | 97% | 95% | 97% | 96% |
| | Regular + malo | 4% | 4% | 3% | 5% | 3% | 4% |
| Total | Excelente + bueno | 93% | 92% | 94% | 92% | 96% | 89% |
| | Regular + malo | 7% | 8% | 6% | 8% | 4% | 11% |

ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS

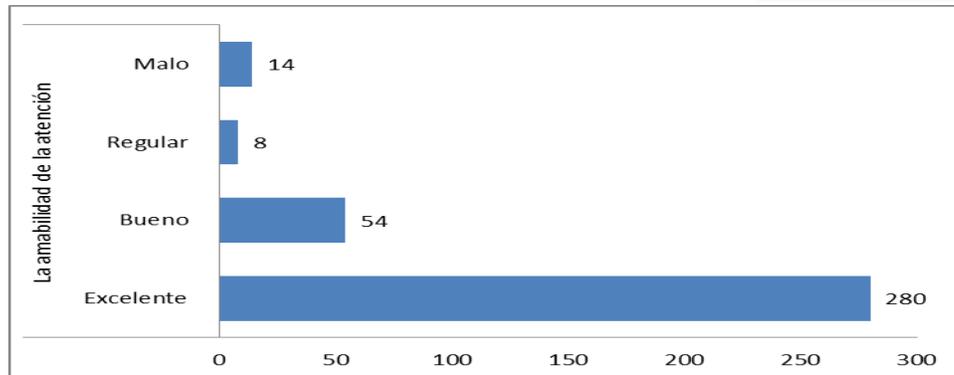
A la pregunta “La claridad de la información”, 349 usuarios contestaron de la siguiente forma: 77% considera que la claridad fue excelente, 16% que fue buena; 2% que fue regular y el 5% que fue mala.



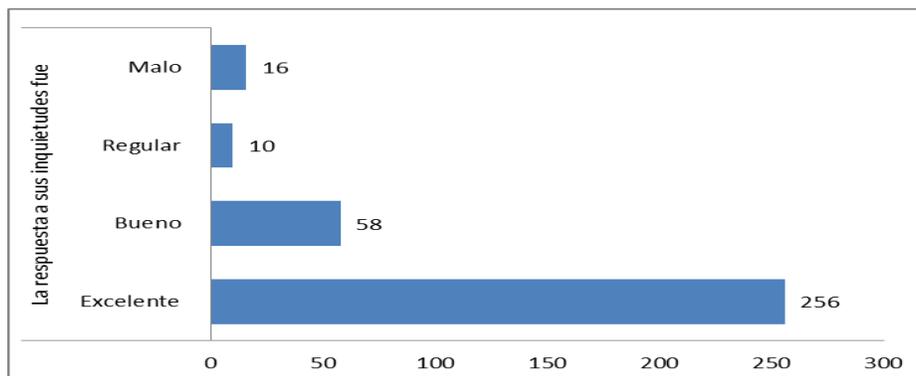
A la pregunta “La oportunidad de la respuesta fue”, 342 usuarios contestaron de la siguiente forma: 73% considera que la oportunidad a la respuesta fue excelente, 19% que fue buena; 3% que fue regular y el 5% que fue mala.



