

Caracterización de Usuarios Presenciales 2015

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.



Biblioteca Nacional
Grupo de Colecciones y Servicios

Aspectos Fundamentales

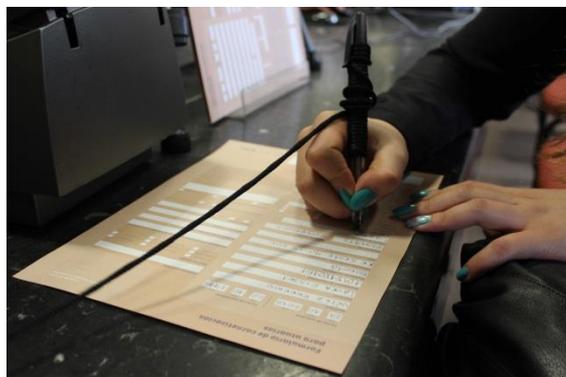
La presente caracterización de *usuarios presenciales* de la Biblioteca Nacional de Colombia BNC, nos permitirá conocer de manera más amplia el perfil de las personas que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma, entre el 2 de enero y el 31 de diciembre del año 2015, frente a los siguientes aspectos fundamentales:

- ✓ Los rangos de edad a los usuarios presenciales que se afiliaron (nuevos o renovaciones) durante el año 2015.
- ✓ El género (femenino o masculino) de los usuarios presenciales durante el 2015.
- ✓ La ubicación geográfica donde reside el usuario presencial al momento de afiliarse o renovar su carné.
- ✓ La ocupación de los usuarios recién 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

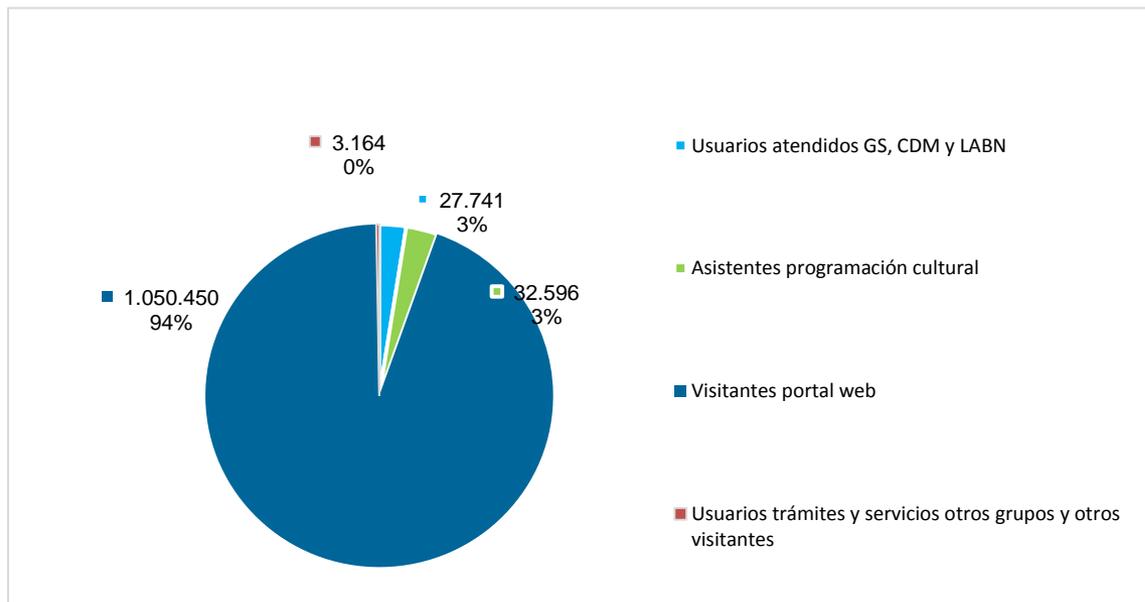
Para caracterizar a los usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional 2015 se optó por hacer un análisis cuantitativo que diera cuenta de la frecuencia en la que se presentan ciertos fenómenos demográficos, intrínsecos y de comportamiento partiendo de la información suministrada por los ciudadanos al momento de realizar su afiliación (nuevos o renovación). Es importante anotar que la caracterización se complementó con un análisis cualitativo con la calificación, sugerencias u observaciones realizadas por los usuarios a través de los instrumentos de medición que manejo el grupo de servicios en el transcurso del año 2015, y que los usuarios voluntaria y aleatoriamente diligenciaron una vez fueron beneficiados con algunos de los servicios presenciales en ese mismo año.

Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas o correo electrónico bnc@.



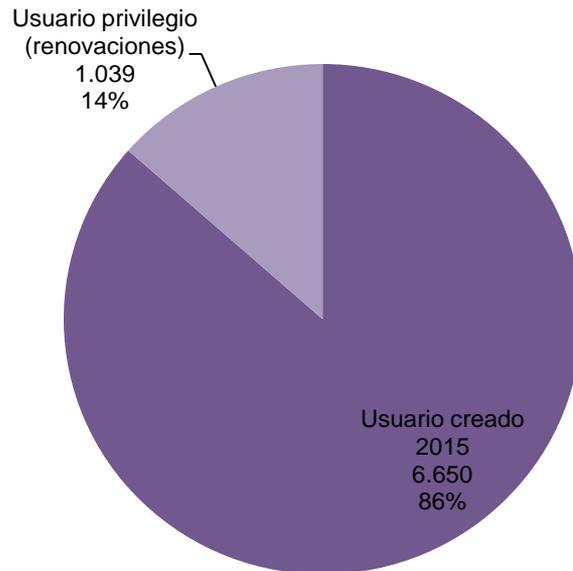
Grupo de interés

El público de la Biblioteca Nacional corresponde a la totalidad de personas que atiende la entidad, de manera presencial o virtual, que según el seguimiento estadístico registró un total de 1.113.951 durante el 2015. La población presencial de la institución lo conforman los usuarios presenciales, los asistentes a la programación cultural, los usuarios de trámites y servicios, y otros visitantes que ingresan a los diferentes grupos o líneas de trabajo ubicadas en la Biblioteca que para el año 2015 se calculó en 63.501.



Grupo de interés

Para la presente caracterización, se trabajó sobre el segmento de los usuarios presenciales que realizaron su afiliación y carnetización durante el año 2015:



Grupo de interés

Finalmente y como parte esencial, es importante resaltar que este grupo de usuarios acudió a la Biblioteca Nacional y se benefició de manera articulada en razón de los servicios ofrecidos por el Grupo de Servicios y el Centro de Documentación Musical – CDM-.

Servicios Presenciales 2015	Total	%
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	16.548	50,70%
Afiliación y Carnetización	7.844	24,03%
Franja de formación	3.207	9,83%
Consulta telefónica	1.902	5,83%
Préstamo de equipos para acceso a la información	1.839	5,63%
Reprografía	468	1,43%
Información externa de la BNC	302	0,93%
Repuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	239	0,73%
Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	145	0,44%
Asesorías especializadas	119	0,36%
Sala Conectando Sentidos	21	0,06%
Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC.	4	0,01%
Uso Total de Servicios Presenciales	32.638	100,00%

[1] Durante el 2015 los servicios presenciales ofrecidos por el GS, incluyendo los servicios del CDM se centralizaron en la sala Daniel Samper Ortega ubicada en el primer piso. Se puede apreciar que los servicios más utilizados fueron: consulta y préstamo de publicaciones en sala; afiliación y carnetización; franja de formación; préstamo de equipos para acceso a la información, y reprografía.

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.

