

Caracterización de usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia

Grupo de Colecciones y Servicios

Ciudad: Bogotá, D.C.

Fecha: Noviembre de 2017

Resumen

La Caracterización de Usuarios Virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia permite **conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en correlación con el uso, demanda y satisfacción**, frente a los servicios prestados por el Grupo de Colecciones y Servicios.

Las técnicas utilizadas, se derivan de la **investigación centrada en el usuario**, abriendo la posibilidad para que la Biblioteca tome decisiones apropiadas con respecto a la experiencia interactiva mediante la cual accede el ciudadano al patrimonio bibliográfico y documental. En este sentido, la caracterización arroja información acerca del **público virtual, definiéndolo y segmentándolo**.

Sobre los **usuarios virtuales** permite conocer el **perfil** en términos de su ubicación geográfica, género, ocupación o el tema de interés. En lo referente al usuario **regular**, permite identificar, **factores que lo motivan, expectativas y niveles de satisfacción**.

Para alcanzar estos objetivos, la caracterización, se desarrolló en tres fases: análisis e investigación, diseño y evaluación.

Palabras clave: Bibliotecas Nacionales -- Colombia, Estudios de usuarios, Perfil de usuarios de bibliotecas -- Colombia, Características de los usuarios de información, Bibliotecas y usuarios, Biblioteca Nacional de Colombia – Satisfacción del usuario

Abstract

The characterization of the virtual users of the Colombia National library allows it to learn and identify the characteristics, necessities, interests, expectations, and preferences related to the use, demand and satisfaction relevant to the services given by the group of services and collection.

The techniques used have been extracted from the central investigation of the user, opening the possibility for the library to take appropriate decisions on reference to the interactive experience were the citizens can access the documented bibliographic heritage.

In this manner the characterization will give us information about the virtual users defining and segmenting it over the virtual users allows to know the profile related to geographic location, gender, occupation, topics of interest. On reference to the regular user, it permits to identify factors that motivate the expectations, and levels of satisfaction.

To achieve these objectives, the characterization was developed in three phases: Analysis and investigation, design, and evaluation

Keywords: Biblioteca Nacional de Colombia, Users Studies, Profile the users of the Library - Colombia, Characteristics Of The Users Information, Users And Libraries, Colombia National Library, Users Satisfaction

Índices.....	6
Índice de gráficas.....	6
Índice de tablas	7
1. Presentación	9
2. Introducción	11
3. Marco Teórico	17
4. Objetivos y metodología.....	24
4.1. Objetivo general.....	24
4.2. Objetivos específicos	24
4.3. Metodología	24
4.3.1. Análisis e investigación	25
4.3.2. Diseño.....	30
4.3.2.1. EI-F Entrevista Individual Funcionarios.....	31
4.3.2.2. CI-U Entrevista Individual Usuarios (reales y potenciales)	34
4.3.2.3. <i>Encuestas de servicios</i>	37
4.3.2.4. Escenarios y personas	40
4.3.3. Evaluación	43
5. Presentación y análisis de los resultados	44
5.1. Publico Virtual Biblioteca Nacional de Colombia	44
5.2. Servicios virtuales ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios	57
5.3. Perfil y características de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS	66
5.3.1. Variable geográfica	68
5.3.2. Variables demográficas.....	68

5.3.3. Variables intrínsecas.....	74
5.3.4. Variables del comportamiento.....	79
5.4. Satisfacción respecto del servicio prestado.....	88
5.5. Representaciones y percepciones sobre la Biblioteca Nacional, los servicios y productos virtuales.....	92
6. Discusión y conclusiones	98
7. Bibliografía	107
8. Glosario o vocabulario.....	112
9. Anexos	117
Anexo Normativa	117
Anexo Distribución estadística y porcentual de los usuarios activos en el portal web de la BNC.....	119
Anexo Tabla distribución estadística y porcentual de la ubicación geográfica de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS.....	120
Anexo Tabla de distribución estadística por ocupación de los usuarios virtuales	122
Anexo Tabla distribución estadística anual por uso de los servicios virtuales	124
Anexo Tabla distribución estadística anual de la temática específica de consulta de los usuarios virtuales.....	125
Anexo Reporte digital de la encuesta de servicios.....	131
Anexo Transcripciones	132
EF-2017; C. Reyes	132
EF-2017 P. Salazar	134
EF- 2017; P. Londoño.....	136
EF-2017; Y. Carrillo	139
EF-2017; D. Fernández	140
EF-2017; M. Novoa.....	142
EF-2017; F., Ávila	144

EF-2017 D. Barrera	147
EF-2017; F. Marcks	148
EF-2017; J. Ramírez.....	150
EU 2017; J. Bonilla.	153
EU 2017- A. Ibáñez	155
EU-2017; J. Moreno.....	157
EU-2017; J. H. Murillo Ospina.....	159

Índices

Índice de gráficas

Gráfica 1. Público BNC. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	48
Gráfica 2. Distribución del público de la BNC. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	48
Gráfica 3. Comportamiento del público virtual de la BNC. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017).....	50
Gráfica 4. Comportamiento del visitante o usuario de la página web de la BNC. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	52
Gráfica 5. Distribución estadística de la interacción usuario vs vistas. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	53
Gráfica 6. Comportamiento general por colección 2015-2016. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	54
Gráfica 7. Distribución estadística de la colección Bibliotecas de autor. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	55
Gráfica 8. Conexiones por país 2015-2016. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	56
Gráfica 9. Consolidado servicios virtuales. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017).....	60
Gráfica 10. Distribución estadística servicios virtuales (principales y otros). Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	62
Gráfica 11. Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)	63

Gráfica 12. Países de residencia del usuario de los servicios virtuales. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)	68
Gráfica 13. Influencia de los roles (masculino y femenino) en el uso de SV. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)	70
Gráfica 14. Consolidado temática de consulta general. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017).....	75
Gráfica 15. Número de Solicitantes. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017).....	81
Gráfica 16. Consolidado estadístico redes sociales BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017).....	85
Gráfica 17. Canales de comunicación. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017).....	86
Gráfica 18. El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017) ..	91
Gráfica 19. Recomendaría los servicios de la Biblioteca Nacional. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)	91

Índice de tablas

Tabla 1. Priorización de las variables.	26
Tabla 2. Distribución del público de la Biblioteca Nacional.	44
Tabla 3. Distribución estadística del público de la BNC.	49
Tabla 4. Distribución estadística del público de la BNC.	50
Tabla 5. Distribución estadística del comportamiento del visitante del portal web.	51
Tabla 6. Distribución estadística servicios no presenciales 2001-2008.	61
Tabla 7. Distribución estadística y porcentual de los servicios virtuales.	62
Tabla 8. Comportamiento del indicador servicios prestados a usuarios virtuales.	64
Tabla 9. Variables justificación y consideraciones.	66
Tabla 10. Presencia retrospectiva por género en la solicitud de los servicios virtuales principales.	69
Tabla 11. Primeras cinco categorías del sistema de consulta de la clasificación internacional de ocupaciones CIUO.	71
Tabla 12. Distribución estadística y porcentual por la variable Ocupación.	72
Tabla 13. Ocupación mayor presencia usuario virtual GColyS.	73
Tabla 14. Temática de consulta (agrupada por Clasificación Decimal Dewey, CDD).	75

Tabla 15. Temática específica de consulta.....	77
Tabla 16. Primeras cinco temáticas específicas sobre las que giro la consulta.	79
Tabla 17. Consolidado frecuencia de uso servicios virtuales 2001-2016.....	80
Tabla 18. Consolidado tiempo de respuesta nov 2012-2016.....	81
Tabla 19. Servicio registrados con consecutivo.....	82
Tabla 20.Referencia de las redes sociales.....	84
Tabla 21. Distribución estadística y porcentual de los servicios virtuales calificados.....	88
Tabla 22. Distribución estadística y porcentual de las respuestas dadas por los usuarios 2014-2016.....	89
Tabla 23. Segmentación de las respuestas por rangos.....	90
Tabla 24. Ejemplos de observaciones usuarios virtuales.....	92

1. Presentación

La caracterización de usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia -BNC-, se realiza en un momento en el cual las bibliotecas nacionales, han empezado a experimentar cambios profundos y deben abordar nuevos desafíos para responder a los grandes cambios de la información, el conocimiento y la digitalización de la sociedad. La caracterización analiza una serie de cuestiones: ¿cuál es el público virtual de la BNC? ¿Quiénes son los usuarios virtuales de BNC, cuál es el perfil de los usuarios virtuales? ¿Cuáles son sus objetivos, qué factores motivan su visita, cuáles son los servicios más apreciados por ellos? ¿Cuáles son sus necesidades? ¿Cuáles son las expectativas: demandas y niveles de satisfacción frente a la información, los servicios o productos suministrados? ¿Cuántas personas visitan el portal web de la Biblioteca versus utilización de los servicios virtuales?

La caracterización, permite conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en correlación con el uso, demanda y su satisfacción, frente a los servicios prestados por el Grupo de Colecciones y Servicios, en el marco de la sociedad de la información, el conocimiento, y la digitalización de la sociedad. La caracterización, le abre la posibilidad a la Biblioteca Nacional de tomar decisiones apropiadas con respecto a la experiencia interactiva, mediante la cual accede el usuario virtual a los productos y servicios virtuales, garantizando el acceso y la difusión del patrimonio bibliográfico y documental, por consiguiente, sirve de instrumento para mejorar y transformar los bienes ofrecidos mediante de los servicios virtuales. Para alcanzar estos objetivos, la caracterización de usuarios virtuales, se desarrolló en tres fases: análisis e investigación, diseño y evaluación.

Las fuentes de información y las herramientas de investigación utilizadas, se derivan de la investigación centrada en el usuario, abriendo la posibilidad para que la Biblioteca Nacional tome decisiones apropiadas con respecto a la *experiencia de usuario*. En este sentido, la

caracterización de usuarios virtuales arroja información acerca del público virtual de la Biblioteca Nacional, definiéndolo y segmentándolo. Sobre los usuarios virtuales permite conocer de manera más amplia el perfil y las características mediante las variables demográficas en términos de su ubicación geográfica, sexo y su nivel educativo. Las variables intrínsecas como la temática de interés sobre la que giro la consulta (genérica y específica), los acceso a canales (internet, telefonía, redes sociales) y el uso de los mismos. Sobre los usuarios regulares la caracterización, permitió conocer, qué objetivos tienen relacionados con los servicios virtuales que ofrece (diseña o mejora) la biblioteca y el contexto de uso empleado para llevar a cabo sus tareas.

De igual manera el análisis del conjunto de datos consignados en la *encuesta de servicios*, proporcione información sobre el nivel de complacencia frente a los servicios y trámites ofrecidos al público virtual en general y en particular a los usuarios beneficiados con los servicios virtuales ofrecidos por el grupo de colecciones y servicios de manera retrospectiva. La caracterización se enriquece al involucrar e incluir en sus análisis la percepción de los funcionarios y contratistas que trabajan de forma directa en la prestación de los servicios virtuales y en función del público virtual de la Biblioteca Nacional. La perspectiva interna es fundamental en los procesos de cambio, si se busca mejorar el funcionamiento de la Biblioteca debemos mejorar la experiencia de los usuarios y de los trabajadores, para ello es importante detectar los errores que se están cometiendo y poder superarlos.

2. Introducción

La Biblioteca Nacional de Colombia abrió sus puertas como Real Biblioteca Pública de Santa Fe el 9 de enero de 1777, valida de los libros confiscados a la Compañía de Jesús luego de su expulsión del Nuevo Reino de Granada por orden del Rey Carlos III en 1767. La primera sede de la Biblioteca se ubicó en el Palacio de San Carlos, actual sede de la Cancillería. La segunda es el Edificio de las “Aulas” del Colegio San Bartolomé, hoy sede del Museo Colonial (cuando reabre sus puertas, el 25 de diciembre de 1823, en ese momento cuando la Biblioteca cambia nombre por el de Biblioteca Nacional). La tercera y actual sede se ubica en la Calle 24 No.5-60 sobre el Parque de la Independencia, inaugurada el 20 de julio de 1938.

Desde hace más de 237 años la Biblioteca Nacional de Colombia ha sido el espacio destinado a guardar y custodiar la memoria del país con la recuperación, conservación y difusión del material, en primera instancia, bibliográfico y hemerográfico. En las últimas décadas, con la aparición de las nuevas tecnologías de la información y los nuevos formatos de registro y presentación (libros electrónicos, bases de datos electrónicas, revistas virtuales, bibliotecas digitales, etc.), la Biblioteca Nacional de Colombia ha debido asumir una dinámica que responda a los nuevos movimientos en relación con la recuperación, conservación y transmisión de esos distintos materiales a las comunidades específicas que se hallen interesadas. Precisamente, este movimiento continuo en la producción de información y conocimiento hace necesario revisar, **cuál es el tipo de usuario que utiliza nuestros servicios**, contrastando su devenir histórico y proyectando los servicios de la biblioteca a partir de las necesidades de este nuevo, o reconfigurado usuario que se le presenta.

Para muchos estudiosos esta nueva fase de la modernidad, por otros llamada postmodernidad, se manifiesta -fuera de la revisión conceptual de la historia, el arte y las relaciones laborales-, como una nueva era en la cual estamos inmersos en la sociedad de la

información, es decir, en un momento en que la información determina la vida social y cultural, debido a la aparición de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), que crean redes y flujos que han logrado vencer las distancias, permitiendo una mayor accesibilidad a la información y una producción constante y acelerada de datos que cada vez más ratifican la metáfora del individuo que navega, o naufraga, según sea visto, en un mar de información. Esta situación, que se presenta como una oportunidad única para la transmisión y el acceso libre a la información, viene cargada de grandes desafíos, los cuales la Biblioteca Nacional de Colombia asume de manera orgánica. Son dos los aspectos más significativos:

El primero de ellos, tiene que ver con la necesaria relación y diferenciación de aquello que se ha llamado la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. Un gran número de estudiosos afirman que la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento resultan ser sinónimos de una misma situación, otros recalcan que, aunque están fuertemente vinculadas, son cosas distintas y deben diferenciarse:

(...) sociedad de la información y del conocimiento...aunque son cosas distintas, están estrechamente relacionadas. Uno de los vínculos lo establece el hecho de que no se pueden utilizar de forma separada...: la información solamente es útil en la medida en que es procesada por el conocimiento y éste solamente puede actuar cuando dispone de la información requerida. La otra relación la establecen las TIC por el impacto que tienen tanto en la información como en el conocimiento (Fuentes Romero, J.J.; 2005)

Lo que nos lleva a concluir que la información solamente es útil en la medida en que es procesada por el conocimiento y éste solamente puede actuar cuando dispone de la información requerida. Resulta relevante, entonces, la diferenciación entre información y conocimiento, precisamente porque entre ambas existe un *proceso*, proceso que determina la utilidad de la información (datos) para la producción de nuevos conocimientos, que sería en último término, el destino de la búsqueda, recuperación y utilización de la información.

Las tendencias muestran cómo el comportamiento del usuario se está estudiando en el proceso de recuperación de la información desde el mismo usuario como parte del sistema, tal como lo consignan las memorias del Seminario Estudios de Usuarios. Escuela Interamericana de Bibliotecología (2005)

Por lo tanto, se asume que este sujeto es la entrada, lo cual se observa cuando él manifiesta su necesidad de información, situación que se considera como un estado anómalo de conocimiento; en tanto la salida se determina cuando “el *usuario cuyo estado de conocimiento se ha modificado durante la interacción*”. Este enfoque pretende tener en cuenta la contribución del usuario al proceso de búsqueda.

Ciertamente, analizar el contexto sociocultural de los usuarios resulta trascendental para comprender cuáles y cómo se están dando las necesidades de información, de qué tipo son las interacciones que este usuario tiene con dicha información y cuáles son los efectos/resultados esperados en relación con el “estado de conocimiento” de ese usuario.