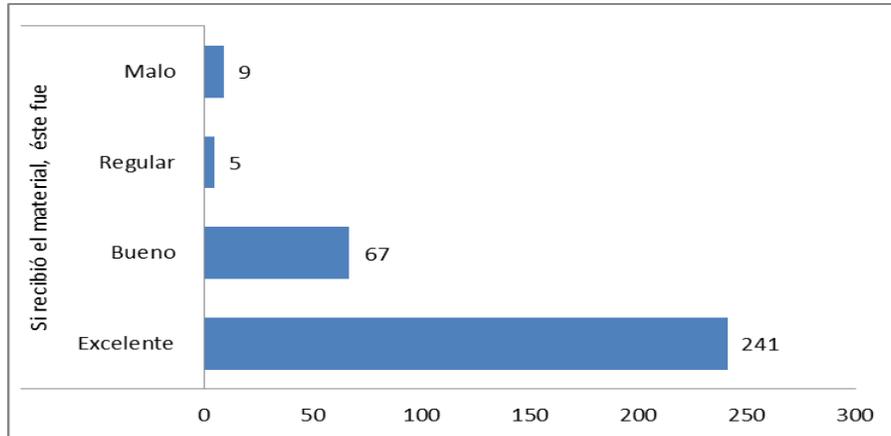
A la pregunta “La amabilidad de la atención”, 353 usuarios contestaron de la siguiente forma: 79% considera que la amabilidad fue excelente, 15% que fue buena; 2% que fue regular y el 4% que fue mala.



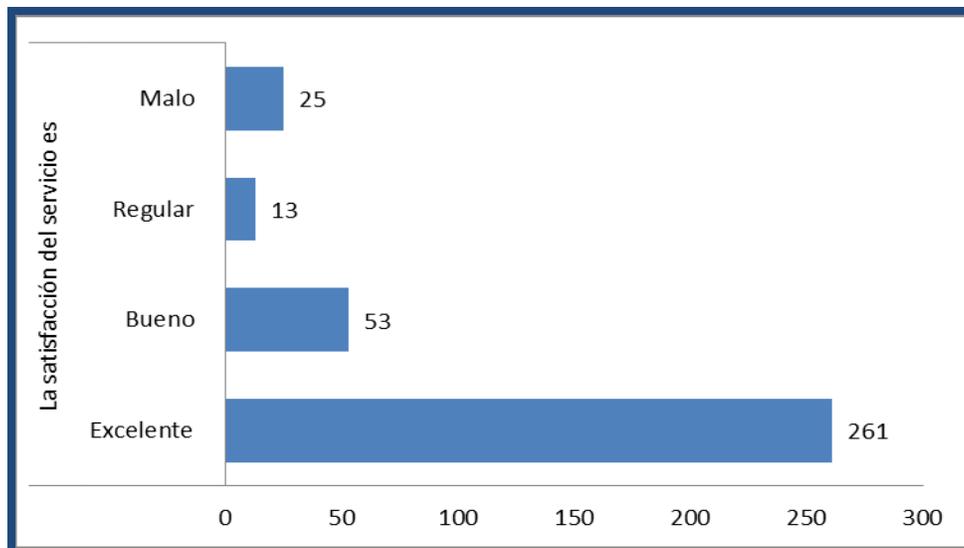
A la pregunta “La respuesta a sus inquietudes fue”, 337 usuarios contestaron de la siguiente forma: 75% considera que la respuesta a sus inquietudes fue excelente, 17% que fue buena; 3% que fue regular y el 5% que fue mala.



A la pregunta “Si recibió el material, este fue”, 319 usuarios contestaron de la siguiente forma: 75% considera que el material recibido fue excelente, 21% que fue buena; 1% que fue regular y el 3% que fue mala.



A la pregunta “La satisfacción del servicio es”, 349 usuarios contestaron de la siguiente forma: 74% considera que la respuesta a sus inquietudes fue excelente, 15% que fue buena; 4% que fue regular y el 7% que fue mala.



Atención al Ciudadano ha estimado que lo correcto es que el 95% de las respuestas a las preguntas sea calificado como “Excelente” o “Bueno”; la Biblioteca Nacional de Colombia se encuentra entre el 84% y 96% de respuestas dentro de este rango. Estas calificaciones

positivas denotan que los usuarios perciben que la amabilidad por parte de los funcionarios, el material recibido y la atención en general, cumplen con sus expectativas.

Igualmente, al no recibir el 100% de calificaciones excelentes o buenas, ni cumplir en todas las opciones con el indicador de Atención al Ciudadano, la Biblioteca Nacional debe plantear formas de mejorar la percepción del usuario. Por ejemplo, cuestionarse cómo aumentar la satisfacción respecto al servicio, una de las preguntas que más recibe las calificaciones de regular o malo.