Estas variables se han extraído, organizado y sistematizado a partir de los registros de usuarios que se realizan en el sistema de información de la Biblioteca Nacional, ILS Symphony. La organización y clasificación de la información se realizó en el marco del periodo comprendido entre el 2 de enero al 31 de diciembre de 2015. En el cuadro siguiente se explicitan las características de cada variable en términos de prioridades siguiendo la clasificación:

Variables

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA				
Identificar las características de los usuarios presenciales de la BNC				
Usuarios presenciales afiliados y carnetizados en el año 2015				
Nivel	Categorías	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
SECTOR	Geográficas	Cobertura geográfica	Identificar la ubicación geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	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
	Demográfico	Edad	Identificar los rangos de edad de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	Los 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
		Sexo	Identificar el sexo de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	Se manejaron 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	Esta información permitirá conocer la fidelización de los usuarios (renovación vista comparativamente con los carnés expirados el mismo año, 2015)
		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



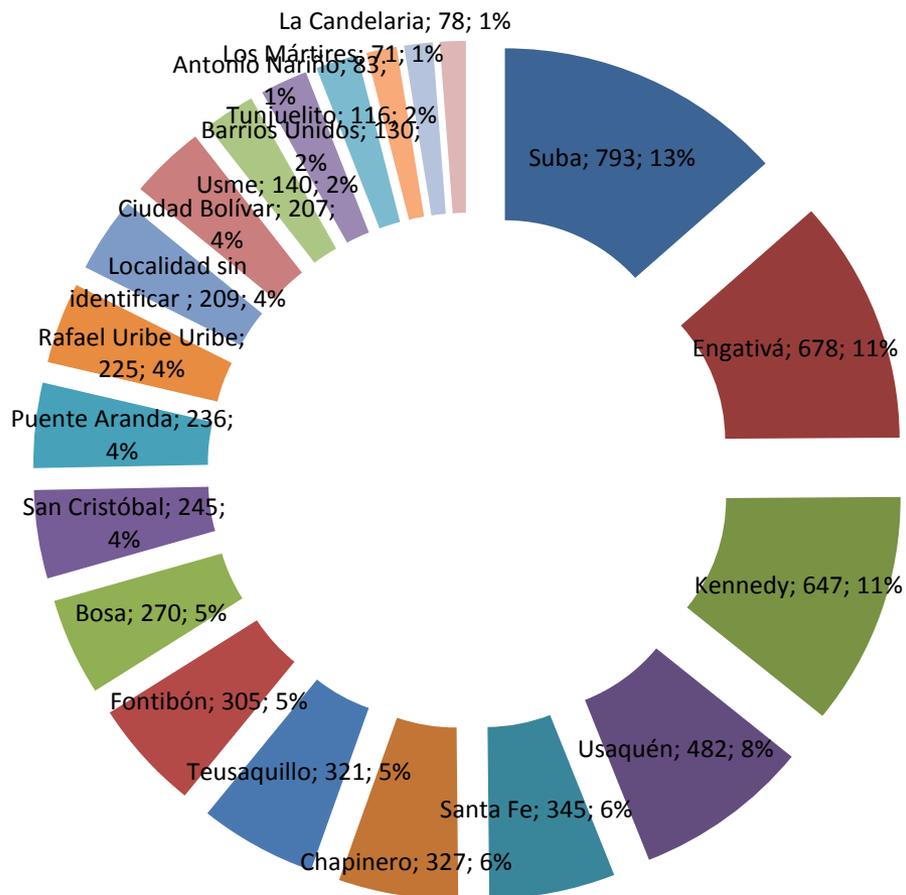
Ubicación geográfica

País	Recurrencia	Departamento	Recurrencia
Colombia	6507	Cundinamarca	6275
EE.UU.	25	No aplica	102
Francia	13	Antioquia	52
España	14	Boyacá	29
vacía (se omitió información)	12	Valle del Cauca	39
Argentina	12	Atlántico	24
Alemania	9	Santander	22
México	7	Tolima	16
Venezuela	6	Antioquia	13
Italia	4	Huila	11
Canadá	4	No aplica	10
Países Bajos	4	Bolívar	10
Brasil	4	Caldas	8
Suiza	3	Meta	5
Chile	3	Sucre	5
Perú	2	Norte de Santander	4
Australia	2	Caquetá	4
Austria	2	Nariño	4
Bélgica	2	Magdalena	4
Costa Rica	2	Risaralda	4
Ecuador	2	Quindío	2
Francia	2	César	2
Suiza	1	Vacía	1
South Korea	1	Archipiélago de San Andrés	1
Panamá	1	Cauca	1
Gran Bretaña	1	Córdoba	1
Alemania	1	Guajira	1
Honduras	1	TOTAL	6650
Panamá	1		
Indonesia	1		
Reino Unido	1		
TOTAL	6650		

La ubicación geográfica de los usuarios afiliados durante el 2015 podemos afirmar que el 98 % por ciento se ubica en Colombia y el 2% informó estar radicados en otro país, Estados Unidos, Francia, España y Argentina lideran la lista.

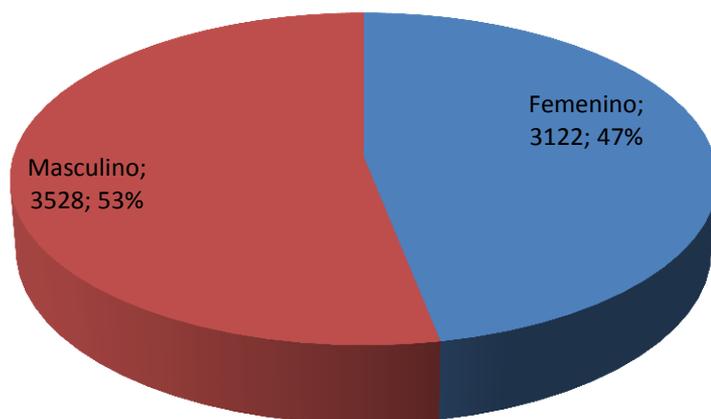
El departamento de Antioquia y específicamente Medellín, ocupan el segundo lugar. Los departamentos de Boyacá y el Valle del Cauca, se encuentran en tercer y cuarto lugar respectivamente

Ubicación geográfica



La distribución dentro del territorio nacional de los afiliados durante el 2015 se centralizó en el departamento de Cundinamarca, con un 94 % y específicamente en la ciudad de Bogotá. Para lograr un mayor nivel de descripción la distribución geográfica en la ciudad de Bogotá se agrupó por localidades, es preciso anotar que la localidad con mayor presencia de usuarios fue Suba con un total de 793 recurrencias, seguidamente se ubican las localidades de Engativá con 678 y Kennedy con 647.

Las localidades con menor representatividad de usuarios afiliados en el año 2015 fueron La Candelaria y Los Mártires con una presencia de 78 y 71 usuarios respectivamente.

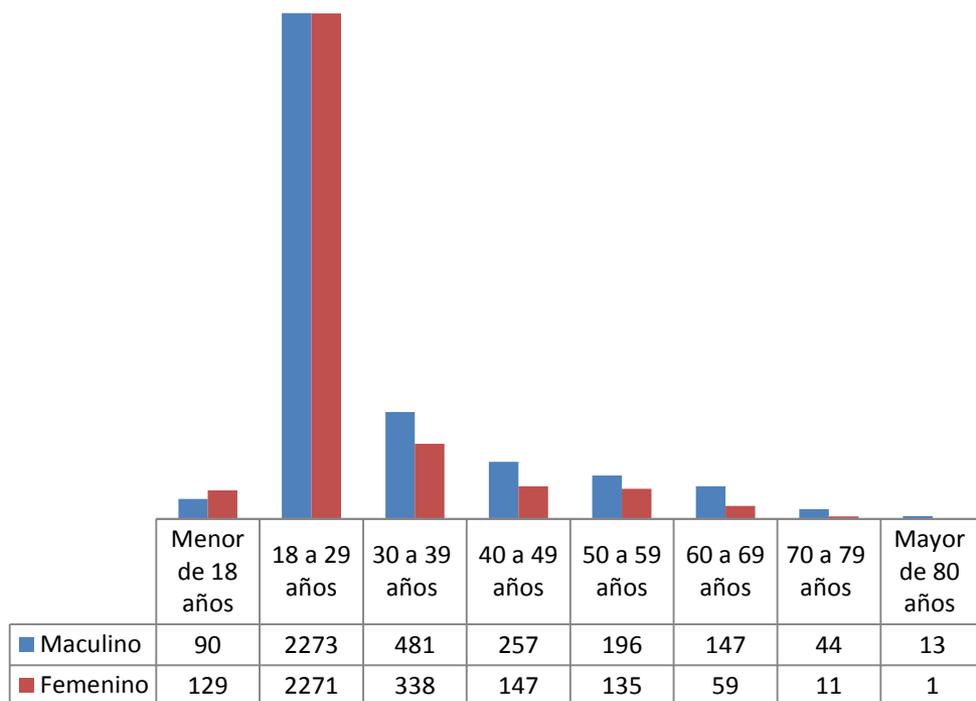


En cuanto a las variables demográficas en lo referente a las variables de *sexo y edad*, se pudo identificar por género y clasificar por rangos de edades a los 6.650 usuarios que se afiliaron por primera vez en el 2015. El análisis de los datos facilitó establecer características comunes y observar la influencia en los roles en el proceso de afiliación.