La caracterización de los usuarios virtuales permitirá a la Biblioteca Nacional de Colombia, comprender a ese usuario como parte integral del proceso de información – conocimiento, y a la luz de esa comprensión, valorar y repensar sus servicios teniendo presente que, aunque estamos en la sociedad de la información, la biblioteca deberá aprovechar todos sus recursos, bibliográficos, hemerográfico, audiovisuales, digitales y virtuales, en el aporte a una sociedad del conocimiento, prestando atención a no permitir que el individuo naufrague en el mar de información, sino que pueda navegar y llegar al puerto del conocimiento, en aras del desarrollo individual y colectivo.

El trabajo de la Biblioteca Nacional, entidad adscrita al Ministerio de Cultura-,¹ 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, y con base en estos principios orienta sus desarrollos y procesos, tal y como reza el apartado de su misión:

“Nuestra misión es garantizar la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico. Nuestra visión para el año 2020 es lograr que el país cuente con una política y una legislación adecuada que respalde con institucionalidad y recursos la recuperación, conservación, organización y acceso al patrimonio bibliográfico y documental en cualquier soporte y en cualquier lugar del territorio nacional.”

1Ministerio de Cultura entidad rectora del sector cultural colombiano y tiene como objetivo formular, coordinar, ejecutar y vigilar la política del Estado en materia cultural. LÍNEAS ESTRATÉGICAS 2014 – 2018: 1. Impulsar la lectura y la escritura “Leer es mi cuento”: Una apuesta por la equidad. 2. Fortalecer la infraestructura cultural y conservar el Patrimonio Cultural Material. 3. Empezar en cultura, más oportunidades para el desarrollo.4. Fortalecer los procesos musicales para la convivencia y la reconciliación.5. Valorar el Patrimonio Cultural para el fortalecimiento de las identidades y la memoria. 6. Fortalecer el sector cinematográfico.7. Apoyar proyectos de interés público que desarrollen procesos artísticos y culturales. 8. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Ministerio.

Dentro de estos lineamientos y teniendo como antecedente La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Ginebra, 2003 – Túnez, 2005)² en la cual, aunque se pone de relieve que las TIC pueden actuar como **factor posibilitador del cambio** se señala, por una parte, que estos cambios dependerán de las estructuras económicas, sociales, políticas y culturales de cada país, lo cual, por otra parte, evidencia uno de las mayores complejidades de esta nueva sociedad de la información, la llamada **brecha digital**, que sucintamente se podría definir como las diferencias que hay entre el acceso, el uso, la capacitación y la calidad en el manejo de las TIC entre países o grupos sociales de un mismo país. Este tema, nos advierte que, como señala Juan José Fuentes, “hablar de ‘sociedad de la información’ no implica necesariamente un mayor y mejor acceso de todos los seres humanos a los beneficios de la información, del conocimiento, de la cultura, de mejores condiciones de vida”³ y, manifiesta el autor al respecto de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, en relación con el papel de las bibliotecas nacionales que:

(...) Siguiendo las directrices que marca IFLA respecto al comportamiento de las bibliotecas en la sociedad de la información y del conocimiento, son las bibliotecas nacionales, por su evolución, por sus colecciones, por sus procesos de trabajo, por su personal e instalaciones y, en no menor medida por sus servicios, las que de manera más decidida pueden y deben jugar un papel predominante en las actuaciones hacia una sociedad de la información y del conocimiento según las directrices de las cumbres de Ginebra-Túnez

Teniendo esto presente, y dado el interés que las tecnologías de información y comunicación han generado en los nuevos caminos y dinámicas de la Biblioteca Nacional de Colombia⁴, la caracterización de usuarios se mantendrá bajo la lógica de analizar las muchas opciones que se presentan con las TIC, incluyendo el reconocimiento de las características socioeconómicas y culturales de nuestro país para adecuar nuestros

2 Declaración de principios. Principio número 1: “Nosotros, los representantes de los pueblos del mundo, reunidos en Ginebra del 10 al 12 de diciembre de 2003 con motivo de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.” (Pág. 9 Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Documentos Finales. Ginebra 2003 – Túnez 2005. Unión Internacional de Telecomunicaciones, Diciembre de 2005. En: <http://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf> [Consultado el 28 de marzo de 2017]

3 Fuentes, J. J. (2005, Julio). Bibliotecas nacionales y sociedad del conocimiento: perspectivas de futuro. Interamericana de Bibliotecología, Vol. 18 no.2, (p. 141).

4 Plan Estratégico 2010 – 2020 Biblioteca Nacional de Colombia. Universidad Externado de Colombia. Marzo de 2010.

servicios, la forma de permitir el acceso y la difusión del patrimonio bibliográfico y el tipo de usuario que se espera a partir de esas condiciones, rescatando que “el origen, evolución y estado actual de las Bibliotecas Nacionales en los países en vías de desarrollo obedece a circunstancias y condicionantes plenamente distintos de las de los países más desarrollados” (Fuentes, J. J., 2003), por lo cual es indispensable orientar la Biblioteca en relación con sus regiones, con la región latinoamericana y sus objetivos en relación con las Bibliotecas Nacionales, y con los distintos proyectos que se están realizando en aras de la recuperación y el acceso al patrimonio bibliográfico⁵, la inclusión digital de las bibliotecas municipales⁶ y departamentales, y el Plan Digital⁷ de la Biblioteca Nacional de Colombia, entre otros.

Ahora bien, abordemos el segundo aspecto, el usuario es el centro de todo. A diferencia del contexto anterior (la Sociedad de la Información), en la actualidad las expectativas del usuario se satisfacen no solo mediante los productos y servicios requeridos, se trabaja de manera constante en lograr una mejor experiencia de usuario. Esta guarda relación con la forma en la que se accede a esos productos o servicios, en otras palabras, la experiencia interactiva; el acceso a la información y los medios, mediante los que se puede compartir; la capacidad de modificar e innovar la información o los bienes y servicios dispuestos; y la posibilidad de instituir diálogo directo con los productores o servicios. Lo que conlleva replantear la relación con el usuario, y eso implica cambios en las herramientas de investigación y el papel del usuario en la investigación. Así pues, saber reconocer la experiencia de uso en sus múltiples dimensiones, es un elemento esencial e indispensable para las organizaciones que pretenden satisfacer cualquier tipo de demanda.

Esta iteración usuario, diseño e investigación quedan superpuestos como elementos inseparables dentro de un ciclo. Las organizaciones no han *resuelto* cambiar el foco de sitio, sino que simplemente han respondido a un nuevo escenario donde todo gira en torno a la manera en la que el usuario se relaciona con los productos (o servicios) y con la información.

5 Plan Nacional de Patrimonio Bibliográfico y Documental- Política de Patrimonio Bibliográfico y Documental. Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia. 2013. Myriam Mejía Echeverri, Asesora Biblioteca Nacional de Colombia.

6 Proyecto "Dotación, uso y apropiación de TIC en bibliotecas públicas del país". Ministerio de Cultura – Biblioteca Nacional de Colombia y Fundación Bill & Melinda Gates.

7 Plan Digital de la Biblioteca Nacional de Colombia. Proyecto "Biblioteca Nacional Digital", Biblioteca Nacional de Colombia.

Pese a las incursiones de la Biblioteca Nacional en el desarrollo de su sitio web - en noviembre de 2000-, y la paulatina implementación -a partir de noviembre del 2009- de sus servicios virtuales⁸ a través de su portal web <http://www.bibliotecanacional.gov.co> (con el ánimo de facilitar a los ciudadanos conocer el patrimonio bibliográfico y documental colombiano), la Biblioteca Nacional no ha abordado con la rigurosidad requerida (por razones explicables) una caracterización del público virtual, en consecuencia, esta caracterización de usuarios virtuales, como parte complementaria del *estudio de usuarios presenciales 2013- 2015*, nos permitirá, por una parte, segmentar y agrupar a los usuarios que comparten rasgos homogéneos; comprender cuál es y ha sido el comportamiento de los usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia; valorar el impacto que ha tenido el ingreso de la BNC a las tecnologías de la información y la comunicación (página web, biblioteca digital, servicios virtuales, etc.), y, por otro lado, ofrecer elementos a la organización para repensar los servicios en el contexto del diseño centrado en el usuario, aprovechando las nuevas tecnologías de la información y comunicación con el objetivo de valorar el patrimonio cultural para el fortalecimiento de las identidades y la memoria.

⁸ Los investigadores, estudiantes universitarios y cualquier otra persona interesada en conocer el patrimonio bibliográfico y documental que resguarda la Biblioteca, pueden acceder a nuestros servicios y colecciones a distancia y de manera confiable. Nuestros servicios virtuales [Pregunte al bibliotecario, Elaboración de bibliografías y Disseminación selectiva de la información (DSI), Servicio nacional de conmutación bibliográfica y Suministro de documentos, Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental, Reserva de material y Solicitud de visita guiada], son atendidos por funcionarios especializados que responderán a sus inquietudes y necesidades de información. Las solicitudes se realizan diligenciando el formulario ubicado dentro de cada servicio listado a continuación. También puede escribirnos a la dirección de correo electrónico serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co o llamar al teléfono (571) 3816464 extensión 3282 y 3210

3. Marco Teórico

“¿Cuál será el futuro de las bibliotecas y cómo nos podemos preparar para él?” Con esta pregunta inicia el historiador estadounidense Robert Darnton, actual director de la biblioteca de la Universidad de Harvard, el ensayo “El futuro de las bibliotecas” (Darnton; 2010), en el cual expone una serie de observaciones alrededor del debate sobre el papel real y potencial de las bibliotecas. Ambas preguntas son de interés primordial para académicos y apunta, principalmente, al centro de las necesidades diarias de los ciudadanos: buscar información, pero también ayuda para encontrar aquella información que es realmente útil. En el mismo ensayo, encontramos dos afirmaciones que abarcan la disyuntiva que enfrenta la Biblioteca Nacional de Colombia:

“La biblioteca ocupa una posición estratégica para ser el centro neurálgico de la compilación y difusión del conocimiento.”

“Existen colecciones muy interesantes que solo conocen unos pocos especialistas. Sólo si se ponen a disposición del público a través de acciones conjuntas se cumplirá con la obligación para con el mundo del conocimiento”. (Darnton; 2010)

Estudio de usuarios perspectivas desde el marketing

Debe ser entendido como el diseño de un plan (actitud y aptitud) de la institución para detectar, anticipar y satisfacer las necesidades de los usuarios mediante una investigación orgánica y sistemática, y la puesta en acción continuada de un proyecto. El desempeño general de una biblioteca, recordando que es una institución rectora y como tal comprometida y responsable de operar directamente sobre la sociedad a partir de la oferta de un producto cultural. Dentro de la biblioteca se debe crear la responsabilidad por atraer y mantener al usuario, al intercambiar el producto “visita” por lealtad y concurrencia frecuente. Esto se logra con la satisfacción plena de las necesidades de los segmentos predeterminados, sin olvidar la idea de “deleite/bienestar”

El marketing para bibliotecas está estrechamente relacionado con la formación de una audiencia, que consolide una base amplia de visitantes y estreche relaciones con los visitantes asiduos. Surgen preguntas: ¿Cómo posicionar estratégicamente el producto que ofrece la BNC (servicios presenciales (en la BNC) y virtuales, servicios para Profesionales del Libro, servicios para la red nacional de bibliotecas públicas (En la RNBP) etc.)? ¿Cuáles son los segmentos de la población a los que nos debemos dirigir? ¿Qué ventajas comparativas tiene la BNC? Para responder a lo anterior es necesario, en primera instancia, conocer y analizar el tipo de visitante real del museo, implementando sistemática y periódicamente “Estudios de público”.

El “Estudio de Público” se realiza para formar una base de datos sobre los visitantes (disponer de información sobre los visitantes, aspectos demográficos, etc.); los métodos de acercamiento (entrevistas, observación directa) se utilizan para comprender mejor las motivaciones de la visita, las expectativas de los usuarios y la calidad de la experiencia disfrutada. Se deben desarrollar estrategias específicas de captación de distintos segmentos de mercado:

- Mapas de uso; permiten conocer el comportamiento del público y el uso de elementos; medir el impacto, la atraktividad.
- Público real y público potencial: frecuencia de visita, intención de retornar, perfil del visitante, necesidades insatisfechas.

La Biblioteca Nacional como transferencia de conocimiento:

“Difusión es una gestión cultural mediadora entre dicho Patrimonio y la sociedad. **Gestión** porque implica un proceso complejo que abarca documentar, valorar, interpretar, manipular, producir y divulgar no ya el objeto en sí, sino un modelo comprensible y asimilable de dicho objeto en su relación con su pasado histórico y su medio presente. **Cultural** porque se opera con la obra del hombre, tangible e intangible, pasada y presente, que rodea e influye en el ciudadano de hoy hasta ser parte misma de su historia y por tanto de su identidad. **Mediadora** porque requiere de una técnica y un soporte material independiente del objeto y ajena al sujeto que la recibe” (Martín Guglielmino, M. 2007, p. 3-4).

- ▶ La difusión cultural es una actividad de transferencia, de conocimiento cuyo objetivo es permitir la accesibilidad del conjunto de la sociedad al uso y disfrute del patrimonio

cultural (Martin Guglielmino, 2007). Si se habla de comunicación cultural se habla de ideas: no se comunican obras de arte, documentos o restos arqueológicos, se comunican ideas alrededor de esas obras de arte o documentos.

- ▶ Gestión de bibliotecas, se ha llevado dentro de dos procesos antagónicos: 1. Un enfoque centrado en la custodia; 2. “marquetiniano”, centrado en el visitante (Gilmore y Rentschler, 2002) (Santos Mateos, p.17). El primer modelo se preocupa por la correcta conservación del material bajo su custodia; el segundo, ofrecer un buen servicio: educar y entretener.
- ▶ Nueva cultura de las organizaciones centrada en la satisfacción del cliente: inclusión de la calidad y el marketing en el entorno bibliotecario.
- ▶ El marketing es una herramienta de eficacia: 1. Conservar a los clientes-usuarios, mantener su fidelidad a base de continuas mejoras de servicio; 2. Atraer clientes-usuarios nuevos.

Estudios usuarios, desde la perspectivas de las ciencias de la información y bibliotecología

La necesidad de identificar y conocer a los usuarios de las diferentes bibliotecas o unidades de información, constituye el fin último de este tipo de estudios, su presencia en el campo data desde la década de los treinta, especialmente en los sistemas de información con públicos heterogéneos, como las bibliotecas públicas (Figueiredo, 1994). La UNESCO (1981) se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de la investigación de las ciencias sociales dedicadas al "estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones".

Elías Sanz- Casado profesor de biblioteconomía y documentación, en su artículo *la realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente* (1993), establece como sus objetivos: el conocimiento de los hábitos y necesidades informativas de los usuarios; potenciar los recursos de los centros de información existentes (análisis y evaluación de fondos y servicios); formación de usuarios; evaluación de sistemas nacionales de información.

En consecuencia los estudiosos coinciden en que el conocimiento del usuarios se enmarca en el **planificar y diseñar** (entorno a las necesidades reales de los usuarios, lo que implica conocer el contexto de uso y la diversidad los distintos subgrupos. Y en el **Evaluar**, lo que implica identificar puestos de control para resolver los puntos débiles, y de ser el caso rediseñar o fortalecer los servicio y productos, optimizando los recursos al aumentar el grado de satisfacción del usuario.

"el éxito de una biblioteca o centro de documentación dependerá de la correcta definición de las necesidades de sus usuarios y de las categorías de personas a las que los servicios no se dirigen"(Santaella Ruiz, R. D., 2005)

Segmentación de mercados o caracterización de usuarios

La segmentación de mercados puede definirse como el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes. Esto no está arbitrariamente impuesto, sino que se deriva del reconocimiento de que el total de mercado está constituido por subgrupos llamados segmentos. Estos segmentos son grupos homogéneos (por ejemplo, las personas en un segmento son similares en sus actitudes sobre ciertas variables). Debido a esta similitud, dentro de cada grupo es probable que respondan de modo similar a determinadas estrategias de marketing. Es decir, probablemente tendrán las mismas reacciones acerca del marketing de un producto dado, vendido a un determinado precio, distribuido en un modo determinado y promocionado de una forma dada.