OBSERVACIONES

Dentro del proceso de tabulación se ha logrado identificar ejes recurrentes en las observaciones registradas por los usuarios:

1. Felicitaciones
2. Protocolos de seguridad
3. Demora en la entrega del material
4. Baños
5. Ruido en salas y pasillos
6. Acceso personas en condición de discapacidad.

Para tener un panorama general acerca de la opinión de nuestros usuarios y visitantes, seleccionamos y transcribimos al pie de la letra algunas de las más recurrentes:

OBSERVACIONES DE FELICITACIONES:

“La atención por el personal técnico y de seguridad fue bastante buena y amable, se nota la calidad humana de los empleados, muchas gracias por permitirnos realizar el evento en sus instalaciones”.

“Que sigan cambiando así mejorando. Excelente”.

"Me parece que hay un buen orden en todo".

“Todo bien”.

“Excelente atención”.

"Bien muy bien gracias".

“Como estudiante há sido útil este espacio para mi formación”.

“Muy bien en todo sentido”.

“Buena atención con la gente que viene por primera vez”.

“Muy agradecido”.

“Gracias!”.

“Muy buena disposición y atención”.

“Gracias por el servicio a la biblioteca y su personal por ser siempre óptimo y amable”.

“Excelente servicio”.

“Muy agradecido”.

“Excelente atención”.

“Apreciada doña Jeannette: felicitaciones por las actividades musicales programadas, las cuales deberían ser a lo largo del año para brindar posibilidades a más talentos. Agradezco la información brindada por ustedes y las invitaciones formuladas, creo que hacen una buena labor en este ámbito cultural”.

“Excelente la información sobre el trato del libro”.

“Excelente”.

OBSERVACIONES SOBRE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD:

“No se permitió entrada al protector de una tablet es ilógico pues lo protege de rayones y golpes por favor”.

“Traer una cartera pequeña y no poder entrar con ella es un maltrato, ustedes nos tratan como ladrones”.

“Queja por tener que dejar un bolso pequeño con pertenencias personales, no ocurre en ninguna biblioteca del mundo”.

“Me parece contrario a la [ilegible] de una biblioteca pública, que no pueda adquirir carnet si no tengo C.C original, tengo contraseña, es una biblioteca pública”.

“Por favor tener en cuenta ley 962/05 Art. 23 gracias. De manera muy respetuosa quiero solicitar por favor tener presente la ley 962/05 Art. 23 en virtud de la retención de documentos que se presenta por parte de la empresa de seguridad como condición para acceder a la Biblioteca Nacional”.

“Como ciudadano culto y profesional recurro a las bibliotecas en procura de lecturas que fortalezcan mi gran pasión por la literatura. Con gran pesar observo como en la Biblioteca Nacional en donde se debería facilitar al lector sin obstáculos su ingreso y objetivo cultural pero lamentablemente con absurdos conceptos de seguridad se exige al ingreso el manejo de documentos que en ninguna otra Biblioteca piden a sus usuarios. Que está pasando?”.

“La recepción, persona de seguridad en documento me solicitó otro documento fuera del carneth traía el periódico para dejarlo en cacillero luego la "mamita" me dijo q' con mucho gusto me hacía el favor de guardarmelo, luego me trobió el estado mental, me puso de animos mal; yo le dije: que a mí no me está haciendo ningún favor, puesto q' su deber es atender a la gente. espero su corrector al caso”.

“Pensé que era una Biblioteca no un banco”.

“En la recepción me siento ultrajado por parte del personal de vigilancia, por los cuales me veo afectado pues soy una persona de bien y me verificaron mi documentos personales por parte del señor Jorge Rodriguez y la señora Dioneidi Quintero”.

OBSERVACIONES SOBRE DEMORA EN LA ENTREGA DEL MATERIAL

“Necesitaba un microfilm y esperé por más de 1h y media y nunca llegó el material solicitado”.