Rango	Total
20 a 24 años	2438
18 a 19 años	1226
25 a 29 años	880
30 a 34 años	527
35 a 39 años	292
40 a 44 años	222
Menor de 18 años	219
45 a 49 años	182
50 a 54 años	177
55 a 59 años	154
60 a 64 años	129
65 a 69 años	77
Falta por definir, previa verificación formulario.	58
70 a 74 años	37
75 a 79 años	18
Mayor de 80 años	14
Total general	6650

El 53% de los usuarios que se afiliaron en el año 2015 fueron hombres y el 47% restante fueron mujeres. De igual forma como lo observamos en las siguientes gráficas y tablas el rango de edad que más representatividad tuvo en el año 2015 de nuestros usuarios presenciales está entre los 20 a los 24 años de edad. De los 2.438 usuarios que se encuentran en el rango de edad de 20 a 24 años, 1.219 son mujeres y en igual cantidad se registran los hombres.

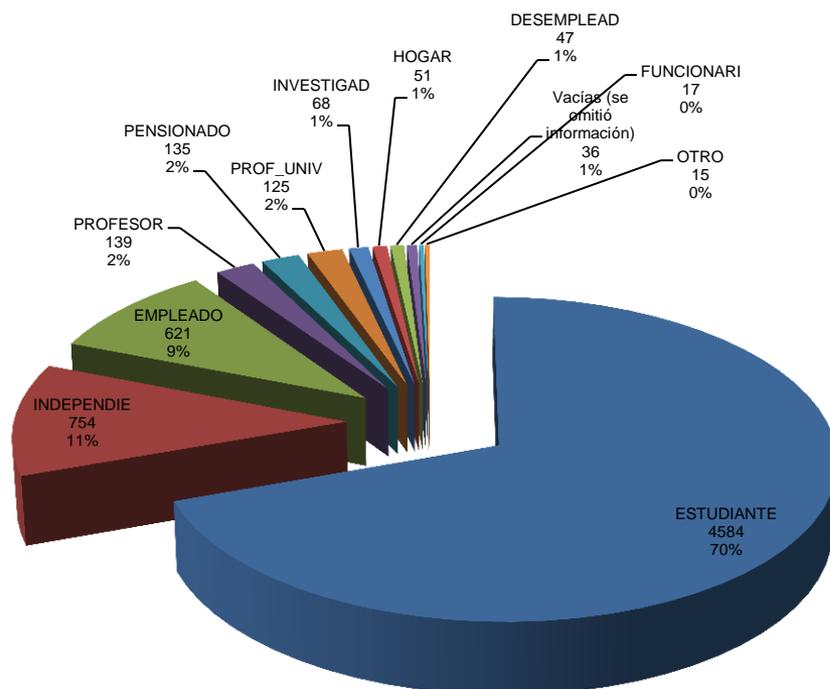
Sexo y edad



Al comparar los rangos de edad que mayor cantidad de usuarios reflejan, es decir 18 a 29 años, podemos concluir frente al género de los mismos, que 2.273 son masculinos y 2.271 femeninos. A medida que el rango de edad aumentaba se observó una disminución en la vinculación de usuarios mujeres, en el rango más alto, mayores de 80 años, el 93% fueron hombres frente a la vinculación de una sola mujer. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres alcanzando un 59% mientras el 41% eran hombres:

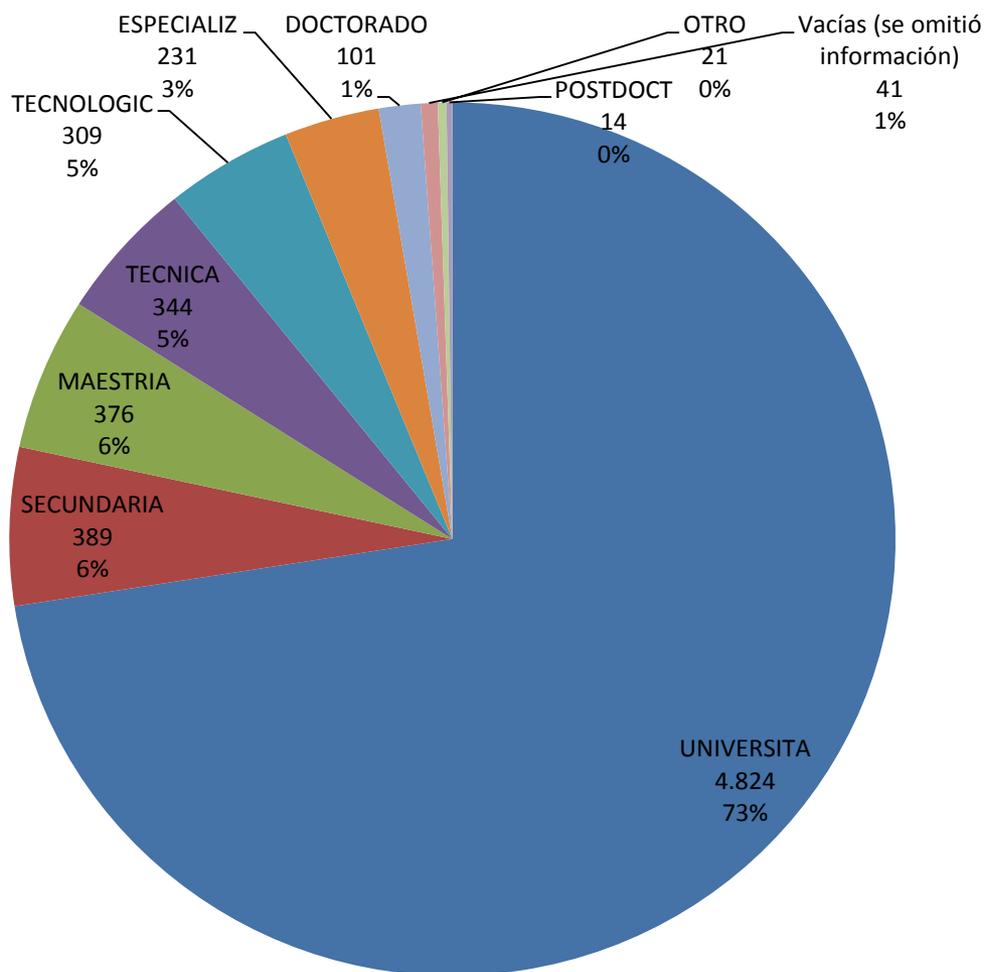
Se agrupo los rangos que presentaban mayor número de usuarios afiliados en el año 2015: 18 a19 años, 20 a24 años y 25 a 29 años.

Ocupación



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. En el 2015 el 70% de los usuarios manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse "estudiante", seguido por un 11% 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 4% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria.