Los requisitos para una buena segmentación podrían enumerarse como sigue:

- » Homogeneidad en el segmento
- » Heterogeneidad entre segmentos
- » Estabilidad de segmentos
- » Los segmentos deben ser identificables y medibles
- » Los segmentos deben ser accesibles y manejables
- » Los segmentos deben ser lo suficientemente grandes como para ser rentables

La segmentación se realiza según los valores de determinadas variables. Las variables utilizadas para la segmentación pueden ser de diferentes tipos:

- » Variables geográficas
- » Variables demográficas (edad, género, profesión, nivel educativo, nacionalidad)
- » Variables psicográficos (personalidad, estilo de vida, valores, actitudes)
- » Variables de comportamiento (búsqueda del beneficio, tasa de utilización del producto, fidelidad a la marca, utilización del producto final)

Cuando muchas variables se combinan para proporcionar un conocimiento profundo del segmento, se le conoce como segmentación profunda. Cuando se da suficiente información para crear una imagen clara del miembro típico del segmento, se llama perfil del comprador. Una técnica estadística utilizada habitualmente en determinar un perfil es el análisis cluster (análisis de grupo). Los beneficios más importantes de la segmentación de mercados pueden enumerarse como sigue:

- » Identificar las necesidades más específicas para los submercados
- » Focalizar mejor la estrategia de marketing
- » Optimizar el uso de los recursos empresariales de:
 - Marketing
 - Producción
 - Logística
 - Toma de decisiones
 - Hacer publicidad más efectiva
 - Identificar un nicho propio donde no tenga competencia directa
 - Aumentar las posibilidades de crecer rápidamente en segmentos del mercado si competidores

Tipos básicos de segmentación

Los dos tipos de segmentación pueden ser clasificados en dos grandes categorías: segmentación *Ad Hoc* y *Post Hoc*.

En la segmentación *Ad Hoc*, tanto el número de segmentos como su tamaño o su descripción se establece antes de que el estudio se lleve a cabo. En primer lugar, el investigador selecciona alguna base a partir de la cual segmentar el mercado (beneficio

principal, uso del producto, necesidades, fidelidad de la marca, etc.). En segundo lugar, el investigador clasifica a los compradores en segmentos de acuerdo con la base elegida y estudia su relación con otras variables descriptoras de tipo demográfico, socioeconómico, etc. La experiencia de los responsables y el conocimiento del mercado ayudan a la hora de conocer los segmentos importantes.

En la segmentación *Post Hoc* no se conocen inicialmente el número de segmentos ni su tamaño. Esta situación se da cuando se desconocen las características del mercado o sus reacciones ante un nuevo producto, resulta más eficaz realizar una segmentación *post hoc*. En este modelo, el número de segmentos, su tamaño y su descripción se conocen tras el análisis y no antes. En la segmentación *post hoc* suele ser habitual realizar una exploración cualitativa para conocer en profundidad el mercado y, a continuación, aplicar un análisis de conglomerados que agrupa a los sujetos de acuerdo con la similitud de sus perfiles respecto a algunas variables preestablecidas, tales como el comportamiento de compra, las actitudes, los beneficios buscados, etc. Esta segmentación también se denomina óptima, ya que permite determinar cuáles son los segmentos con la mayor homogeneidad interna y heterogeneidad entre ellos, es decir, determinar cuáles son los segmentos óptimos desde un punto de vista estadístico, con independencia de su mayor o menor ajuste a los requerimientos de la estrategia comercial en que se inscriben.

La Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés publicada por el Departamento Nacional de Planeación DNP (2011), busca dar orientaciones a las entidades de la administración pública (del nivel nacional y territorial) en el diseño y aplicación de este tipo de ejercicios, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos:

“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 para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una

estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas”

Las bibliotecas atraen a diferentes públicos que tienen distintos y variados intereses. En el caso de la Biblioteca Nacional de Colombia (BNC), un buen número de usuarios (presenciales y virtuales), y visitantes acuden con el interés de conocer sus tesoros documentales como los primeros impresos americanos, las láminas de la Comisión Corográfica, el manuscrito de la Vorágine, o las misceláneas de prensa; otros buscan consultar los periódicos y revistas más actuales; hay quienes hacen consulta de documentos sonoros y audiovisuales; otros disfrutan de las exposiciones, algunos vienen para acceder y utilizar el servicio de internet; y a la vez llegan estudiantes universitarios, académicos, intelectuales e investigadores expertos. La Caracterización de Usuarios Virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia permite conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios virtuales, garantizando el acceso y la difusión del patrimonio bibliográfico y documental, por ende, se convierte en un recurso para optimizar e innovar los bienes ofertados a través de los servicios virtuales. Para alcanzar esta meta, la caracterización de usuarios virtuales, se trabajó de manera cíclica mediante la iteración del análisis e investigación, diseño y evaluación.

4. Objetivos y metodología

4.1. Objetivo general

Conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios virtuales, en correlación con el uso, demanda y su satisfacción, frente a la información y servicios virtuales, prestados por el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.

4.2. Objetivos específicos

- ▶ Definir y segmentar el público virtual de la Biblioteca Nacional.
- ▶ Establecer los grupos o segmentos de los usuarios virtuales que comparten características similares.
- ▶ Comprender cuál es y ha sido el comportamiento de los usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia.
- ▶ Describir y analizar la percepción de los usuarios y los funcionarios frente a Biblioteca, los servicios y productos virtuales, en particular aquellos que lidera el Grupo de Colecciones y servicios

4.3. Metodología

Desarrollar una investigación centrada en el usuario con una perspectiva interdisciplinar, mediante la combinación técnicas cualitativas y cuantitativas. Esta metodología pretende identificar el perfil de sus usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional para crear una experiencia positiva y un vínculo entre usuario y producto. Por consiguiente sirve de herramienta para la creación de servicios que resuelvan necesidades concretas de los usuarios finales, consiguiendo la mejor experiencia y el mayor nivel de satisfacción, lo que garantizará la democratización, el acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental. Para alcanzar este objetivo, la *caracterización de usuarios virtuales*, se desarrolló en tres fases:

4.3.1. Análisis e investigación⁹

La gama de metodologías que componen la caracterización de usuarios virtuales permite alcanzar los siguientes niveles:

Descriptivo. Revela información sobre cómo es el entorno: cuántas personas visitan el sitio web, cuántos son usuarios, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos, qué factores motivan el uso de los servicios virtuales, cuáles son los servicios más apreciados, entre otros. De este modo, estos datos de naturaleza descriptiva sirven al Grupo de Colecciones y Servicios de tres maneras: 1) indicar si se requieren cambios en el plan de acción; 2) describir el segmento de los usuarios; e 3) informar sobre la pertinencia de los servicios actuales.

En este sentido los resultados, parciales y totales, de esta caracterización abrirán la posibilidad de articular los énfasis y las prioridades con la finalidad de que los usuarios y visitantes tengan una gama variada de experiencias.

⁹ En esta primera fase se realizaron las siguientes actividades: recolección Información relacionada y organización fuentes para la caracterización, la identificación de objetivos y alcance, y por último la definición y priorización de variables. Es de anotar que el tiempo estimado llevó más del programado en el cronograma inicial, ya que se decidió incluir un análisis cuantitativo información desde el año 2000 fecha en la que se identificó el uso del término **servicio al usuario no presencial** y que coincide con la llegada del uso de correo electrónico y lo primeros esbozos del desarrollo e implementación de la página web de la BNC.

Explicativo. Permite conocer los hábitos, actitudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios virtuales ofrecidos por el grupo de colecciones y servicios de la Biblioteca. Asimismo entender la perspectiva de los funcionarios sobre la institución, el uso y la calidad de los servicios. Por consiguiente, el componente explicativo busca explorar las tendencias de opinión sobre hechos y experiencias de los usuarios y funcionarios, y cómo éstos afectan la percepción de los mismos.

Predictivo. A partir de los componentes descriptivo y explicativo, se puede alcanzar un nivel de predicción. Esto significa, lograr predecir con cierta exactitud los intereses, gustos y preferencias de los usuarios respecto a los servicios virtuales (y en alguna medida el visitante del portal web, con énfasis en los apartados de biblioteca digital) que ofrece el grupo de colecciones y servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.

Priorización de las variables

Para alcanzar los objetivos de la caracterización, se determinó manejar dos niveles de desagregación de la información. En el primer nivel que se ha denominado sector, en este se agrupa a la población de manera general, vamos a rastrear variables demográficas con el fin de conocer a los usuarios virtuales en términos de su ubicación geográfica, género o su ocupación. 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 sobre la que giro la consulta y el uso de los servicios virtuales. Estas variables se han extraído, organizado y sistematizado a partir de los registros estadísticos de los servicios y usuarios.

*Tabla 1. Priorización de las variables.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

Entidad	Biblioteca Nacional de Colombia (BNC) Grupo de Colecciones y Servicios GColyS
Servicio	Conocer y crear perfiles de los usuarios virtuales de la BNC
Personas / grupos de personas	Personas interesadas en los servicios virtuales de la BNC que se encuentra en lugares distantes de la sede y se comunica por diferentes medios: portal web, llamadas telefónicas, correo electrónico, etc.

Categorías	Variable	Característica Evidenciada
Geográficas	Cobertura geográfica (M)(S)(A)(R)(C) ¹⁰	Identificar la ubicación geográfica del público virtual y en particular de los usuarios virtuales que han hecho uso de los servicios virtuales liderados por el GColyS de la BNC.
Demográficas	Género (M)(S)(A)(R)(C)	Identificar el sexo de los usuarios virtuales (masculino o femenino)
	Ocupación (M)(S)(A)(R)(C)	Identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el los usuarios virtuales
Intrínseco	Área de interés (general y específica) (M)(A)(R)	Identificar los intereses de consulta de los usuarios virtuales
Comportamiento	Uso de Servicios (M)(S)(A)(R)(C)	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

Recolección de datos

Las fuentes de información y las herramientas de investigación utilizadas en esta caracterización se derivan de la investigación donde el **usuario es el centro de todo**, en consecuencia, se busca conocer y examinar la **experiencia de uso** en diversos contextos, adquiriendo una importancia para la Biblioteca Nacional al garantizar el efectivo ejercicio de

¹⁰ Criterios de priorización de variables: medibles [variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés], sustanciales [agrupan cantidad significativa de la población], asociativas [relación con los diferentes grupos poblacionales, deben permitir hacer segmentaciones], relevantes [aportan al cumplimiento del objetivo de la caracterización], y consistentes [Las condiciones sean perdurables en el tiempo (Dirección de poblaciones flotantes)] (Gobierno en línea; 2011)

su misión (garantizar la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico) y que pretende satisfacer cualquier tipo necesidad de los ciudadanos (y el derecho de todos los ciudadanos a la información y el conocimiento como base de su desarrollo individual y colectivo). Los tipos de datos se encuadran en dos categorías genéricas: **cuantitativos** y **cualitativos**.

Los datos para el **análisis cuantitativo** de la caracterización de usuarios virtuales, que aquí se presentan, se organiza en tres secciones. La primera, sobre el **público virtual** de la Biblioteca Nacional de Colombia, busca presentar un panorama general estadístico y entender cómo interactúan los ciudadanos con su sitio. La segunda, sobre los **usuarios virtuales que atiende el Grupo de colecciones y servicios –GColyS-**, aborda esta categoría como eje fundamental de la caracterización y presenta los datos estadísticos que dan cuenta de nuestros usuarios virtuales¹¹. Y el tercero, sobre los **servicios virtuales prestados**, describe los tipos de servicios que se ofrece, con el fin de presentar su uso y preferencia por parte de los usuarios virtuales, desde el punto de vista numérico.

La información **cuantitativa** más importante, la conformaba la medición de los indicadores de gestión, que dan cuenta de los **usuarios atendidos y los servicios prestados** a usuarios y visitantes de la Biblioteca Nacional de Colombia. Para los años 2013 - 2016, se manejaron los indicadores del Grupo de Servicios¹² que giraron en torno a la efectividad (Servicios prestados a los usuarios presenciales de BNC y Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC) y la Eficacia (Usuarios atendidos y Visitantes página web Biblioteca Nacional).

No obstante, y dado el carácter retrospectivo de esta investigación, se tuvo en cuenta la información estadística recolectada a través de diferentes fuentes:

¹¹ La definición estipulada en el Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales es, "usuario virtual: persona que hace uso de los servicios virtuales ofrecidos por el Grupo de Servicios de la BNC (en la actualidad Grupo de Colecciones y Servicios), quien se encuentra en lugares distantes de la sede y se comunica por diferentes medios: portal web, internet, llamadas telefónicas, correo electrónico, fax, etc." (Grupo de Servicios – BNC, 2015, pág. 9)

¹² Ver Anexo | Indicadores del Grupo de colecciones y Servicios, otrora grupo de servicios [julio 2012 a enero 25 de 2016]

- » Informes estadísticos 2001-2016, al abarcar más de quince años, se agruparon de acuerdo al tipo de información que en su momento se recolectaba: 2000-2004, 2005-2009, 2010 -2011, 2012, 2013-2016.

- » Las métricas de la analítica web:
 - Portal web Biblioteca Nacional
 - La demografía de sus audiencias. Vaya a Público > Demografía.
 - La mezcla de usuarios nuevos y usuarios recurrentes, así como el nivel de interacción de los usuarios. Vaya a Público > Comportamiento.
 - Los navegadores y las redes que se utilizan para acceder a su sitio o aplicación. Vaya a Público > Tecnología. Los dispositivos móviles que se utilizan para acceder a su sitio o aplicación. Vaya a Público > Móvil.

 - Redes sociales

 - Biblioteca digital
 - Descarga de la biblioteca digital
 - Vistas desde la página web a la Biblioteca digital
 - Tiempo promedio de permanecía del UV en la pagina
 - Porcentaje de rebotes
 - Temática de consulta (colección o fondo más consultado)
 - País de consulta (diferente a Colombia)
 - Ciudad de consulta Colombia
 - Dispositivo de acceso en que el UV realiza la consulta.

 - Wayback Machine

El análisis de datos cualitativos, constituye la etapa siguiente al trabajo de recolección de datos a través de entrevistas individuales (Funcionarios), las contextual inquiry (usuarios), y encuesta de servicios (Formato de medición del nivel de satisfacción de los servicio virtuales) particularmente en sus comentarios. En esta parte de la investigación se tuvo en cuenta la información cualitativa recopilada durante el trabajo de campo para el **estudio de**

usuarios presenciales 2013-2015¹³ en lo referente a los usuarios, servicios y productos virtuales. Con el examen detallado de esta información cualitativa buscamos identificar los perfiles de usuarios y sus características, además de las percepciones que tienen usuarios y funcionarios sobre, el uso y la calidad de sus servicios virtuales. En el siguiente ítem abordaremos particularidades del diseño de los instrumentos citados.

4.3.2. Diseño

La investigación centrada en el usuario comprende técnicas modernas que solo son posibles gracias a la tecnología (la analítica web, aplicada a la investigación de la conducta del usuario), pero también se apoya en métodos tradicionales que son ahora contemplados desde una óptica renovada: el usuario como parte imprescindible. Una vez entendido que son las *personas las que dan el valor a las cosas*, es necesario comprender que es lo que piensan, cuáles son sus necesidades y cuáles sus reacciones.

Entrevista

La aplicación de esta técnica cualitativa basada en el diálogo, permitió recoger información, generar y dar contexto a las ideas preexistentes sobre la atención de los servicios virtuales ofrecidos por el grupo de colecciones y servicios. Se convirtió en fuente para identificar patrones para elaborar perfiles a partir de la percepción del funcionario que de una u otra manera se relaciona con el público virtual y en particular con los usuarios virtuales que hacen uso de los servicios virtuales liderados por el GColyS.