"A veces se demora mucho en llegar el material. Las solicitudes por e-mail se tramitan muy lento".

“Hay mucha demora (más de 30 min) entre la solicitud del material y la entrega como tal”.

“Los documentos se demoran demasiado en llegar y uno como investigador pierde mucho tiempo”.

“Hay demora en la entrega del material y el personal no sabe cómo localizarlo. Esto sumado a que tenga que acudir a la Biblioteca desde un municipio lejano, con mala remuneración como la de los docentes de Colombia, desincentiva la práctica investigativa y fomenta el malestar en la cultura incluso entre aquellas que amamos el saber”.

OBSERVACIONES RESPECTO A LOS BAÑOS PÚBLICOS

“Me parece el como que no halla papel higienico, unas buenas instalaciones y las garantías para los empleados que atendien el usuario son pésimas que tristeza, ellos que son los que trabajan aquí tengan que traer el agua porque no es potable, el papel higienico que falta de gestión de la administradora y los que le siguen”.

“El servicio de baño es pésimo, señora Ministra de Cultura los podia modernizar”.

“Arreglar los baños”.

“Por Favor arreglar los baños”.

“Señora ministra de cultura y directora Biblioteca Nacional, La remodelación de los baños al usuario son una vergüenza pública. Antihigiénicos de hace más de 78 años desde su construcción”.

“El baño del area cultural, está dañado (fuera de servicio)”.

“Coloquen papel en los baños no sean tan H.P.”.

OBSERVACIONES SOBRE EL RUIDO EN SALAS Y PASILLOS

“Hay demasiado ruido, no se puede uno concentrar en la lectura, la celadora con el radio a todo volumen y los empleados no hablan - Gritan, más que una biblioteca parece una plaza de mercado. Espero su respuesta radicada a quien corresponda o si no me quejaré a instancias superiores”.

“Hacen mucho ruido al hablar tan alto en la sala y eso es un poco molesto y es difícil concentrarse”.

“Hace clinica a usuarios y funcionarios de la Biblioteca sobre la importancia del silencio en un recinto de estudio e investigación. Desafortunadamente hoy la biblioteca era una plaza de mercado; Se desconoce la procedencia de los usuarios (usuarios o funcionarios)”.

“Tengo entendido que en cualquier biblioteca se permite un desnivel de ruido más bien bajo; en más de (4) cuatro oportunidades en el LAB de sistemas la señora celadora entra cada 10 minutos y arrastra la mesa y silla donde se sienta y uno como persona que viene a consultar necesita concentrarse. Los muchachos que estan a cargo del LAB de sistemas como usan audifonos no se percatan del ruido; por favor tomar las medidas del caso. Gracias”.

“Sres(as) Bibliotk Nal (Sala Samper Ortega) *Sugerencia Asunto: Fomentar y estabilizar a la cultura del silencio: Como condición fundamental y/o esencial en el aprovechamiento de los contenidos leidos. B) Fomentar y estabilizar la cultura del buen trato entre los funcionarios y los usuarios (Empleo de los buenos modales permanentes). C) Educar a los usuarios en el buen comportamiento en las salas de lectura con los funcionarios y demás usuarios. *) Controlar el uso de celulares en las salas”.

“Por favor colocar avisos de "silencio" en toda la biblioteca. Esto incluye: a las aseadoras y demas miembros (gritones, se rien duro y ademas no atienden bin). Gracias”.

“Los funcionarios de la sala general no pararon de hablar durante 1 hora que estuve aquí. Decidí irme a otro lado”.

OBSERVACIONES SOBRE EL ACCESO A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

“Organización excluyente; discriminan por no adecuación de espacios a personas en condición discapacidad”.

“Soy discapacitado y no hay una rampa de acceso”.