Nivel educativo



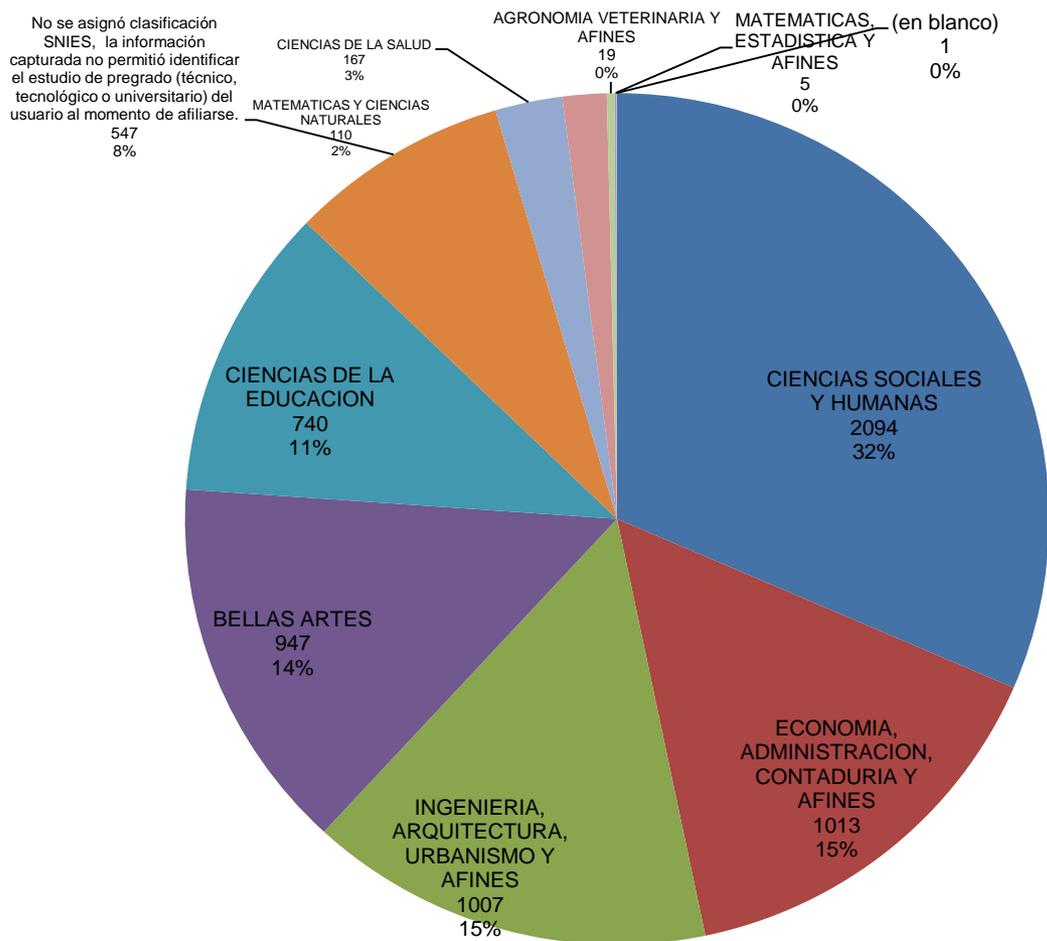
De los 4.584 ciudadanos que se identifican como estudiantes, más del 80% adelantan carreras universitarias. En lo referente a la variable 'Nivel educativo', se identificó que la mayoría de usuarios, el 73%, tiene una carrera universitaria o están cursando una.

Carrera o profesión

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

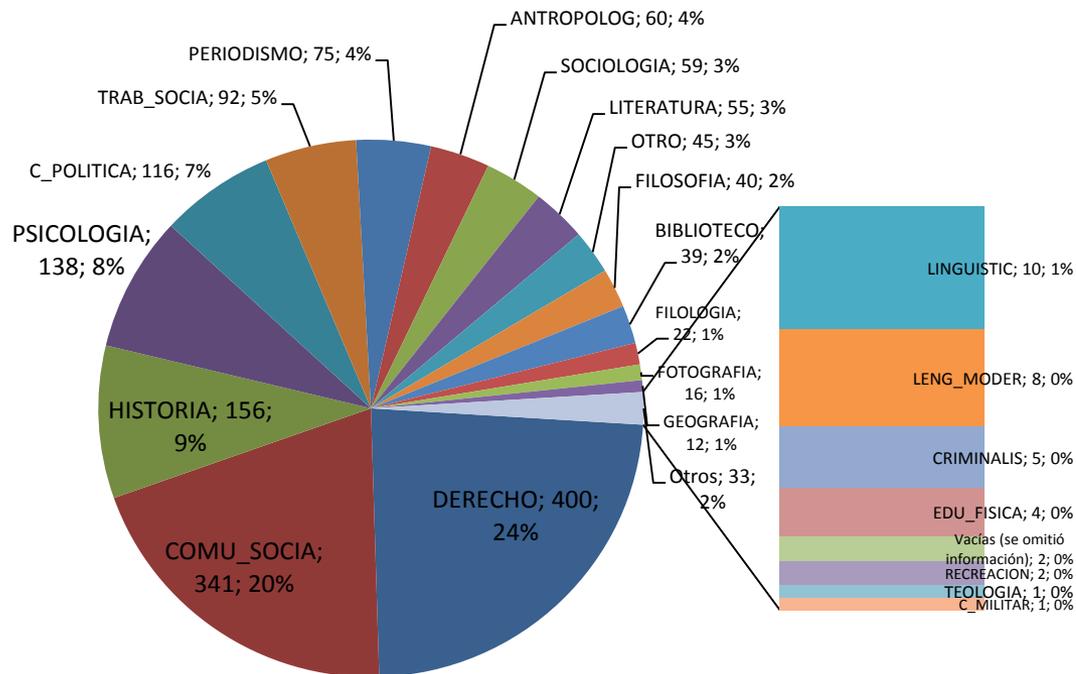
La variable de ‘Carrera/profesión’, se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más 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.

Carrera o profesión



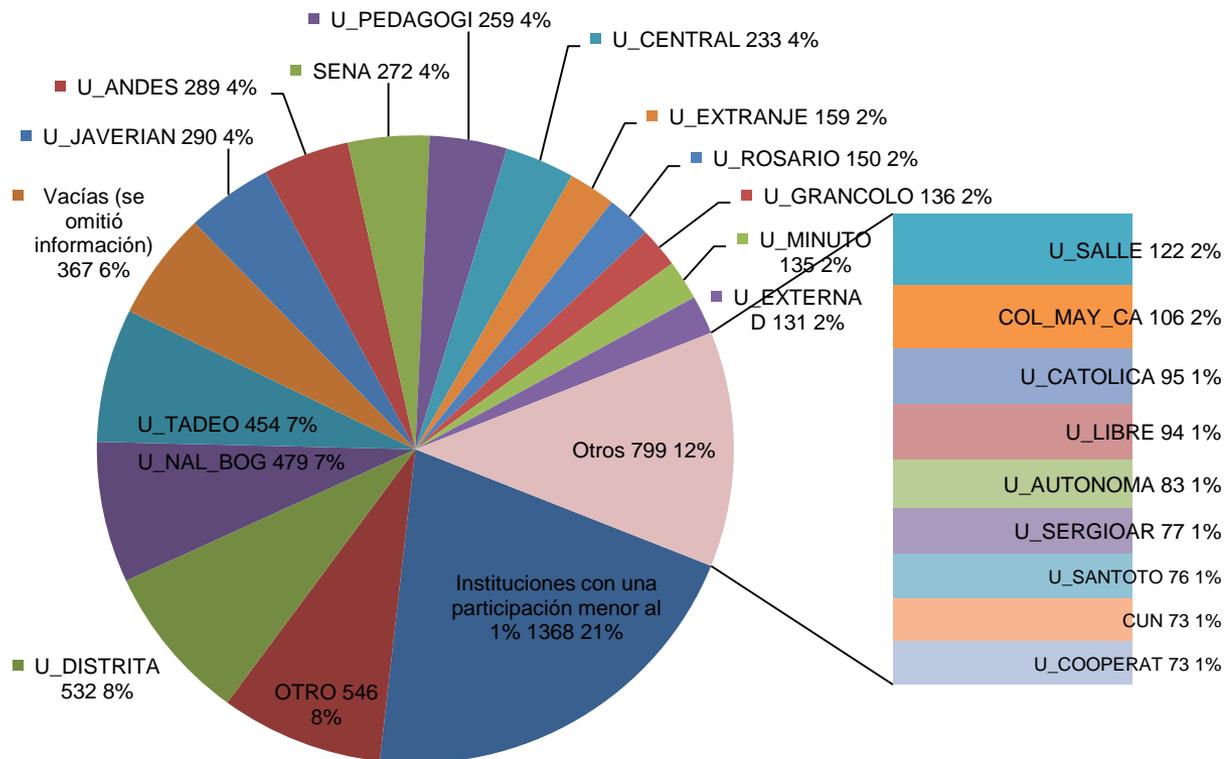
El 32% por ciento de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas. En segundo lugar y con una representatividad del 15% se encuentran dos áreas del conocimiento: economía, administración contaduría y afines, e ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines. En tercer lugar encontramos las carreras que pertenecen a las bellas artes con un 14%. La distribución de las carreras pertenecientes a las ciencias sociales y humanas