13 [44 entrevistas individuales realizadas a usuarios y funcionarios; 6 grupos focales realizados a usuarios reales, potenciales y funcionarios; 24 observaciones etnográficas realizadas en diferentes espacios de la Biblioteca Nacional de Colombia; y los comentarios consignados en los Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas]

4.3.2.1. El-F Entrevista Individual Funcionarios¹⁴

A través de la técnica del incidente crítico, se elaboró una serie de preguntas para recolectar información de los funcionarios y contratistas con dos objetivos específicos: el primero, giro en torno a conocer la percepción de los funcionarios responsables de atender los servicios virtuales (o aquellos participaron en la implementación), sobre las características y el perfil de los usuarios, la biblioteca y sus servicios virtuales; y el segundo, valorar el impacto que ha tenido el ingreso de la Biblioteca Nacional de Colombia a las tecnologías de la información y la comunicación (portal web, biblioteca digital, servicios virtuales, redes sociales, etc.).

Formato de los instrumentos:

A. Entrevista individual | Funcionarios y contratistas del Grupo de colecciones y servicios

Objetivo específico: Conocer la percepción de los servicios y de los usuarios desde el punto de vista de los funcionarios en cargados de atender (o en su momento de implementar) los servicios virtuales en el grupo de colecciones y servicios de la BNC.

Nombre Funcionario:

Profesión:

Cargo:

Grupo: colecciones y servicios

Labor desempeñada:

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC

Cuéntenos un poco como fue su participación con el desarrollo de los servicios virtuales¹⁵

¹⁴ Ver anexo | Transcripción de Entrevistas

¹⁵ Sólo en caso que el funcionario haya participado en la implementación de los servicios [2009 al 2013]

1. Según su experiencia, ¿cuál es el usuario real que frecuenta los servicios virtuales liderados por el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia?
2. Si pensamos en discursos y políticas institucionales de la BNC ¿cuál podríamos decir es el **usuario virtual potencial** (o virtual ideal) de la BNC?
3. Según su experiencia, ¿Cuáles cree son las **necesidades de información** que, en términos generales, **tienen los usuarios virtuales** que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Grupo de Colecciones y servicios de la BNC?
Nota: solicitar al entrevistado, de ser el caso detalles sobre los temas de interés
4. ¿Considera usted **que los servicios virtuales** que se prestan en la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas de los usuarios** virtuales?
5. ¿De acuerdo a las necesidades identificadas, qué cambios haría, o implementaría usted para dinamizar, de ser el caso, los servicios virtuales?
6. ¿Cuáles son en basada en su experiencia las dificultades que en relación con los servicios virtuales se presentan con mayor frecuencia (en la solicitud, el proceso del servicio, tiempos de respuesta y evolución) y afectan a los usuarios? ¿Cómo podríamos resolverlos?
7. Usted ha sido usuario virtual de la BNC o ha utilizado alguna vez los servicios virtuales en relación con actividades de índole personal ¿cómo fue esa experiencia?
8. En los últimos años, la BNC ha tenido que afrontar y asumir su labor en el marco de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación:
 - a. ¿Cómo ve la inclusión de la tecnología en la BNC?
 - b. ¿Cree usted que ha cambiado la forma de la relación entre la BNC y los usuarios?

B. Entrevista individual | Funcionarios y contratistas otros grupos o líneas de trabajo BNC

Objetivo específico: Valorar el impacto que ha tenido el ingreso de la Biblioteca Nacional de Colombia a las tecnologías de la información y la comunicación (portal web, biblioteca digital, servicios virtuales, redes sociales, etc.)

Nombre:

Profesión

Cargo:

Grupo:

Labor desempeñada:

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC:

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?
2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia? Si su respuesta es sí, ¿cómo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?
3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?
4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios
5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?
Notas: (Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)
6. ¿Considera usted **que** la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público** virtual?
7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Una vez aplicadas las entrevistas se procedió a la transcripción para el posterior análisis de los resultados centrando la atención en: ¿Cuál es el usuario real y potencial? ¿Cuáles son las necesidades de información? ¿Cuáles son las dificultades frente al servicio? ¿Cómo se ve la inclusión de la tecnología en la BNC?

4.3.2.2. CI-U Entrevista Individual Usuarios (reales y potenciales)

Mediante la técnica de contextual inquiry (indagación en el contexto) se entrevistó y observó a usuarios reales y potenciales en su propio entorno. La observación directa de tareas en el contexto real, reveló conductas del usuario, respecto a las interacciones y dinámicas que ocurren al ingresar y navegar por el portal web de la BNC, ubicar los servicios virtuales e incluso hacer una solicitud o registrarse.

Instrumento

C. Entrevista Individual Usuarios | Técnica de contextual inquiry

Nombre:

Nivel educativo¹⁶:

Profesión:

País:

Ciudad:

Institución Educativa o Entidad donde labora:

1. ¿Conoce la página web de la BNC?

a. Si su respuesta es si:

- i. ¿De qué forma llego a la página?
- ii. ¿Cuál fue el motivo de su visita (o tipo de consulta) realizada?
- iii. ¿con que frecuencia ha visitado la página?
- iv. ¿cuál es su percepción frente a esta?

b. Si la respuesta es no, podría contarnos ¿cuál cree que sea el motivo de no haber visitado el sitio web de la BNC?

¹⁶ Este corresponde al nivel de estudios del entrevistado, terminados o que está realizando en la actualidad: doctorado, especialización, maestría, postdoctorado, secundaria, técnica, tecnológica o universitaria.

2. ¿Sabe usted que la biblioteca ofrece servicios virtuales BNC en su sitio web?
- a. Si el entrevistados conoce los servicios virtuales:
- i. ¿De qué forma o a través de qué medios se enteró de estos servicios?
 - ii. ¿Qué servicio ha utilizado?
 - iii. ¿qué tan sencillo o complicado resultó para usted ubicarse en sesión que necesitaba?
 - iv. ¿Cómo le pareció la atención recibida?
 - v. ¿El servicio virtual prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas?
 - vi. ¿considera que el tiempo de respuesta de su servicio virtual fue oportuno?
 - vii. ¿cómo calificaría la calidad de la atención por parte de los funcionarios que atendieron su solicitud virtual?
- b. Si el entrevistado no conoce, se hará una breve explicación sobre los mismos:
- » Profesionales del Libro: Si eres editor o escritor podrás realizar desde aquí los principales trámites relacionados con la industria editorial del país fácil y rápidamente (Depósito legal, solicitud ISSN, depósito digital, Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones, catalogación en la publicación, grupo de trabajo RDA, conservación de Colecciones y directorio de Editores y proveedores).
 - » Servicios Virtuales: Acéditate como investigador y accede a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC (Reserva de material, elaboración de bibliografías, asesoría personalizada y recorridos temáticos o suministro de documentos)
 - » En la RNBP: Conoce todo sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y sus diferentes servicios para bibliotecarios y usuarios. Entérate cómo hacer parte de esta importante Red que articula el desarrollo de los servicios bibliotecarios de calidad en el país (cómo ingresar a la RNBP, acceso al bibliotecario, legalización de dotaciones, depósito legal de bibliotecas departamentales, construcción de bibliotecas, asistencia técnica o/y servicios bibliotecarios innovadores)

- » En la BNC: Descubre los beneficios de afiliarte a la Biblioteca Nacional de Colombia y conoce sus instalaciones a través de recorridos temáticos (Carnetización, alquiler de espacios, recorridos temáticos, preguntas frecuentes, grupo de investigación - de Punto Pixel, entre otros)

Una vez terminada la explicación, se solicita al entrevistado ingresar al sitio web de la BNC, dando paso a la observación etnográfica mediante la técnica de contextual inquiry (indagación en el contexto). Objetivo observar la experiencia de usuario (UX) bajo las dimensiones de utilidad (le resulta útil y satisface sus necesidades), usabilidad (pudo utilizar el producto/servicio de forma sencilla) Deseabilidad (le gusta la apariencia y que sensaciones experimento).

Variables:

Tecnológicas: navegador y motor de búsqueda utilizado, términos que escribe en la barra de búsqueda

Una vez en la página se observa: Primeras impresiones sobre el portal, interacción con el portal, recorrido que realiza: secciones que visita. Se le solicita que ubique la sesión de servicios virtuales y se invita a que se registre como usuarios virtual: descripción

Luego de su aplicación se realizó la transcripción cuyo análisis proyectó deducciones sobre: ¿Qué quiere el usuario? ¿Con qué habilidades cuenta el usuario para cumplir sus deseos? ¿Qué debemos ofrecerle? ¿Cómo espera que se lo ofrezcamos?

Estudio de usuarios presenciales: la extracción de respuestas, comentarios o alusiones realizadas con los instrumentos diseñados en el marco del estudio de usuarios presenciales, proporcionó información en torno tres aspectos importantes: el primero en relación a los funcionarios entrevistados ¿cómo pensar la BNC en el marco actual de las TIC? ¿Cómo cree usted eso cambiará la forma de la relación entre la BNC y sus usuarios?; el segundo en correlación con la interacción parte del usuario: ¿conoce la página web de la BNC? Si es así, ¿cuál es su percepción frente a esta? ¿Qué tan sencillo o complicado

resultó para usted la interacción con esta plataforma¹⁷ ? ¿Quisiera hacernos alguna otra recomendación que nos ayude a mejorar nuestros servicios?; el tercero

4.3.2.3. Encuestas de servicios¹⁸

Durante el 2014 se creó e implementó la *encuesta de servicios*, instrumento virtual que permite recolectar y analizar información referente a la percepción que los usuarios tuvieron sobre los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por el GColyS¹⁹. La aplicación del instrumento en los servicios virtuales, se realiza mediante la invitación a diligenciarla (Si el usuario decidía responderla y la enviaba correctamente, ésta llegaba al correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co desde el cual se re-direccionaba a la persona encargada de la tabulación para realizar su análisis correspondiente). En la actualidad el proceso de recepción de las encuestas se maneja mediante plataforma Microsoft SharePoint y con acceso One Drive²⁰, es importante informar que el visitante del sitio web tiene acceso en cualquier momento de su navegación a este instrumento ya que forma parte del pie de página.

Formato encuesta de servicios

Encabezado

Sus valoraciones y sugerencias son importantes para mejorar nuestros servicios. Por favor, marque los servicios que utilizó en la Biblioteca Nacional de Colombia y a continuación responda las preguntas:

¹⁷ Hace referencia al catálogo en línea u OPAC (inglés Online public access catalog) es un catálogo automatizado de acceso público en línea de los materiales de una biblioteca. Generalmente, tanto el personal de la biblioteca como el público tienen acceso a él en varias terminales dentro de la biblioteca o desde el hogar vía Internet.

¹⁸ Ver anexo | Encuesta de servicios formato de respuesta

¹⁹ Durante los dos primeros años se invitó al usuario presencial a diligenciar el instrumento [una vez se beneficiara de algún servicio] en la salas de consulta o en el punto de información, a través de los computadores y las tabletas ingresando al siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=IsMMfMMqWU23UbWi8X2Y8QVoiXns9fZFr2GAKYXIYeNUMjY3WUJDQUVNRDAzRFEzVE80RU9Tvkq2UC4u>

²⁰ Recepción de las encuestas para año 2017 [https://bibliotecanacionalcolombia-](https://bibliotecanacionalcolombia-my.sharepoint.com/personal/serviciosbnc_bibliotecanacional_gov_co/_layouts/15/guestaccess.aspx?folderid=1444f9a9bbf7a407485d5e865291ade1c&authkey=Afxy5Lq9keo-py42BbC3Xus)

[my.sharepoint.com/personal/serviciosbnc_bibliotecanacional_gov_co/_layouts/15/guestaccess.aspx?folderid=1444f9a9bbf7a407485d5e865291ade1c&authkey=Afxy5Lq9keo-py42BbC3Xus](https://bibliotecanacionalcolombia-my.sharepoint.com/personal/serviciosbnc_bibliotecanacional_gov_co/_layouts/15/guestaccess.aspx?folderid=1444f9a9bbf7a407485d5e865291ade1c&authkey=Afxy5Lq9keo-py42BbC3Xus)

Obligatorio

1. Correo Electrónico

2. Servicios Presenciales/Virtuales

- Afiliación y carnetización
- Consulta y préstamo de publicaciones en la sala
- Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi
- Préstamo de equipos para acceso a la información
- Suministro de documentos (digitalización o fotocopias)
- Conmutación bibliográfica
- Pregunte al bibliotecario (virtual)
- Asesoría y referencia en sala
- Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales
- Elaboración de bibliografías
- Disseminación selectiva de información (DSI)
- Reserva de material
- Consulta telefónica
- Servicio de baño
- Sala Conectando Sentidos
- ISSN
- Franja de Formación - Inducción
- Franja de Formación - Asesoría Investigación
- Franja de Formación - Recorrido Guiado Temático
- Franja de Formación - Plan Anfitrión

3. Por favor indique el área o sala visitada en la Biblioteca Nacional:

- Auditorio Aurelio Arturo
- Auditorio Germán Arciniegas
- Centro de Documentación Musical - CDM
- Grupo de Bibliotecas Públicas

- Grupo de Conservación
- Grupo de Procesos Técnicos
- Grupo de Selección y Adquisiciones
- Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez
- Punto de Información
- Recepción
- Equipo de Desarrollos Digitales
- Sala Daniel Samper Ortega
- Sala Fondo Antiguo
- Servicios Virtuales

4. El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas:

- Sí
- No

5. La rapidez en responder a su solicitud fue:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

6. La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

7. La calidad del material recibido fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

8. Recomendaría los servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia:

- Si
- No

9. Observaciones:

ENVIAR

4.3.2.4. Escenarios y personas

La experiencia de usuarios al ser una filosofía que propende la creación de productos y servicios deseables, usables y útiles, lleva implícita, el entendimiento sobre conductas, contextos de uso, necesidades, motivaciones y actitudes de los usuarios. 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.

“El tiempo es oro, quiero poder lograr un equilibrio entre mi trabajo y mi familia”

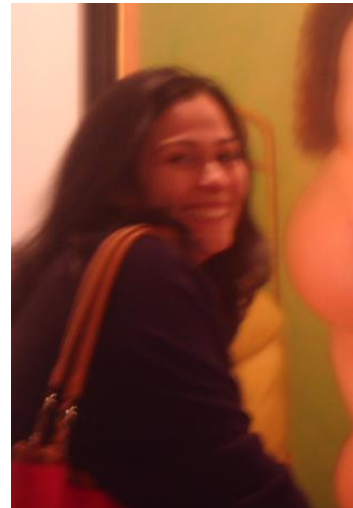
Marisol García

Músico

Edad 42 años

Estudios de postgrado

Casada con tres hijos



Descripción: Marisol está dedicada al 100% a la investigación de la música colombiana, sabe que dentro de su experticia, la musicología, las fuentes de información son de gran importancia, el nivel de profundidad en sus investigaciones han marcado los trabajos que

hasta hoy ha publicado, tener acceso a documentación musical colombiana de manera remota le facilita su trabajo. Marisol prefiere revisar de manera virtual muchas de sus fuentes antes de planear una visita para consultar material de manera presencial. Para Marisol, el tiempo de trabajo en casa le facilita el atender a sus tres hijos.

Escenario: Marisol está realizando una revisión sobre música vocal colombiana compuesta por el José Barros, espera encontrar la información en la colección de partituras digitalizadas de la BNC, sabe de antemano que la colección del centro de documentación es una de las más grandes del país, está preocupada porque su hija menor tiene un partido en tres días y necesita tiempo para llevarla a sus prácticas.

Motivaciones: Le preocupa no encontrar las obras de José Barros que necesita. Espera encontrar una copia digital de la obra **el gallo tuerto**. Quiere ganar tiempo trabajando en casa para poder acompañar a su hija a las prácticas y compartir con sus otros dos hijos estando en casa.

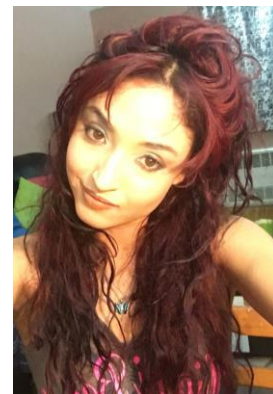
“Amo la moda, pero no sólo es cuestión de estilo, conocer implica estudiar”

Gabriela Gálvez

25 años

Estudiante maestría en historia del arte

Soltera



Descripción: Gabriela está cursando su tercer semestre en artes plásticas, le encanta su carrera, sus amigos y la moda. Le apasiona lo retro y lo vintage, su casa está llena de pequeños detalles que la hacen muy especial y acogedora, espera aplicar a una beca para

viajar a NY próximo verano, quiere sacar las mejores notas, lograr su beca y visitar entre muchos sitios el The Museum at FIT.