ACCIONES DE MEJORA

Las acciones de mejora emprendidas desde la coordinación del Grupo de Servicios, con el acompañamiento de Atención al Ciudadano, comienzan con la respuesta mensual a los formatos que contienen observaciones negativas y aquellos donde la calificación del servicio se encuentra en el rango de regular a malo. Es importante aclarar que estas repuestas se realizan por correo electrónico, telefónicamente o de forma inmediata y presencial al usuario. Las respuestas que se tramitan por correo electrónico se copian al correo atencionalciudadano@mincultura.gov.co y serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co

Según el caso, las respuestas se envían citando el correo de contacto y el nombre del funcionario que puede aclarar o ampliar una respuesta. Es de anotar que este ejercicio ha permitido estar al tanto de las inquietudes frente al servicio, y que este tipo de comunicación genera confianza y buena receptividad por parte de los usuarios. En este sentido, durante diciembre del 2014 se envió un mensaje de agradecimiento a los usuarios que aportaron un comentario positivo o buenas calificaciones ante las preguntas suministradas en el periodo mencionado.

En la búsqueda de soluciones a las observaciones realizadas se fortaleció la capacitación a los funcionarios del Grupo de Servicios para mejorar las competencias frente a la atención de los usuarios y visitantes; continuamente se trabaja en herramientas y mecanismos positivos en lo referente al trato con los usuarios, siempre con el objetivo de prestar el mejor servicio posible.

De igual manera, se viene trabajando en otro instrumento que nos permita recolectar y analizar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios presenciales y virtuales de la Biblioteca Nacional; este instrumento se diligencia a través de medios electrónicos, ingresando al siguiente enlace:

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/formularios/view.php?id=18>, y las respuestas llegan al correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co; posteriormente se tabulan los datos con el fin de realizar el análisis correspondiente, como parte del consolidado estadístico del Grupo de Servicios.

Por otra parte, con el fin de garantizar el acceso y difusión al patrimonio bibliográfico y documental de Colombia, y en conformidad con la retroalimentación recibida, el Grupo de Servicios adelanta actualmente una propuesta para ajustar la resolución 1702 de 2010, por la cual se establece el reglamento para la prestación de servicio al público en las salas de consulta y áreas culturales de la Biblioteca Nacional. Así mismo, se hace evidente la necesidad de adecuar el “Manual instructivo de operación y control del servicio de vigilancia” con apoyo de la administración de la Biblioteca, cuyos lineamientos deben ajustarse a las necesidades actuales de los usuarios, sin ir en contra de la seguridad.

Por último, la Biblioteca Nacional de Colombia ratifica su compromiso con la cultura del servicio, en procura de prestar la atención necesaria para satisfacer las necesidades de información e investigación de sus usuarios, garantizando el acceso a la memoria bibliográfica y documental colombiana, base para la construcción social y cultural de la nación.

Encuesta servicios 2014

Durante el 2014 se creó e implementó la Encuesta de Servicios, instrumento virtual que permite recolectar y analizar información sobre la percepción que los usuarios tienen sobre los servicios presenciales y virtuales. Estas encuestas se aplican presencialmente en las salas de consulta o en el Punto de Información, a través de los computadores y las tabletas ingresando al siguiente enlace:

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/formularios/view.php?id=18>.

De igual manera cada vez que un servicio virtual es respondido, en el correo final se adjunta un mensaje en el cual se invita al usuario a responder esta encuesta. Si el usuario decide responder la encuesta y la envía correctamente, esta llega al correo serviciosbnc@mincultura.gov.co desde el cual se re-direccionan a la persona encargada de tabularlas para finalmente realizar el análisis correspondiente.