Carrera o profesión



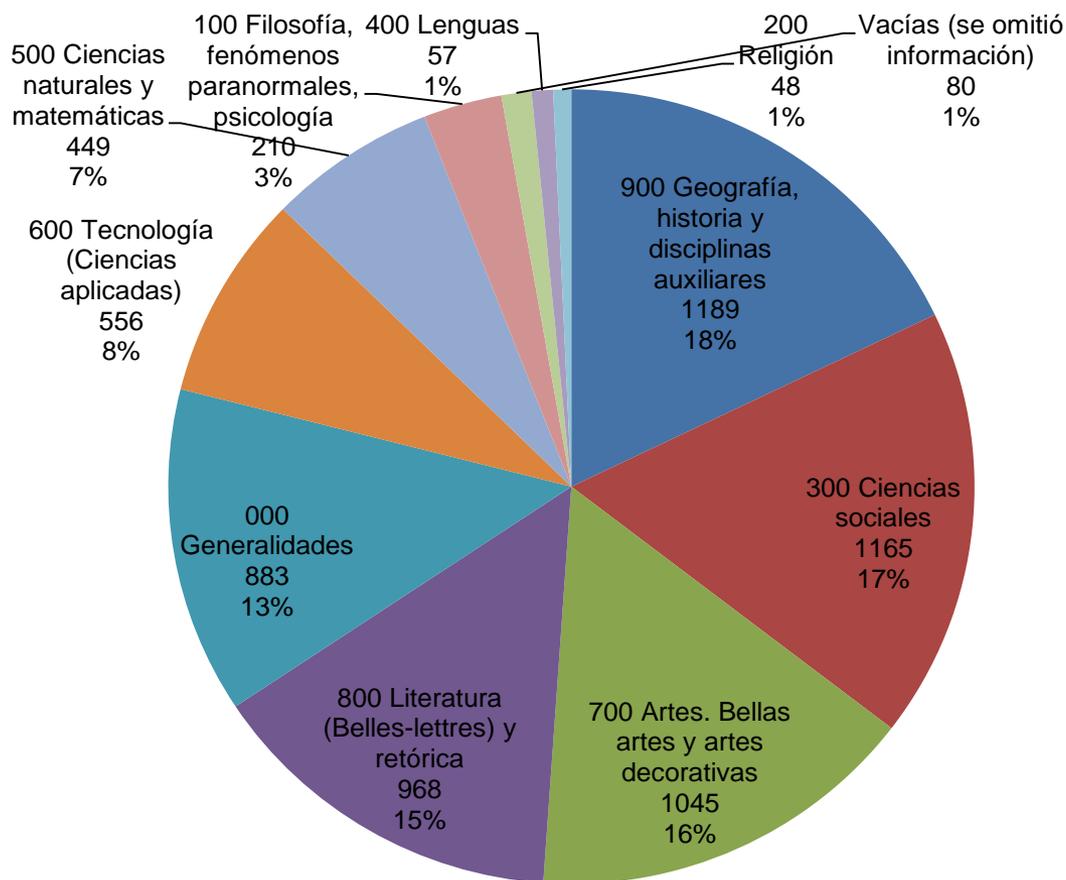
Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son derecho 24%, comunicación social 20% e historia 9% respectivamente.

Instituciones



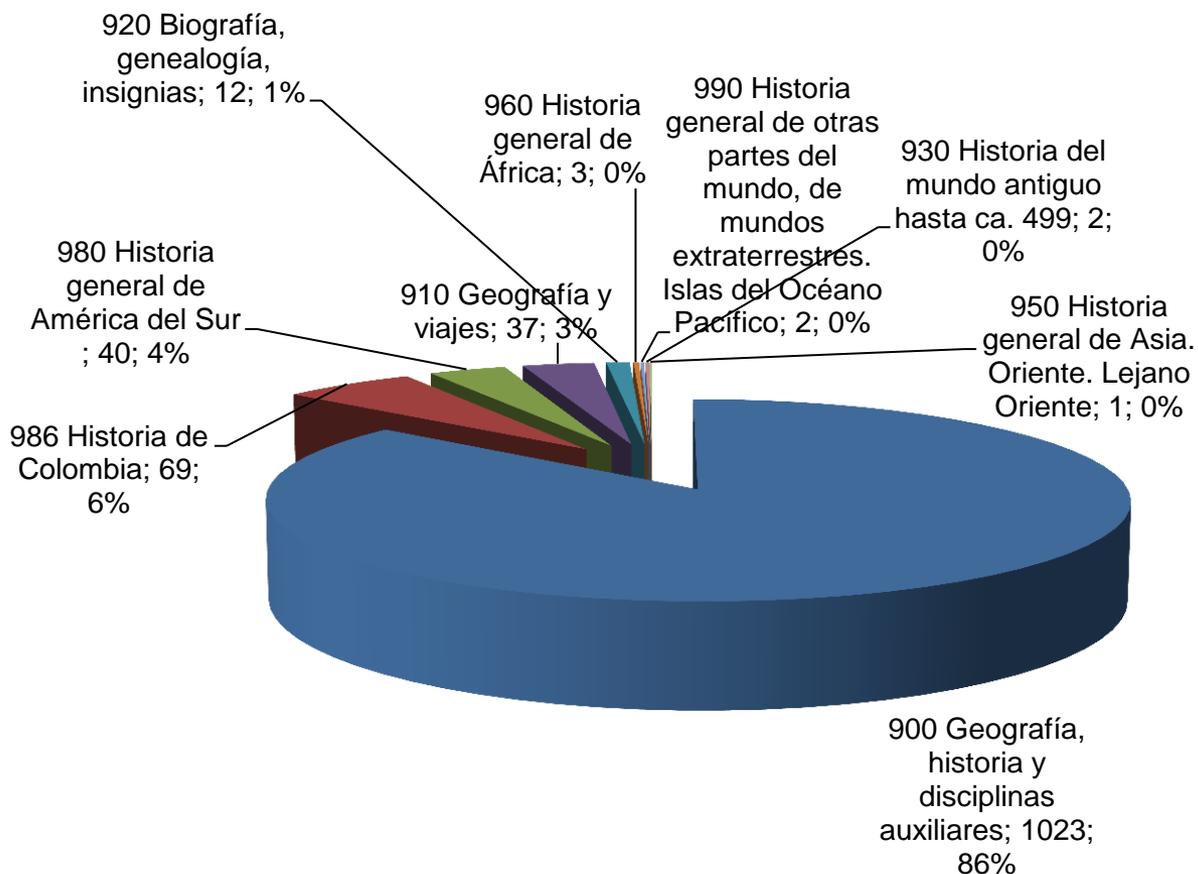
Durante el 2015 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Universidad Javeriana, Universidad de los Andes, el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA, La Universidad Pedagógica, La Universidad Central. De igual manera se identificó que 159 usuarios manifestaron estar vinculada una institución de educación extranjera, lo cual representa un 2%.

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 queriendo 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.

Área de interés

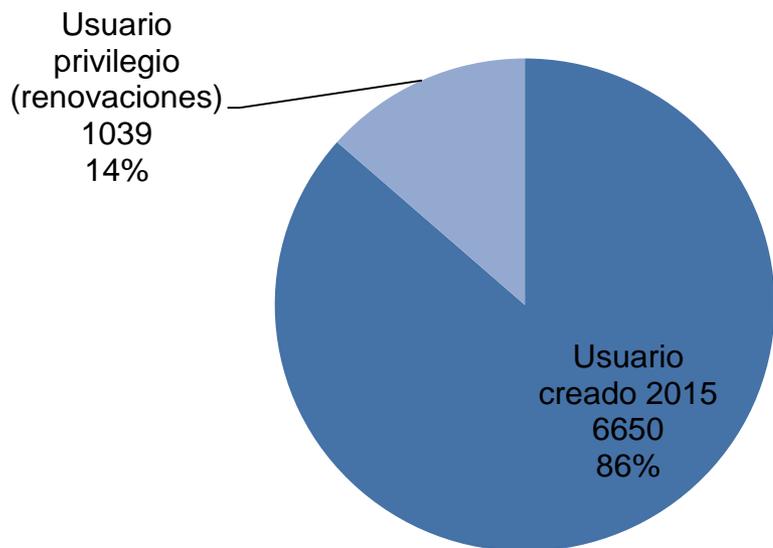


El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca gira en torno a la geografía, historia y disciplinas auxiliares, seguido de las ciencias sociales, literatura [Belles-lettres] y retórica.