Escenario: Gabriela tiene como tarea realizar un ensayo sobre una revista colombiana que tenga más de 50 años y que aún se encuentre en circulación, ella planea hacer una revisión bibliográfica, pero sabe de antemano que Cromos, una de sus revistas favoritas, le permitirá hacer un texto original y sobre un tema que le encanta, la moda.

Motivaciones: cumplir con los objetivos de su trabajo en la universidad. Consultar la revista Cromos. Poder realizar fotografías de algunas de las portadas de la revista. Le preocupa no tener claridad sobre como reservar previamente los números de las revistas que puede consultar diariamente. Quisiera poder revisar el mayor número de revistas en cada visita a la biblioteca.

“Cada historia es un mundo y cada personaje un universo”



Alex Leo
42 años
Escritor y pedagogo
Separado

Descripción: Alex viene trabajando en sus historias infantiles desde hace más de 15 años, cada que termina uno de sus libros siente mucha felicidad pero también tristeza, suele decir que ya su hijo salió del nido. Sus historias han sido merecedoras de reconocimientos nacionales y le encanta cuando lo invitan a leer en voz alta a grupos de niños que son seguidores de sus personajes. Alex suele compartir con amigos y colegas en los tiempos libres, le encanta cocinar, una buena película o buen libro son sus pasatiempos preferidos.

Escenario: Alex acaba de publicar su tercer libro, con una editorial independiente, quiere hacer el depósito legal, pues esta vez su tiraje fue el mayor de toda su carrera 1200 ejemplares. Tiene ilusión de poder consultar su libro en el catálogo de la BNC.

Motivaciones: a Alex le preocupa saber si el trámite será largo y engorroso, no quiere perder tiempo y no sabe si es gratuito. Le parece importante cumplir con la ley de depósito legal. Ver su libro en el catálogo colectivo de la BNC, le parece importante.

4.3.3. Evaluación

Atraer, desarrollar y retener al público es el objetivo fundamental de los retos estratégicos de la BNC, para ello es necesario reconocer las inquietudes, preferencias y gustos del usuario ya que este, y su satisfacción, es lo más importante. En su forma más simple, esta caracterización reduce dichos retos en tres dimensiones.

La primera, entender la perspectiva del usuario: conocer las características y el perfil de usuario permite crear experiencias satisfactorias, elevando el nivel de uso a un rango emocional. Fidelizar a los usuarios regulares y conquistar a los nuevos usuarios haciendo que la biblioteca resulte visible, familiar y atrayente.

La segunda, entender la perspectiva de los productos y servicios de la BNC: las sensaciones y los comportamientos de un usuario alrededor de los servicios y productos (emoción integral (positiva o negativa) en otras palabras, persuadir a los usuarios a repetir su visita y diseñar y proponer ofertas motivadoras y experiencias satisfactorias que los persuada a convertirse en usuarios regulares.

La tercera ultima dimensión sería, entender la perspectiva de la BNC como organización (lo patrimonial, lo público, lo cultural) competir eficazmente con otros proveedores de conocimiento e información.

5. Presentación y análisis de los resultados

Para la presente caracterización nos enfocaremos en el público virtual y en particular en los usuarios virtuales atendidos por el Grupo de Colecciones y Servicios -GColyS. Para poder analizar los datos, se requiere tener en consideración:

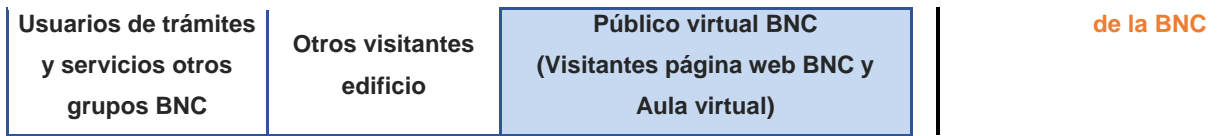
- a. Público de la Biblioteca Nacional de Colombia (panorama general estadístico sobre público y actividades de la institución) con énfasis en el público virtual.
- b. Usuarios virtuales del Grupo de Colecciones y Servicios (presenta los datos estadísticos de los usuarios virtuales atendidos de manera retrospectiva con énfasis en los años 2012 al 2016.)
- c. Servicios virtuales prestados por el Grupo de colecciones y servicios (describe el uso y preferencia de los servicios virtuales ofrecidos)

5.1. Público Virtual Biblioteca Nacional de Colombia

Frente a la primera parte enfocada a la identificación del público de la Biblioteca Nacional de Colombia destacamos los siguientes aspectos: el **Público de la Biblioteca Nacional**, corresponde a la totalidad de personas que atiende la Biblioteca Nacional de Colombia, sea de manera **presencial o virtual**.

Tabla 2. Distribución del público de la Biblioteca Nacional.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Usuarios presenciales atendidos por el GColyS	Usuarios virtuales atendidos por GColyS	} Usuarios GColyS
Asistentes a la programación cultural de la BNC (Exposiciones, conciertos, eventos académicos, etc.)		



En el esquema, presentamos una clasificación del público de la Biblioteca Nacional de Colombia que diferencia los usuarios del GColyS de otro público de la BNC; así podemos identificar varios segmentos de público. Los usuarios del GColyS son aquellas personas que se benefician de los servicios ofrecidos por este grupo de trabajo, bien sea de manera presencial o virtual.

Los **asistentes a la programación cultural** conforman el público de las actividades que se desarrollan en los espacios de la biblioteca, sobre todas las áreas de las artes y las ciencias sociales, a través de ciclos de cine, conciertos, conferencias, diferentes actividades académicas y exposiciones que se realizan durante todo el año (Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales, 2015, pág. 7).

Se consideran **Público virtual de la BNC** a los visitantes de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia y a las personas que asisten a los cursos ofrecidos en al Aula virtual BNC²¹. En este segmento de público no hemos incluido a los usuarios de los servicios virtuales del GColyS.

Los **usuarios de trámites** son las personas que realizan trámites o se benefician de los servicios de otros grupos o líneas de trabajo de la Biblioteca Nacional de Colombia, tales como el depósito legal o la solicitud del ISSN. Se excluye el trámite de Afiliación y Carnetización, dado que es específico del GColyS.

Los **otros visitantes** de la BNC son aquellas personas que acceden al edificio de la Biblioteca Nacional para acceder a dependencias o actividades distintas de las mencionadas anteriormente.

Al analizar el público de la BNC, se observan los niveles de incidencia del GColyS en los diferentes segmentos de público: tiene **incidencia alta** sobre usuarios virtuales y

²¹ El Aula Virtual de la Biblioteca Nacional de Colombia, que utiliza la plataforma docente Moodle, ofrece cursos en línea en temas relacionados con unidades de información, y en especial bibliotecas.

presenciales de los servicios prestados por GColyS, e **incidencia media** sobre el otro público de la BNC. En el primer caso, el GColyS no sólo presta la atención oportuna a los usuarios, sino también se encarga de diseñar, implementar y difundir los servicios que ofrece; en el segundo caso, el GColyS ofrece al público información referente a servicios y actividades de la BNC cuando es solicitada, además de realizar las mediciones estadísticas pertinentes para algunos casos, como las exposiciones y eventos en auditorios.

Métodos de medición del público de la Biblioteca Nacional de Colombia.

El público de la Biblioteca Nacional, como se ha dicho, lo integran el público presencial y el público virtual. El público presencial de la BNC se mide a través del registro de ingreso con ficha en recepción. Este es llevado a la entrada del edificio por el personal de vigilancia, para identificar un visitante o usuario y el área al que se dirige. El registro es personalizado y se realiza de manera manual; este facilita la movilidad, ya que se asignan fichas de identificación para circular en el edificio, así: consulta en salas (ficha amarilla), trámites y servicios ofrecidos por BNC y otras visitas (ficha azul), consulta al CDM²² (ficha blanca), visitas guiadas (ficha verde), y exposiciones (sin ficha) (Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales; 2015). En cuanto a los asistentes a los eventos en auditorios, estos se contabilizan mediante el reporte de Registro y asistencia a Eventos – Áreas culturales.

El público virtual de la BNC se mide a partir de los reportes estadísticos obtenidos a través de la herramienta Google Analytic para la página web de la BNC. El actual GColyS tuvo a su cargo la alimentación de dos indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad²³ del Ministerio de Cultura que daban cuenta del público de la Biblioteca Nacional de Colombia y miden la eficacia de la institución; estos son Usuarios atendidos y Visitantes página web Biblioteca Nacional.

Indicadores sobre el público de la BNC

²² A partir de diciembre de 2014 se dejó de utilizar la ficha blanca para consulta al CDM, y se le asignaron las fichas amarillas, al igual que las otras salas de consulta.

²³ Este sistema permite evaluar la ejecución de las actividades y procesos del Ministerio de Cultura y sus entidades adscritas.

Indicador 1: Usuarios Atendidos

El indicador de Usuarios atendidos busca medir el flujo real de los usuarios atendidos en la Biblioteca Nacional y se ha ido ajustando tanto en la fórmula como en la forma de recepción de datos, con el ánimo de encontrar los mecanismos o herramientas que permitan mejorar la medición (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015). Actualmente la fórmula para calcular el número de usuarios atendidos es:

Usuarios que ingresan a las salas de consulta de la BNC (Datos tomados de Recepción Fichas amarillas) + asistentes actividades culturales (Conciertos, Conferencias y Exposiciones) + usuarios atendidos por servicios virtuales (solicitudes recibidas por serviciosbnc@ bnc@ y PQRSD)+ usuarios atendidos por consulta telefónica (Dirección, ISSN, Actividad Cultural y divulgación, Alianzas, Proyectos digitales) + Franja de Formación (Inducción a Usuarios + Plan anfitrión + Visitas Guiadas)

Indicador 2: Visitantes página web Biblioteca Nacional²⁴

El indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional Permitted determinar el número de visitas únicas al sitio web de la Biblioteca Nacional. El cálculo de este indicador se hace por “Número de páginas visitadas únicas por trimestre” (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015).

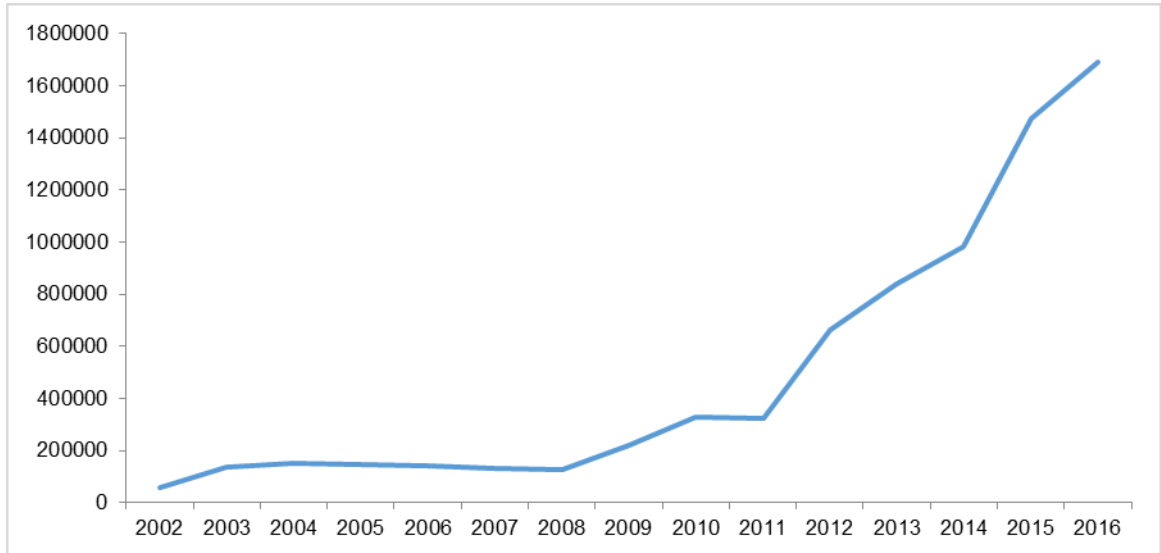
Mediciones estadísticas sobre el público de la Biblioteca Nacional de Colombia

Sobre el público de la BNC hay dos mediciones que nos interesan en esta caracterización:

Medición 1: Público de la BNC

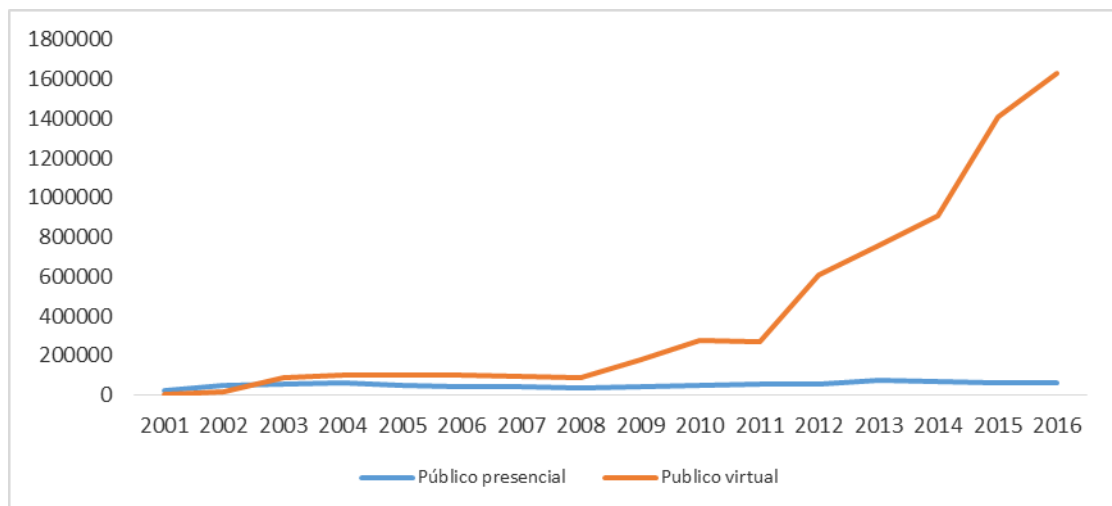
El público de la BNC corresponde a la totalidad de personas que atiende la Biblioteca Nacional de Colombia, sea de manera **presencial o virtual**.