En el año 2014 se recibieron 417 encuestas de servicios. De estas, 2 estaban incompletas, 164 no llegaron al correo² y 24 se repitieron. Por lo tanto, solo se analizaron 227 encuestas, de las que se pudo obtener la siguiente información:

| La rapidez en responder a su solicitud fue: | | | La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue | | | La calidad del material recibido fue | | |
|---|------------|-------------|---|------------|-------------|--------------------------------------|------------|-------------|
| Excelente | 96 | 42% | Excelente | 139 | 61% | Excelente | 106 | 47% |
| Bueno | 104 | 46% | Bueno | 75 | 33% | Bueno | 100 | 44% |
| Regular | 18 | 8% | Regular | 5 | 2% | Regular | 11 | 5% |
| Deficiente | 9 | 4% | Deficiente | 8 | 4% | Deficiente | 10 | 4% |
| Total | 227 | 100% | Total | 227 | 100% | Total | 227 | 100% |

De acuerdo a la medición propuesta por el Grupo de Atención al Ciudadano la lectura de los resultados sería:

| La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue | | | La calidad del material recibido fue | | | La rapidez en responder a su solicitud fue: | | |
|---|------------|------------|--------------------------------------|------------|------------|---|------------|------------|
| Excelente + Bueno | 214 | 94% | Excelente + Bueno | 206 | 91% | Excelente + Bueno | 200 | 88% |
| Regular + Deficiente | 13 | 6% | Regular + Deficiente | 21 | 9% | Regular + Deficiente | 27 | 12% |
| Total | 227 | 100% | Total | 227 | 100% | Total | 227 | 100% |

La calidad de atención por parte de los funcionarios del Grupo de Servicio está muy cerca a los niveles buscados de satisfacción; La calidad del material recibido esta dentro del rango esperado, sin embargo, la observación más recurrente es la calidad del material microfilmado

² Como la encuesta de servicios se encontraba en fase de prueba se presentaron fallas en el recepción de las respuestas, una vez detectados los errores, se procedió a realizar los ajustes necesarios para el 2015

y el grado de deterioro de título de prensa que no se encuentra digitalizada y debe consultarse en físico exponiendo el material; por último, la rapidez³ en responder a su solicitud se calificó como “Excelente” o “Buena” en un 88%, por lo tanto, es necesario tomar medidas para asegurar los tiempos de entrega del material en las salas de consulta se ajusten.

Las dos preguntas claves dentro de la encuesta de servicios y que nos permiten medir la fidelidad de los usuarios reales de la Biblioteca son:

| El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas | | | Recomendaría los servicios de la BNC | | |
|--|-----|------|--------------------------------------|-----|------|
| Si | 212 | 93% | Si | 214 | 94% |
| No | 15 | 7% | No | 13 | 6% |
| Total | 227 | 100% | Total | 227 | 100% |

Es de anotar que la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiados de los servicios virtuales y presenciales son positivos. El servicio más calificado es el de consulta y préstamo en salas, seguido de los servicios brindados en el Punto de Información.

A modo de conclusión esta herramienta permite conocer las valoraciones y sugerencias pero desafortunadamente al no poder recuperar el correo del usuario para darle respuesta dejo como tarea la modificación del mismo partir de enero 2015 para que permita registrar como campo obligatorio el correo del usuarios con el ánimo de dar respuesta oportuna a los usuarios reales que utilizan los servicios presenciales y virtuales implementados por el Grupo de Servicios, de igual manera se incorporara el servicio de ISSN liderado por el Grupo de Selección y adquisiciones; y se agregaran los grupos de trabajo que ofrecen servicios y los auditores en el aparte de área o sala visitada en la Biblioteca Nacional. El informe completo reposa en el archivo del Grupo de Servicios.

PARA MÁS INFORMACIÓN:

Lyda Patricia España Rodríguez

³ Durante el 2014 se realizó el inventario de las colecciones y en algunos casos se presentaron demoras en el envío de los documentos a la sala Daniel Samper Ortega donde se encontraban centralizados los servicios.



MINCULTURA

Biblioteca
Nacional
de Colombia

Coordinadora Grupo de Servicios
Tel: 3816464 ext. 3204
lespana@bibliotecanacional.gov.co
serviciosbnc@mincultura.gov.co