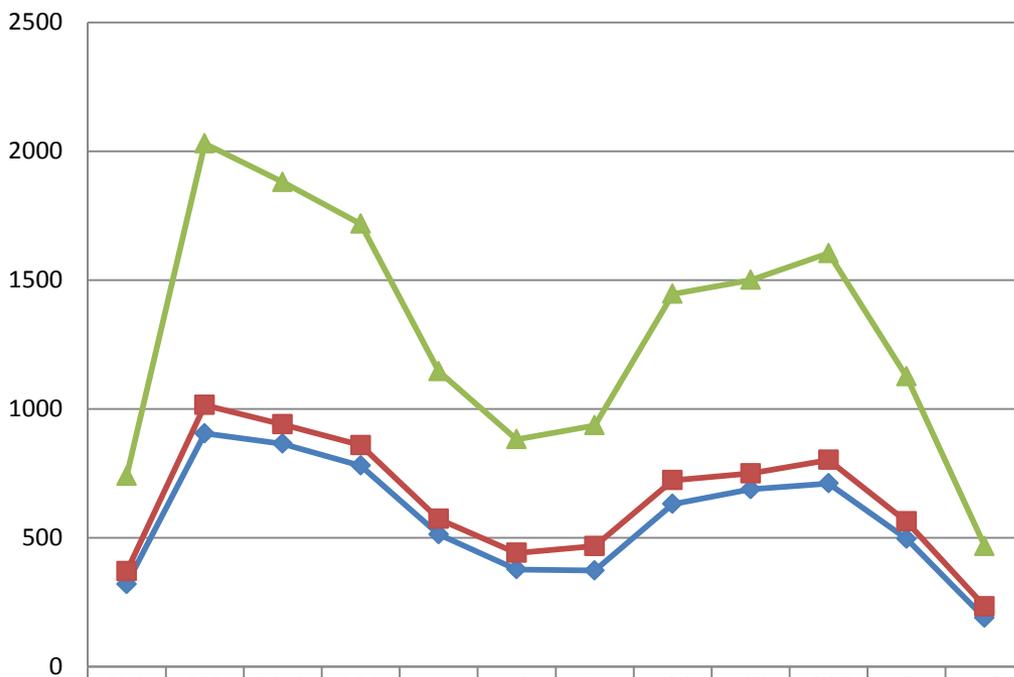
Variables de comportamiento

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 e identificar el uso de los servicios presenciales una vez los ciudadanos se afilian [nuevos o renovaciones] en un periodo de tiempo específico.

Frente a la variable 'Afiliación' [nuevo o renovación] nos permitió cuantificar y comparar las renovaciones frente a las afiliaciones nuevas. De igual manera permitió identificar la permanencia de usuarios regulares.



Variables de comportamiento



Es importante anotar que la afiliación [Nuevo o Renovación] durante el 2015 represento el 24 % de lo servicio presenciales, lo que lo ubica en el segundo lugar

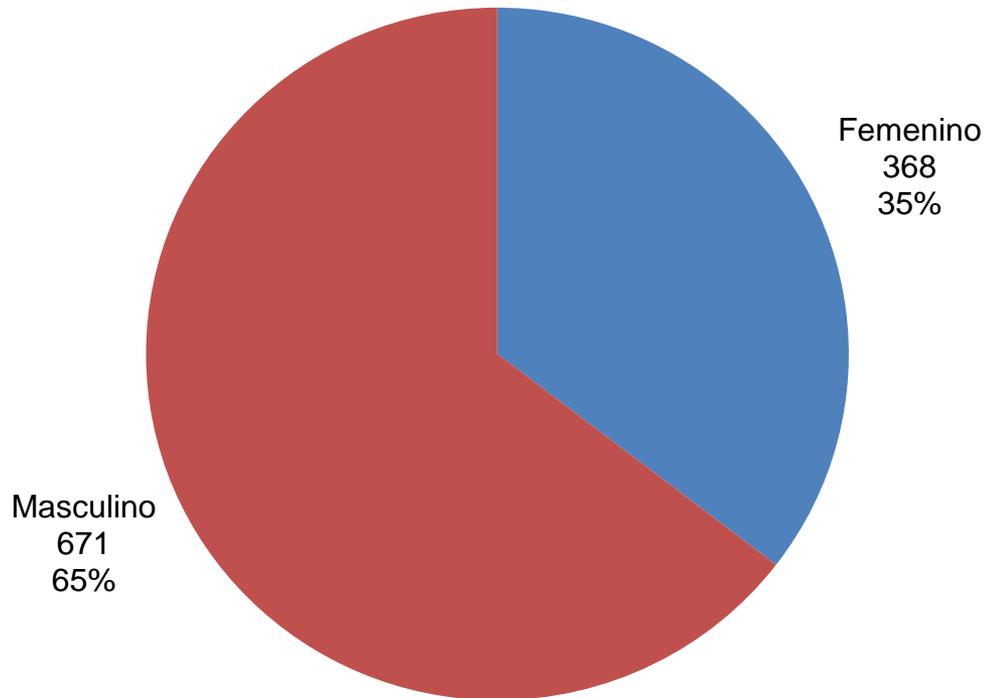
▲ Total	370	1015	940	859	573	441	468	723	750	802	563	234
■ Renovaciones 2015	50	110	75	79	60	64	95	92	62	91	67	45
◆ Afiliaciones Nuevas 2015	320	905	865	780	513	377	373	631	688	711	496	189

Variables de comportamiento

Año primera afiliación	Recurrencias por año	Promedio
2000	39	3,70%
2001	51	4,90%
2002	40	3,84%
2003	38	3,65%
2004	47	4,52%
2005	38	3,65%
2006	46	4,42%
2007	53	5,10%
2008	45	4,33%
2009	68	6,54%
2010	124	11,93%
2011	203	19,53%
2012	185	17,80%
2013	30	2,88%
2014	32	3,07%
Total	1039	100%