²⁴ Este indicador desaparece a partir de enero 2017



Gráfica 1. Público BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El incremento del público de la BNC es evidente, lo que nos permite afirmar que la Biblioteca cuenta con un potencial dentro de sus productos y servicios que es atractivo para los ciudadanos. La distribución del público de la Biblioteca fue así:



Gráfica 2. Distribución del público de la BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

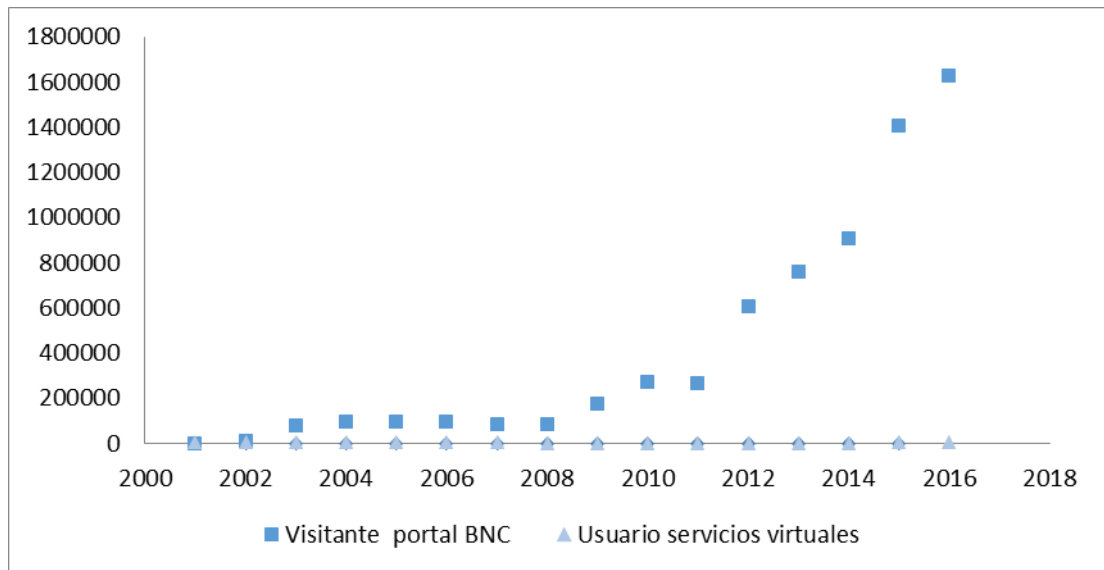
El consolidado estadístico refleja el comportamiento y la distribución entre los dos componentes que conforman la totalidad del Público de la BNC:

Tabla 3. Distribución estadística del público de la BNC.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Año	Público presencial	Público virtual	Total Público BNC
2001	20029	4547	24576
2002	46.391	14.836	63229
2003	55.324	85.686	143013
2004	58.268	99.623	159895
2005	46.458	100.078	148541
2006	44.078	97.422	143506
2007	43.994	90.653	136654
2008	37.198	88.832	128038
2009	43.288	175.281	220578
2010	51.548	274.539	328097
2011	54.011	268.529	324551
2012	55.876	606.231	664119
2013	76.021	759.567	837601
2014	69.464	909.088	980566
2015	64.380	1.408.578	1474973
2016	59.556	1.631.715	1.691.271

Medición 2: Público virtual de la BNC

El público virtual de la BNC está integrado por los Usuarios virtuales del GColyS y los Visitantes de la página web de la BNC (entendidos como aquellos ciudadanos que visitan el portal, navegándolo de manera aleatoria, de acuerdo a sus necesidades y expectativas):



Gráfica 3. Comportamiento del público virtual de la BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El consolidado estadístico del público virtual lo observamos en la siguiente tabla:

Tabla 4. Distribución estadística del público de la BNC.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Año	Visitante portal BNC	Usuario servicios virtuales	Total público virtual
2001	0	4.547	4547
2002	9.002	5.834	14.836
2003	79.203	6483	85.686
2004	93.632	5.991	99.623
2005	96.068	4.010	100.078
2006	94.022	3.400	97.422
2007	87.003	3.650	90.653
2008	86.651	2.181	88.832
2009	174.700	581	175.281
2010	274.277	262	274.539
2011	267.868	661	268.529
2012	604.474	1.757	606.231
2013	758.573	994	759.567
2014	907.320	1.768	909.088
2015	1.405.804	2.774	1.408.578
2016	1.628.210	3.505	1.631.715

La caracterización busca describir de manera más profunda el público virtual, por consiguiente iniciamos detallando, el comportamiento estadístico de este segmento público virtual. La herramienta utilizada es la analítica web, que permite centrarse en el usuario, al arrojar información sobre el comportamiento, a través del rastro de datos que el visitante deja en su interacción con el portal web de la BNC:

*Tabla 5. Distribución estadística del comportamiento del visitante del portal web.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

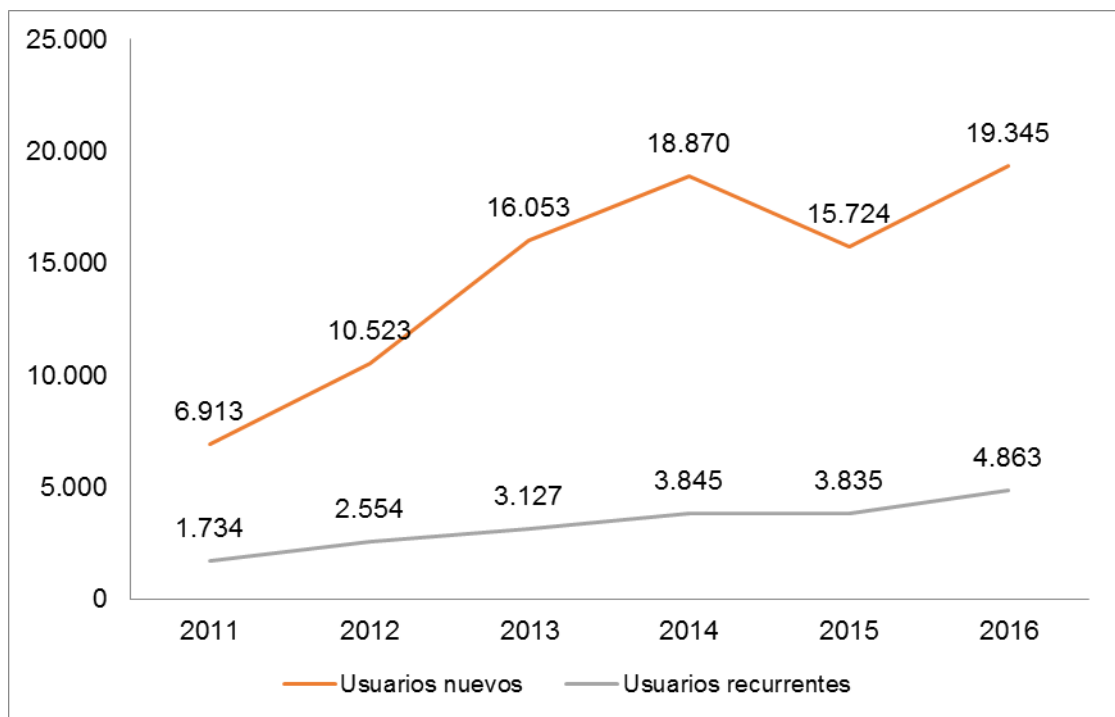
Visión general de audiencia							
Año	Sesiones	Usuarios página web	Número de visitas a páginas	Páginas / sesión	Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote	% de nuevas sesiones
2011	153.891	90.192	447.269	2,91	00:03:12	60,65%	58,59%
2012	347.064	226.773	980.791	2,83	00:03:12	60,36%	64,66%
2013	402.196	274.034	1.088.749	2,71	00:03:09	59,92%	67,32%
2014	532.281	379.176	1.204.351	2,26	00:02:26	63,84%	70,47%
2015	649.740	466.699	1.405.804	2,16	00:02:22	67,43%	70,99%
2016	783.732	552.462	1.628.210	2,08	00:02:23	67,02%	69,72%

Esta visión global del visitante virtual, permite interpretar tres aspectos fundamentales del comportamiento. El primero las **páginas por sesión**: el visitante del portal no está navegando en profundidad, los contenidos de la página web. El segundo aspecto la **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. El tercer y último aspecto es el **porcentaje de rebote**, pese al incremento de usuarios la tasa de rebote tiende a subir, desafortunadamente esto es negativo.

A modo de conclusión esta primera lectura retrospectiva nos indica que la navegación en profundidad no está obteniendo receptividad en el visitante.

Identificar a los usuarios (nuevos o recurrentes) que vista el portal web de la BNC²⁵

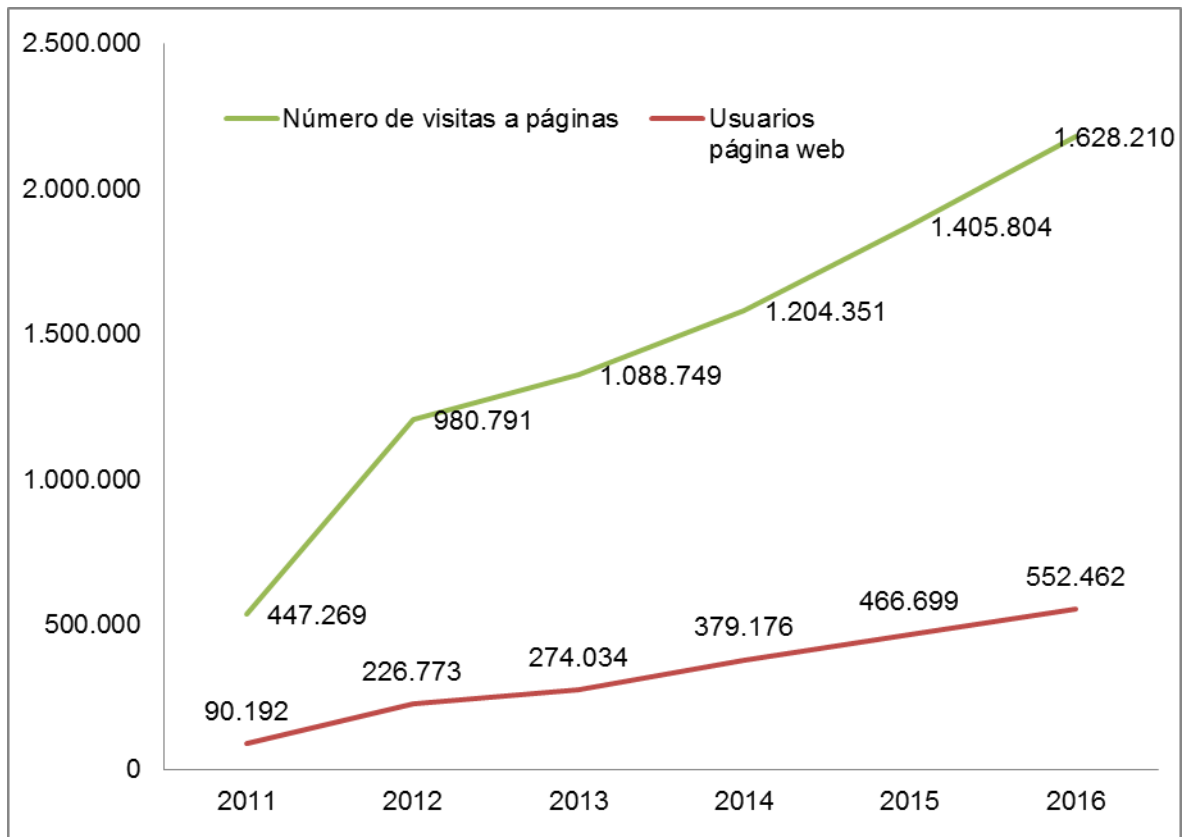
En lo referente al visitante o usuario de la página web podemos observar su **fidelización** mediante la siguiente gráfica:



Gráfica 4. Comportamiento del visitante o usuario de la página web de la BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Otro aspecto del análisis, es cotejar el número de vistas a página con el usuario o visitante de portal:

²⁵ Se invita a consultar el anexo | Distribución estadística y porcentual de los usuarios activos en el portal web de la BNC donde se detalla los usuarios activos en términos de un, siete, catorce y treinta días.



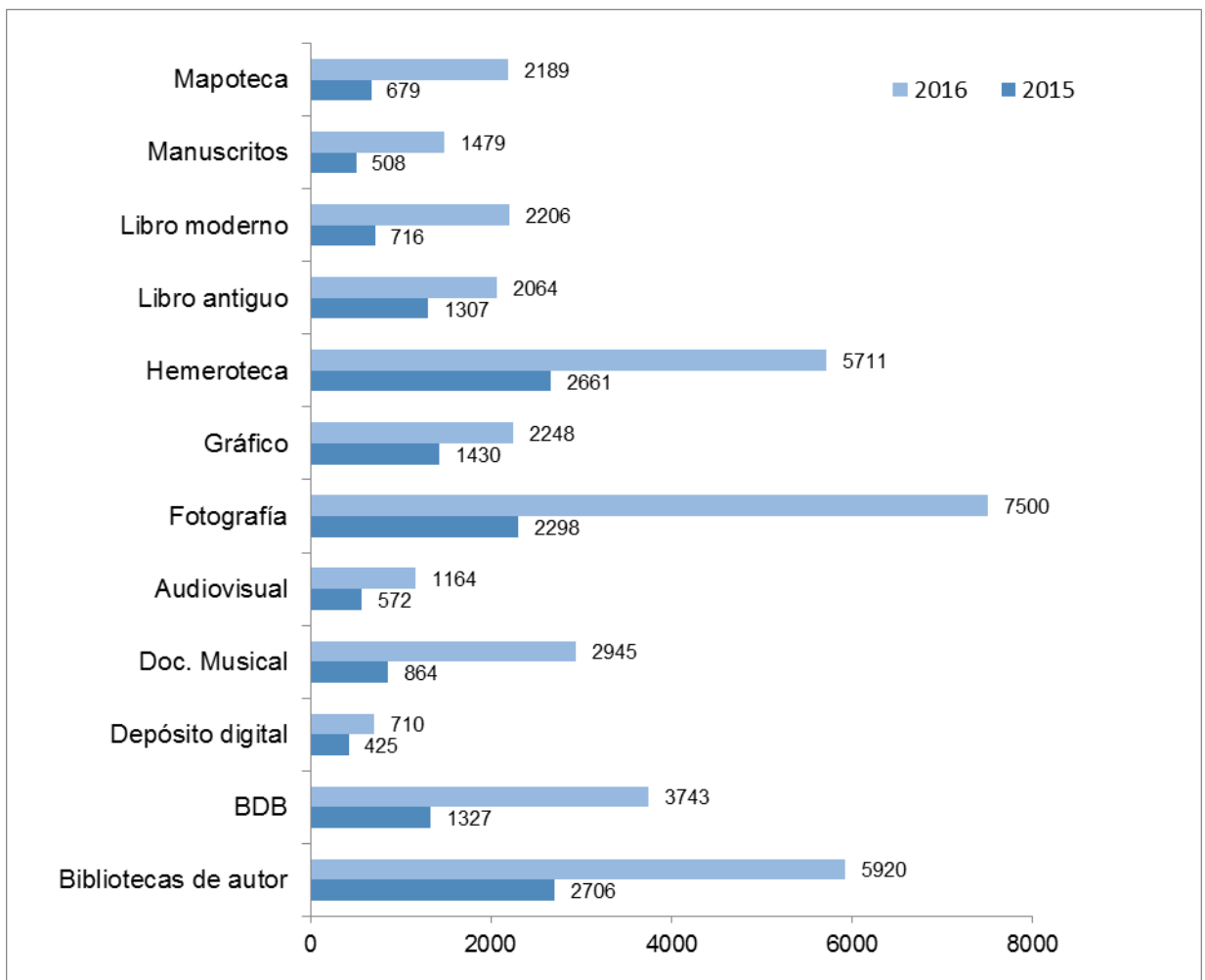
Gráfica 5. Distribución estadística de la interacción usuario vs vistas. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Al realizar este ejercicio lo primero que podemos identificar es el abandono (poca permanencia) por parte de los visitantes, que puede ser interpretado como un problema de navegación, aunque incorpore útiles e interesantes contenidos, como un indicador de escasa utilidad de la página web. Producto de un efecto negativo problemas de navegación combinado falta de orientación.