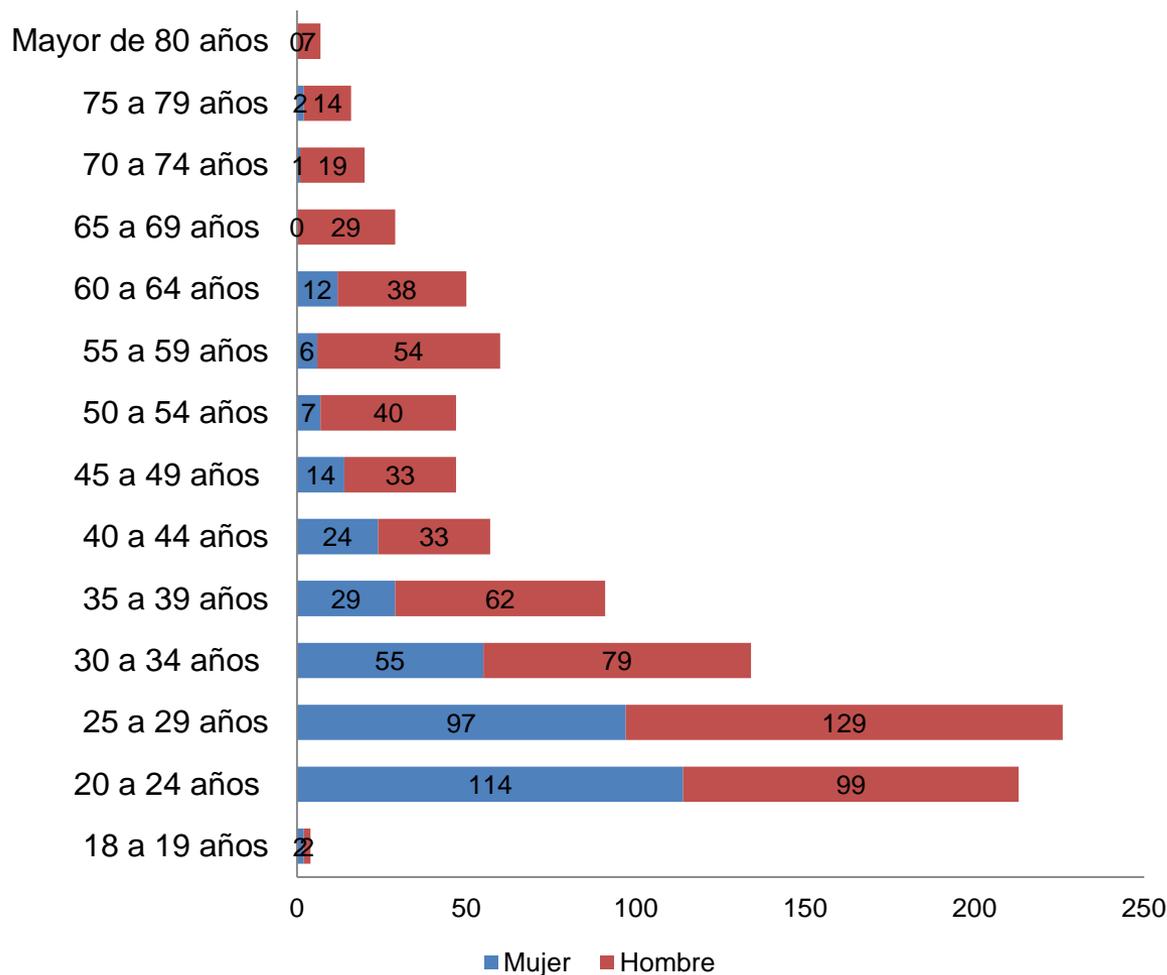
De los 1.039 usuarios que renovaron su afiliación durante el año 2015 se observó en la mayoría de los casos equivalía a la segunda renovación, lo que implica una permanencia mínima de tres años como usuario regular de la Biblioteca. En algunos casos supera los 15 años, lo que nos permite afirmar que la Biblioteca genera en sus usuarios regulares un sentido de pertenencia.

Variables de comportamiento



En cuanto el género de los usuarios que renovaron su afiliación se determinó que los hombres realizaron mayor número de renovaciones.

Variables de comportamiento



Se pudo detectar que el rango de edad donde los usuarios hombres realizan mayor número de renovaciones se encuentra entre los 25 a 29 años, mientras que en las usuarias mujeres se presenta dentro del rango de los 20 a 24 años. Asimismo se identificó que los usuarios hombres tienen más permanencia como usuarios regulares y de hecho se presentan renovaciones en usuarios que superan los 80 años.

De hecho podemos deducir que se presenta una reducción significativa en las renovaciones entre usuarias mujeres que superan los 65 años.

Variables de comportamiento

Informe Formato de Satisfacción del Cliente/Registro de Visitas Personalizadas 2015

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	El material recibidos	La satisfacción del servicios
1er trimestre	Excelente+ bueno	98%	97%	98%	97%	96%	97%
	Regular+ malo	2%	3%	2%	3%	4%	3%
2do Trimestre	Excelente+ bueno	99%	99%	99%	99%	95%	98%
	Regular+ malo	1%	1%	1%	1%	5%	2%
3er Trimestre	Excelente+ bueno	98%	98%	97%	98%	97%	97%
	Regular+ malo	2%	2%	3%	3%	3%	3%
4to Trimestre	Excelente+ bueno	100%	100%	100%	98%	99%	99%
	Regular+ malo	0%	0%	0%	2%	1%	1%
Total	Excelente+ bueno	98%	98%	99%	98%	97%	98%
	Regular+ malo	2%	2%	1%	2%	3%	2%

En el año 2015 se recibieron 1.111 encuestas pero en estas no todos los usuarios respondieron la totalidad de las preguntas. A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos examinados en este formato

Variables de comportamiento

Servicios evaluados durante el 2014			Servicios evaluados durante el 2015		
Consulta y préstamo en salas	188	29%	Afiliación y carnetización	327	42%
Punto de Información	156	24%	Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	113	15%
Carnetización	152	23%	Asesoría y referencia en sala	60	8%
Red inalámbrica Wi-Fi	37	6%	Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	54	7%
Préstamo de equipos	37	6%	Pregunte al bibliotecario (virtual)	35	4%
Pregunte al bibliotecario (virtual)	14	2%	Préstamo de equipos para acceso a la información	33	4%
Fotocopia de documentos	12	2%	Servicio de baño	32	4%
Asesoría y referencia en sala	11	2%	Reprografía (digitalización o fotocopias)	30	4%
Visita Guiada	9	1%	Servicio nacional de suministro de documentos	23	3%
Servicio de baño	9	1%	Reserva de material	16	2%
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisual bibliográficas y audiovisuales	5	1%	Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	13	2%
Reserva de material	5	1%	Consulta telefónica	11	1%
Servicio nacional de suministro de documentos	4	1%	Elaboración de bibliografías	9	1%
Consulta telefónica	4	1%	Sala Conectando Sentidos	7	1%
Plan anfitrión	3	0%	Commutación bibliográfica	6	1%
Commutación bibliográfica	3	0%	Diseminación selectiva de información (DSI)	6	1%
Elaboración de bibliografías	3	0%	Programa de formación	2	0%
Diseminación selectiva de información (DSI)	3	0%	Total servicios calificados	657	100%
Programa de formación	2	0%	Total de encuestas	227	100%
Total servicios calificados	657	100%	Total servicios calificados	778	100%
Total de encuestas	227	100%	Total de encuestas	384	100%

Encuesta de servicios

Durante los dos años en los que se aplicó la encuesta, se analizó estadísticamente un total de 611 encuestas; en el [2014 se trabajó sobre 227 encuestas](#) y en [2015 sobre 384 encuestas](#) respectivamente. Los datos más relevantes se presentan a continuación: Los servicios presenciales y virtuales, evaluados en estos dos periodos fueron 657 en 2014 y 778 en el 2015, para un total de **1.435** distribuidos de la siguiente forma.

Es importante notar que una misma persona puede evaluar en una única encuesta varios servicios, ya que el instrumento permite la selección múltiple.

Variables de comportamiento

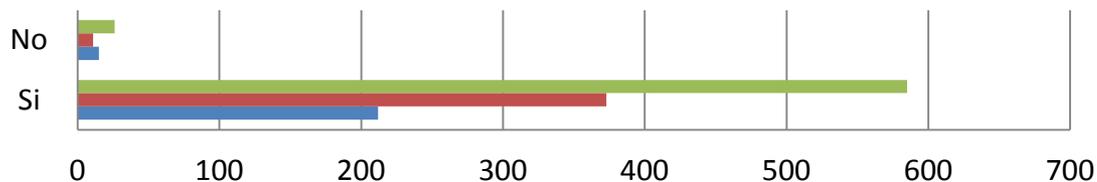
Año	La rapidez en responder a su solicitud fue			La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue			La calidad del material recibido fue		
2014	Excelente + Bueno	200	88%	Excelente + Bueno	214	94%	Excelente + Bueno	206	91%
2015		376	98%		380	99%		371	97%
2014	Regular + Deficiente	27	12%	Regular + Deficiente	13	6%	Regular + Deficiente	21	9%
2015		8	2%		4	1%		13	3%
No. Encuestas 2014		227	100 %	2014	227	100%	2014	227	100%
No. Encuestas 2015		384	100 %	2015	384	100%	2015	384	100%
Total		611	100 %	Total	611	100%	Total	611	100%

Encuesta de servicios

La rapidez en responder a su solicitud fue..., obtuvo una calificación en el 2014, en el rango de excelente a buena, de 88%; a partir de este resultado se tomaron medidas para asegurar los tiempos de entrega del material en las salas de consulta con el apoyo del Grupo de Colecciones, arrojando como resultado el aumento de la calificación, en el 2015, a un 99%, lo que generó un vínculo de confianza con el usuario.

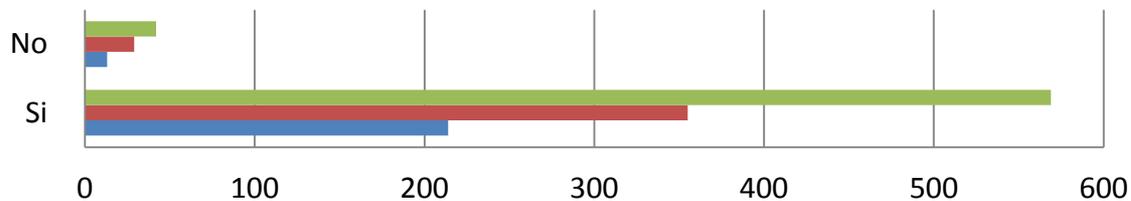
En el año 2014, frente a la pregunta *la calidad de atención por parte de los funcionarios fue...*, se obtuvo una calificación del 94% en el rango de excelente a bueno, indicando que los funcionarios del Grupo de Servicios estuvieron muy cerca de lograr los niveles de satisfacción buscados. En el 2015 al alcanzar una valoración por parte de los usuarios del 99% frente a la calidad en la atención.

¿El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas?



	Si	No
Total	585	26
2015	373	11
2014	212	15

¿recomendaría los servicios de la BNC?



	Si	No
Total	569	42
2015	355	29
2014	214	13

Variables de comportamiento

correo de
serviciosbnc@

Durante el 2015 se recibieron **9.277** correos, de estos 96% fueron correos que se descartaron al ser publicidad e invitaciones para hacer parte de redes sociales. El otro 3% consistió en correos que se re-direccionaron para su respuesta y 1% se re-direccionó sin necesidad de respuesta, ya que contenían información de interés para algún área o para dar respuesta a través del correo de serviciosbnc@:

2015	
Recibidos y descartados	8.923
Correos re-direccionados, para respuesta	247
Correos con respuesta	193
Sin respuesta	54
Correo re-direccionados, sin necesidad de respuesta	107
Total correos recibidos	9.277

Conclusiones y recomendaciones

Los ejercicios anuales de caracterización de usuarios presenciales que desde el año 2013 viene realizando la Biblioteca Nacional de Colombia, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura, son útiles en la medida que la información recolectada permite conocer en detalle el perfil y las características de los ciudadanos que deciden realizar el proceso de afiliación para convertirse en usuarios o renovar su permanencia como usuarios presenciales. En este mismo contexto, las caracterizaciones permiten examinar el comportamiento de los recién afiliados [nuevo o renovaciones] en relación con la Biblioteca, identificar sus demandas y niveles de satisfacción frente a la información y a los servicios suministrados, y evaluar el desempeño de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca.

En el año 2015, la Biblioteca Nacional realizó el trámite de afiliación a 7.689 ciudadanos, de éstos, 6.650 se beneficiaron por primera vez de los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Los restantes 1.039 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

Conclusiones y recomendaciones

La disposición por edad y género, nos arrojó que 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 2015 se centró en el rango de edad 18 a 29 años de edad. Se detectó un equilibrio entre hombres y mujeres que tienen una edad promedio de 20 a 24 años que deciden vincularse como usuarios de la Biblioteca.

A medida que el rango de edad aumentaba, se observó una disminución en el interés de las mujeres en estar afiliadas como usuarias a la Biblioteca. En el rango más alto de edad mayor de 80 años, el 93% fueron hombres frente a la vinculación de una sola mujer. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres. En conclusión de acuerdo al comportamiento del año 2015 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.

Conclusiones y recomendaciones

El 66% de los ciudadanos que realizaron su afiliación [nueva o renovación] manifestaron tener como “ocupación” [actividad u oficio] la condición de *estudiante*, seguido por un 12% que manifestaron ser trabajadores al escoger la categoría de *independiente* y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 5% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. Como dato relevante el 2% equivalente a 105 usuarios, declararon ser investigadores.

De los 5.477 ciudadanos que se identifican como estudiantes, más del 80% adelanta o adelanto estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos o universitarios. El área del conocimiento donde se encuentra subordinadas las carreras o profesiones adelantadas por los usuarios un 33% fue el área de ciencias sociales y humanas con una frecuencia de 2.563 usuarios.

Es pertinente dar a conocer que tres [3] áreas del conocimiento, comparten la misma distribución porcentual del 14 %, a saber: economía, administración, contaduría y afines con 1.101 recurrencias; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines con 1.100 coincidencias y bellas artes con 1.058 concomitancias.

Conclusiones y recomendaciones

Las carreras o profesiones de las cuales provienen los usuarios que realizaron su afiliación [nueva o renovación] durante el 2015, se destacan por número de frecuencia: historia, derecho y las licenciaturas. La incidencia de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos del país dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones se concentra en tres universidades de carácter público: la Universidad Distrital, la Universidad Nacional, la Universidad Pedagógica. Y tres de carácter privado, la Universidad Jorge Tadeo Lozano, la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad de los Andes. 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 treinta y cuatro [134] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron del 2 de enero al 31 de diciembre del 2015.

En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el 72%, tiene una carrera universitaria o está adelantándola, en otras palabras, nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios. El 7% está cursando o cursó una Maestría, el 4% realiza o realizó una especialización y el 2% esta o estuvo vinculado a un doctorado. Como dato estadístico identificamos que veinte [20] de los usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un postdoctorado.

Conclusiones y recomendaciones

Durante el 2015 el interés de los usuarios en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a la geografía, historia y disciplinas auxiliares, seguido de las ciencias sociales, literatura [Belles-lettres] y retórica. Es importante relacionar con esta variable las actividades desarrolladas por el Grupo de Servicios para garantizar la democratización del acceso a la información mediante la formación y captación de nuevos públicos, así como los proyectos especiales que le apostaron al acceso y uso del patrimonio bibliográfico y documental, y estrategias de comunicación.

Así mismo, las encuestas permiten conocer la valoración y sugerencias frente a los servicios prestados por el Grupo de Servicios, acercando al usuario regular -virtual y presencial- a la misión de la Biblioteca Nacional. En consecuencia se fomentó y propició la comunicación de doble vía entre los usuarios y la Biblioteca y, finalmente se integró a otros grupos de trabajo que ofrecen servicios y trámites para posteriores análisis.

Ejemplos: Mapoteca Digital: Acceso abierto a centenares de mapas de Colombia, América y otras partes del mundo desde el siglo XVI mayor información

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/mapoteca>

Conclusiones y recomendaciones

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”.

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.

Continuar 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 lo cual permitirá responder en términos de calidad a las exigencias y a las expectativas de los usuarios como meta organizacional, su impacto en los servicios y su compromiso con los estándares de la institución.

Conclusiones y recomendaciones

El Grupo de Colecciones y Servicios deberá fortalecer y continuar su trabajo transversal con los demás grupos de la BNC y del Ministerio de Cultura en la apropiación de las nuevas tecnologías como herramientas para la captación y fidelización de usuarios reales y potenciales.

Partiendo de la identificación de las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca desarrollar contenidos para realizar muestras, exhibiciones o exposiciones de recursos sobre estas áreas del conocimiento.

Fortalecer el vínculo con las instituciones académicas con menor presencia para motivar este nicho de usuarios potenciales de la Biblioteca Nacional de Colombia.

Hacer visible el patrimonio bibliográfico y documental colombiano para la comunidad nacional e internacional, mediante la prestación de servicios especializados en el contexto actual de la sociedad de la información y el conocimiento.

Finalmente este ejercicio de caracterización forma parte integral del Estudio de usuarios 2013 – 2015 donde se incluye un análisis comparativo de las características demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los usuarios presenciales que se afiliaron por primera vez o renovaron su acreditación como usuarios presenciales durante los años 2013 al 2015 a la Biblioteca Nacional de Colombia.

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