Un objetivo en el Nuevo portal es facilitar la navegación de manera intuitiva por las diferentes secciones y páginas que componen el sitio web; ofreciendo un método de orientación para que los usuarios puedan ir de forma controladas de un sitio a otro lo cual permite al usuario localizar la información de su interés y poder llegar a los contenidos que este requiera. El usuario necesita saber dónde se encuentra y adonde puede desplazarse cuando está explorando la sección de servicio

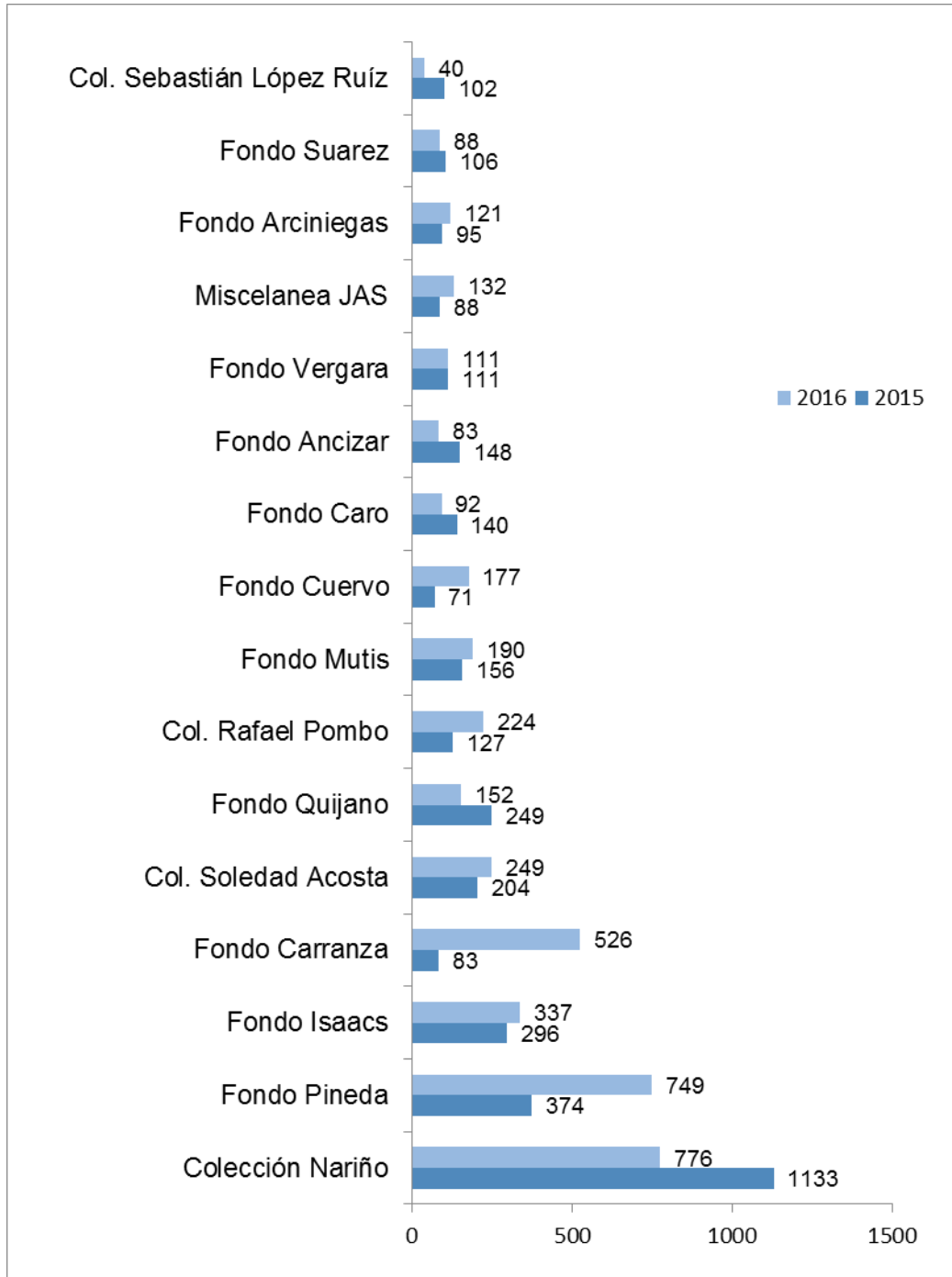
Tema de interés del público virtual en relación con sesiones visitadas:

Para la presente caracterización nos centramos en el comportamiento frente a la consulta de la biblioteca digital por su estrecha relación con los servicios virtuales:



Gráfica 6. Comportamiento general por colección 2015-2016. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Las Bibliotecas de Autor (creadas a partir de investigaciones y exposiciones bibliográficas realizadas en la Biblioteca Nacional) ocupan el 16% de la navegación de la biblioteca digital. Dentro de las bibliotecas de autor, presentamos la distribución estadística en la siguiente gráfica:

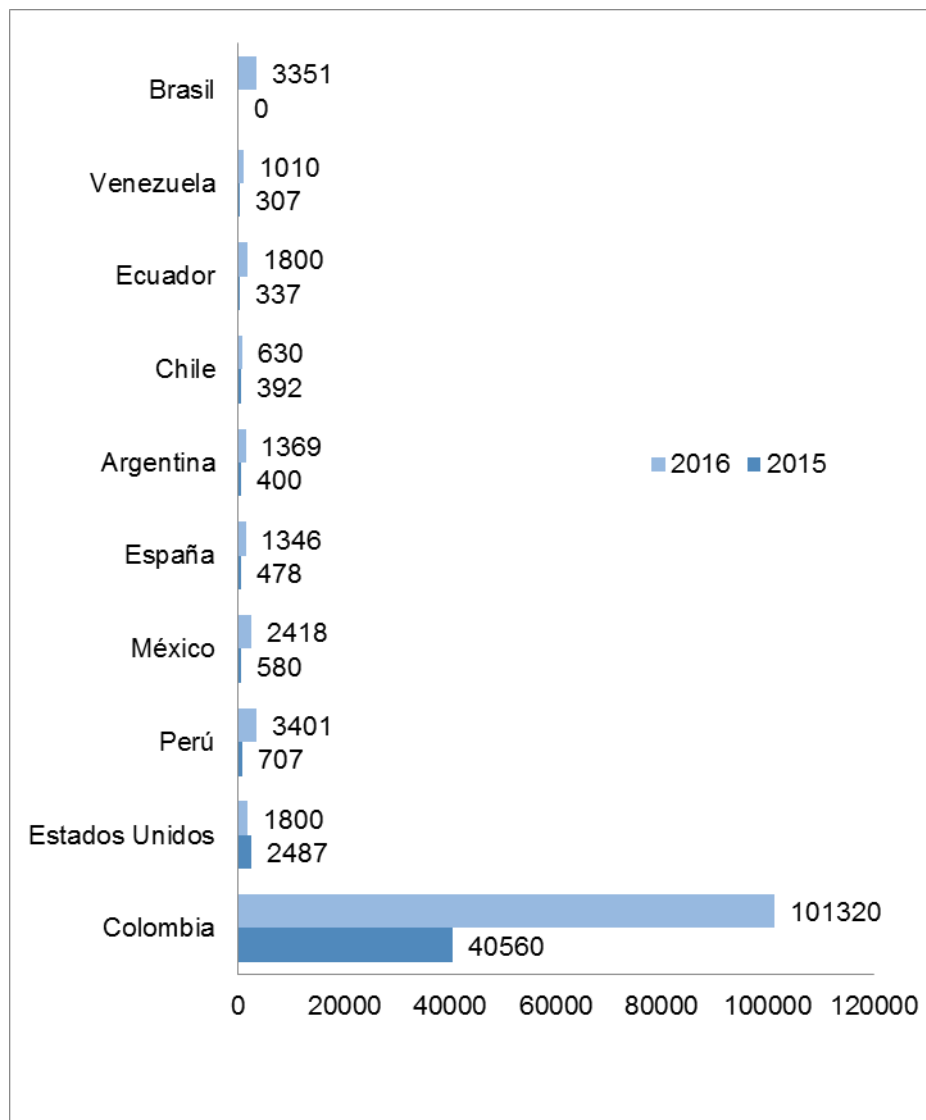


Gráfica 7. Distribución estadística de la colección Bibliotecas de autor. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Dentro de estas, un 25 % por ciento se centra en la colección Antonio Nariño, seguida por un 15 % por ciento del fondo Pineda y con un 8% de navegabilidad de ubican las colecciones Isaacs y Carranza.

Ubicación geográfica de los visitantes del portal web de la BNC.

En lo referente a la ubicación geográfica, los visitantes del portal web de la BNC se centran en Bogotá, Colombia. La influencia geográfica en lo referente a la descarga de documento (biblioteca digital) lo apreciamos en este comparativo:



Gráfica 8. Conexiones por país 2015-2016. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Los visitantes ubicados en Estados Unidos, Perú, Brasil, México, Ecuador, España, Argentina, Venezuela y Chile, forman parte del alcance geográfico de la BNC. Es importante destacar que la presencia en Brasil se inició en 2016, no obstante el nivel de interacción, le permito ubicarse en el cuarto puesto.

5.2. Servicios virtuales ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios²⁶

El Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia ofrece un conjunto de servicios virtuales y presenciales que facilitan a los ciudadanos, visitantes y/o usuarios el aprovechamiento del patrimonio bibliográfico y documental disponible, y contribuyen a satisfacer sus necesidades de información e investigación, respondiendo a las funciones que le han sido asignadas según la Resolución 0069 del 25 de enero de 2016, para efectos de la presente caracterización, trabajamos en torno a cuatro funciones que giran en torno a dos ejes centrales:

- ▶ Asesorar a la Dirección de la Biblioteca Nacional en la formulación, coordinación y ejecución de las políticas y los planes generales relacionados con:
 - » las diferentes colecciones que conserva la Biblioteca Nacional
 - » los servicios de difusión del patrimonio bibliográfico y documental nacional

- ▶ Diseñar y coordinar programas y proyectos encaminados a:

²⁶ En la actualidad el Grupo de Colecciones y Servicios cuenta con el procedimiento de consulta, orientación y acceso a la información de la Biblioteca Nacional de Colombia código P-BNA-058, así mismo dispone de un manual de servicios presenciales y virtuales Código: M-BNA-003 y sus respectivos instructivos, formatos y planillas. Consultable vía internet en la página de la Biblioteca Nacional www.bibliotecanacional.gov.co haciendo clic en el icono Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura.

- » promocionar y divulgar los servicios de la biblioteca Nacional de Colombia, así como adelantar gestiones de cooperación nacional e internacional, que consoliden, amplíen y divulguen el patrimonio bibliográfico y documental del país.
- » Establecer los vínculos adecuados para que el usuario tenga acceso a las diferentes colecciones que conserva la Biblioteca Nacional.

Así mismo, se encarga de promover la organización, descripción e investigación de las colecciones bibliográficas y documentales para su difusión, entre otras funciones contempladas en la Resolución.

La siguiente clasificación de los servicios, facilito el análisis Estadístico y la jerarquización de los mismos, se basa en el Estudio de usuarios 2013-2015:

Esquema de servicios prestados

Servicios presenciales

- **Afiliación y carnetización**
 - Afiliación, duplicado y renovación de carnés
 - Permiso temporal
- **En sala**
 - Referencia, orientación y asesoría especializada (incluye asesoría especializada CDM)
 - Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos
 - Préstamo de equipos de acceso a la información (lectores de microfilm, *ScanPro*, cámaras fotográficas, mesas para toma de fotografías, tabletas, lectores de CD, DVD, teclados electrónicos, etc.)
 - Reprografía, fotografía y digitalización
 - Acceso a red inalámbrica Wi-Fi
- **Franja de formación**
 - Inducción a usuarios
 - Plan Anfitrión
 - Visita guiada temática (incluye lo que en 2013 se llamó “Recorridos virtuales”)
 - Programa de formación
- **Inclusión**
 - Acceso al Aula Conectando sentidos
- **Otros**
 - Información general y de actividades BNC

Servicios virtuales

- **Principales**
 - Pregunte al bibliotecario
 - Elaboración de bibliografías y diseminación selectiva de la información (DSI)
 - Servicio nacional de conmutación bibliográfica y suministro de documentos
 - Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental
 - Reserva de material
 - Solicitud de Visitas guiadas
- **Otros Servicios virtuales**
 - Consulta telefónica
 - Consulta vía correo electrónico a través de BNC@

Visitantes página web

- Usuarios página web
- Número de visitas a páginas
- Secciones

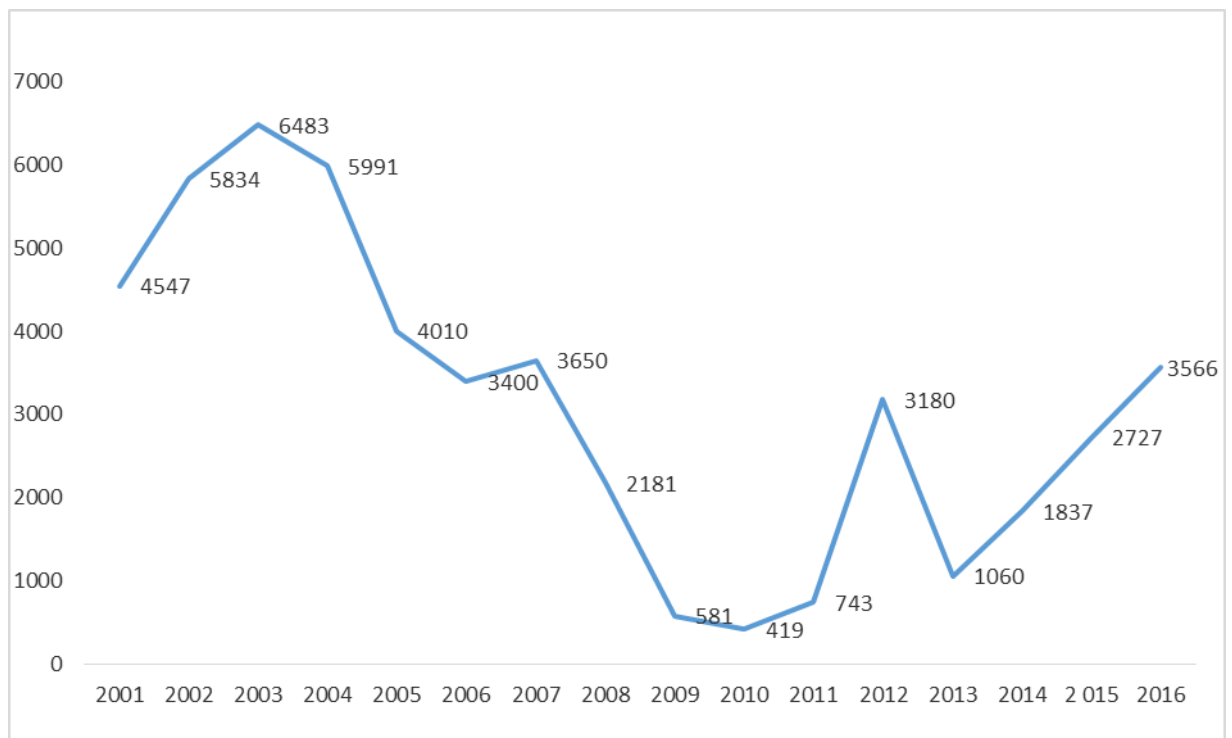
Teniendo en cuenta las categorías de servicios propuestas, los servicios virtuales se distribuyen en *Servicios virtuales principales* y *Otros servicios virtuales*. Son **Servicios virtuales principales**: Pregunte al bibliotecario, Elaboración de bibliografías y Diseminación selectiva de la información (DSI), Servicio nacional de conmutación bibliográfica y Suministro de documentos, Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental,

Reserva de material y Solicitud de visita guiada, que son solicitados a través del correo electrónico serviciosbnc@ (correo específico para servicios) y de los formularios disponibles en el portal web.

Los **Otros servicios virtuales** son la Consulta telefónica, la Consulta vía correo BNC@ (correo institucional de la BNC, buzón y correo directora), y los cursos o programas de formación a través de la plataforma virtual; estos constituyen un servicio de orientación y asesoría a distancia.

Métodos de medición de los servicios virtuales

La medición de los servicios virtuales se realiza a partir del reporte de los servicios virtuales prestados, el cual, fue alimentado por los funcionarios encargados de atender los mismos, y se consolidaba de forma mensual, trimestral y anual:



Gráfica 9. Consolidado servicios virtuales. Fuente: España Rodriguez, L.P. (2017)

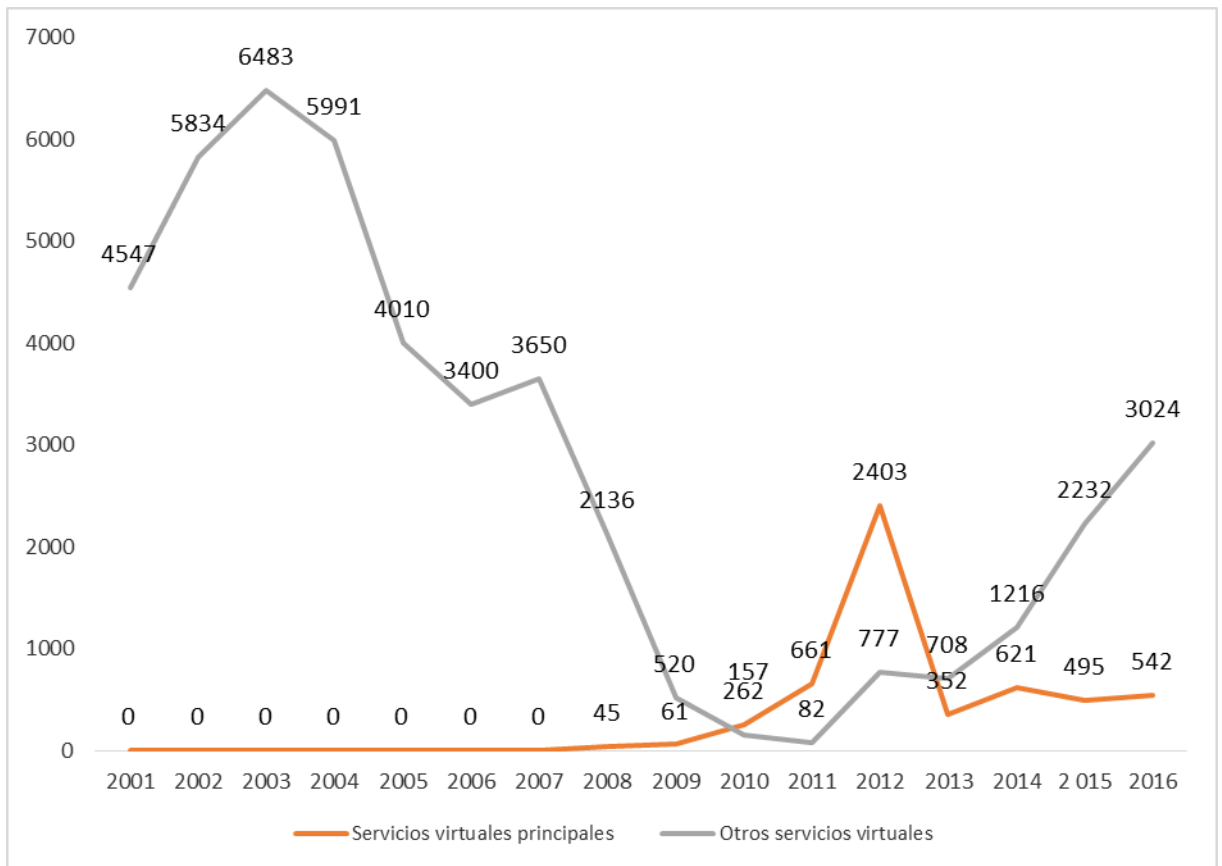
Es importante anotar que para la presente caracterización se trabajó sobre los datos cuantitativos que describían un total de 50.209 servicios. Para efectos de la caracterización y dado que los servicios virtuales, se nombran como tal a finales del año 2009 e inicios del 2010, antes de esta fecha se denominaban **servicios no presenciales** y describían los siguientes ítems:

*Tabla 6. Distribución estadística servicios no presenciales 2001-2008.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

Servicios no presenciales	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Atención llamadas telefónicas (Información)	4405	5754	6384	5571	3576	2997	3370	1662
Respuestas solicitudes correspondencia a Dirección	21							13
Respuesta buzón de sugerencias			99	80				8
Respuestas solicitudes correo electrónico BNC	90			340	413	412	280	35
Usuarios página web ²⁷	0	9002	79203	93632	96068	94022	87003	41406
Totales	4516	14756	85686	99623	100057	97431	90653	43124

En la siguiente gráfica se muestra la evolución de la segmentación propuesta:

²⁷ En este apartado no se contempla los usuarios de la página web, pues se abordó en detalle en la sesión público virtual de la BNC.



Gráfica 10. Distribución estadística servicios virtuales (principales y otros). Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

La ubicación de los servicios frente a la demanda, la apreciamos en la siguiente tabla:

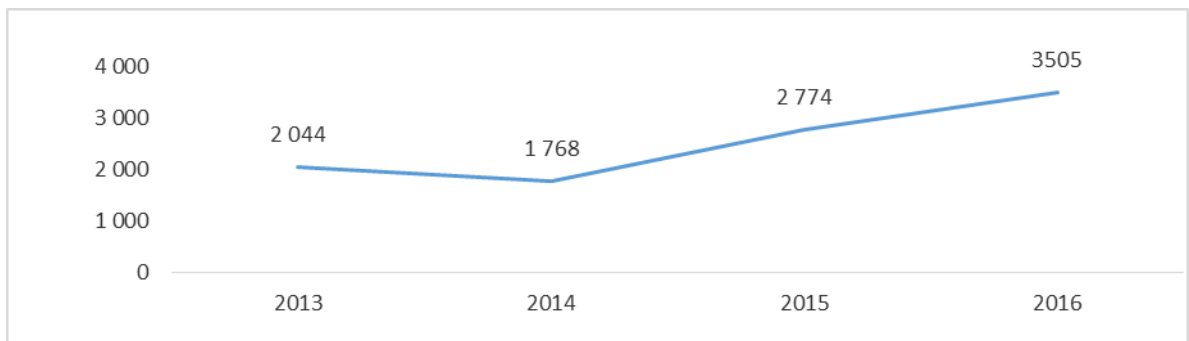
Tabla 7. Distribución estadística y porcentual de los servicios virtuales. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Servicio virtual	Recurrencia 2001-2016	%
Consulta telefónica	39058	78
Consulta vía correo electrónico bnc@ (incluye solicitudes no presenciales (buzón y correo directora))	5122	10
Pregunte al bibliotecario	1005	2
Servicio Nacional de Suministro de Documentos y Conmutación Bibliográfica	650	1
Servicio de alerta y Novedades Bibliográficas	2593	5
Solicitudes de Visitas guiadas	617	1

Elaboración de bibliografías y Disseminación Selectiva de Información DSI	307	1
Reserva de material	270	1
Formación virtuales	587	1
Total	50209	100

La distribución anual se puede ver en detalle en Anexo | Tabla distribución estadística anual por uso de los servicios virtuales. En el año 2014 con el fin de medir los servicios virtuales, se crea el indicador **servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC**, vigente hasta el 31 de diciembre de 2016, el cual se calculaba así:

(Servicio de elaboración de bibliografías + Disseminación selectiva de información D.S.I + Pregúntele al bibliotecario + Reserva de material + Servicio nacional de suministro de documentos + conmutación bibliográfica + bnc@)



Gráfica 11. Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Lo anterior, permitiría afirmar que los **servicios prestados a usuarios virtuales**, muestra un incremento positivo, sin embargo, cuando se discrimina y se realiza la comparación de la tasa de crecimiento, se observa:

Tabla 8. Comportamiento del indicador servicios prestados a usuarios virtuales.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Indicador servicios prestados a usuarios virtuales					Tasa de crecimiento		
Año	2013	2014	2015	2016	2013 2014	2014 2015	2015 2016
SERVICIOS VIRTUALES DEL GS	2 044	1 768	2 774	3505	-14%	57%	26%
Servicios virtuales principales	352	621	495	542	76%	-20%	9%
Pregunte al bibliotecario	137	242	255	195	77%	5%	-24%
Elaboración de bibliografías y DSI	55	84	66	32	53%	-21%	-52%
Conmutación y Suministro documentos	41	108	57	162	163%	-47%	184%
Alertas y novedades	18	44	0	16	144%	-100%	100%
Reserva de material	72	79	43	47	10%	-46%	9%
Solicitudes de Visitas guiadas	29	64	74	90	121%	16%	22%
Otros servicios virtuales	708	1 216	2 232	2963	72%	84%	33%
Consulta telefónica	199	800	1 927	2413	302%	141%	25%
Consulta vía correo electrónico bnc@	410	345	247	550	-16%	-28%	123%
Formación virtuales GC	99	71	58	61	-28%	-18%	5%

Entre el 2013 al 2014: se observó una disminución del 14% producto de una falta de medición que dé cuenta del uso de la consulta telefónica. Es relevante en este comparativo informar de la creación del correo serviciosbnc@ (que busca centralizar las solicitudes referentes a los servicios virtuales ofrecidos por el GColyS) y la administración del bnc@ que permite la consulta vía correo electrónico referente a otras áreas o grupos de trabajo. Pese a la mengua, se considera que se encuentra en los niveles de tolerancia y la circunstancia no impide observar un crecimiento positivo e importante en servicios como pregúntele al bibliotecario que creció un **77%**, elaboración de bibliografías y DSI un **53%**, suministro de documentos y conmutación bibliográfica un **163%**, reserva de material un

10%, solicitudes de visitas guiadas **121%**, y servicio de alertas y novedades un **144%**. Este crecimiento indica la importancia y acogida que tuvieron los servicios a distancia en este periodo.

Durante el 2014 al 2015, la tasa de crecimiento refleja un aumento 57%, sin embargo, se observó que decayeron la mayoría de servicios a excepción de Pregúntele al bibliotecario y Solicitud de Visitas Guiadas. Elaboración de bibliografías disminuyó en un **21%**, Conmutación y suministro de documentos en un **47%**, Reserva de Materiales **46%** y Alertas y novedades que se dejó de prestar en 2015.

Por último, el comparativo entre 2015 al 2016 reflejó un incremento de los servicios virtuales 26%. Al observar el comportamiento por la segmentación podemos observar que los servicios principales crecieron en un 9% y los otros servicios un 33%. No obstante la tasa de crecimiento fue desfavorable a los servicios pregúntele al bibliotecario que decreció en un 24% y el servicio de elaboración de bibliografías y D.S.I. que bajo en un 52%. No hay índices sobre qué pudo ocasionar esta disminución, aunque una posible explicación puede ser el aumento en la carga de recursos digitales en la plataforma de la BNC y que constituyen la Biblioteca Digital, que permite a los usuarios acceder a más información, sin solicitar el servicio directamente al GColyS.

En lo referente a **los otros servicios virtuales** (consulta telefónica, consulta vía correo electrónico bnc@ y Formación virtuales) se registró un incremento, entre 2013 al 2015 fue de un 72% por ciento, entre el 2014 al 2015 estuvo en 84% por ciento y finalmente entre el 2015 al 2016 se incrementó en 33% por ciento. No obstante su incremento a desglosar cada servicio, podemos afirmar que los servicios de consulta vía correo electrónico y formación virtual han disminuyeron, entre 2013 y 2014: la consulta vía correo electrónico BNC@ disminuyó en un **16%** y la formación virtuales en un **28%**. De 2014 a 2015, estos mismos servicios se redujo en un 28% y 18% por ciento respectivamente.

La disminución de la consulta vía telefónica y vía correo BNC@ puede ser indicador de que los usuarios dan preferencia a otras vías de consulta, como el correo serviciosbnc@ y los formularios de solicitud de servicios.

No obstante ambos servicios incrementaron su uso en entre 2015 al 2016 con un 123% por ciento la consulta vía correo electrónico y un 5% por ciento la formación virtual.

5.3. Perfil y características de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS

Los resultados que describimos a continuación nos permiten ampliar el perfil y las características de los usuarios virtuales que han utilizado por lo menos uno de los servicios virtuales (descritos en el apartado anterior). Por su carácter retrospectivo, no siempre se puede trabajar sobre la misma muestra, en términos generales, las variables establecidas, facilitaron la agrupación de los usuarios que comparten rasgos similares, frente a los siguientes aspectos fundamentales:

*Tabla 9. Variables justificación y consideraciones.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

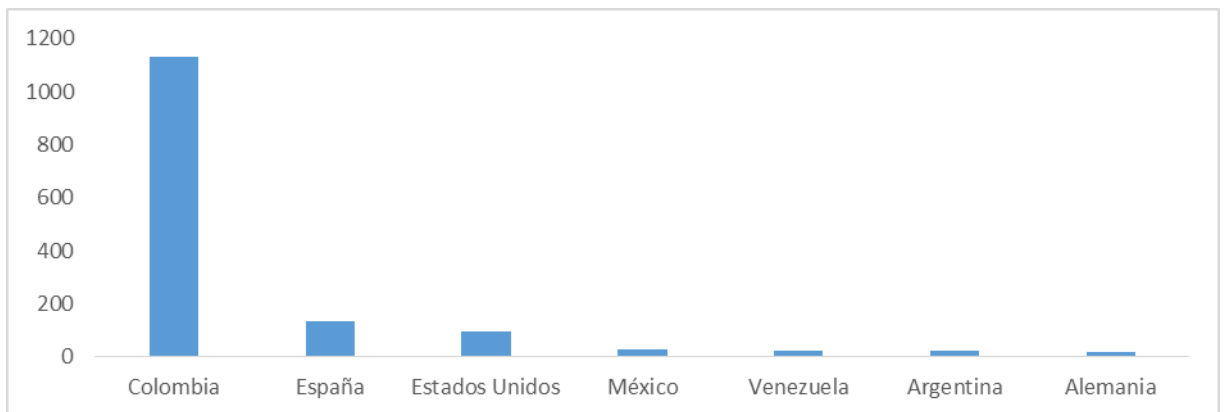
Variable	Justificación	Consideraciones
Cobertura geográfica (M)(S)(A)(R)(C)	Su importancia radica, en que da a conocer la diversidad de ubicaciones geográficas sobre las cuales la BNC tiene incidencia.	Rango datos: 2005-2016. El funcionario del GColyS señala el país de residencia y/o la ciudad donde reside el usuario solicitante del servicio virtual.
Género (M)(S)(A)(R)(C)	Observar la influencia de los roles en la frecuencia de uso de los servicios virtuales ofrecidos por el GColyS o por las connotaciones culturales por cada sexo.	Rango datos: 2005-2016 En el proceso de análisis se generó a partir del nombre del usuario. Se especificó en una columna el sexo: femenino o masculino. En el caso de que el solicitante fuera una institución se identificó como institución.

<p>Ocupación (M)(S)(A)(R)(C)</p>	<p>En los servicios virtuales ofrecidos por GColyS, las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del usuario.</p>	<p>Rango datos: 2013-2016 El funcionario del GColyS procura registrar: ocupación, Cargo, Profesión o Proyecto de investigación. Dentro del proceso de sistematización y registro del solicitante.</p>
<p>Área de interés (general y específica) (M)(A)(R)</p>	<p>Agrupar los temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano (usuario potencial).</p>	<p>Rango datos: 2005-2016 El proceso de análisis se generó a partir de la pregunta realizada por el usuario. Se especificó en columnas el tema sobre el que giro la consulta 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, y posteriormente se desagregó por temática general y específica.</p>
<p>Uso de Servicios (M)(S)(A)(R)(C)</p>	<p>Comprender la frecuencia con la que un usuario regular interactúa con los servicios e interpretar las motivaciones y metas que persiguen los usuarios potenciales.</p>	<p>Rango datos: 2001-2016 El análisis de la información brinda información sobre la pertinencia de los servicios actuales y permite observar la transformación de los de los mismos durante los último catorce años</p>

5.3.1. Variable geográfica²⁸

A través de esta variable, se pretende dar cuenta de la ubicación geográfica de los usuarios virtuales (que hicieron uso de los servicios virtuales ofrecidos por el GColyS). Esta variable es la más general de la caracterización, la información permite agrupar e identificar los grupos representativos de cada sitio geográfico. (Ver Anexo | Tabla distribución estadística y porcentual de la ubicación geográfica de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS)

El 62 % por ciento de los usuarios se ubican geográficamente en Colombia. El análisis estadístico retrospectivo permitió identificar que España ocupa el segundo lugar con un 7%, Estados Unidos de Norte América el tercer lugar con 5%, y México el cuarto siendo los países con representatividad. Es de anotar que Venezuela, Argentina y Alemania comparten la distribución porcentual equivalente al 1%



Gráfica 12. Países de residencia del usuario de los servicios virtuales. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

La ciudad de Colombia con mayor influencia es Bogotá, Medellín y Cali le siguen.

5.3.2. Variables demográficas

²⁸ En el apartado de público se dio informa de los visitantes de la página web de la Biblioteca Nacional

Las variables demográficas nos permiten estudiar las características de los usuarios virtuales y su desarrollo a través del tiempo.

Genero

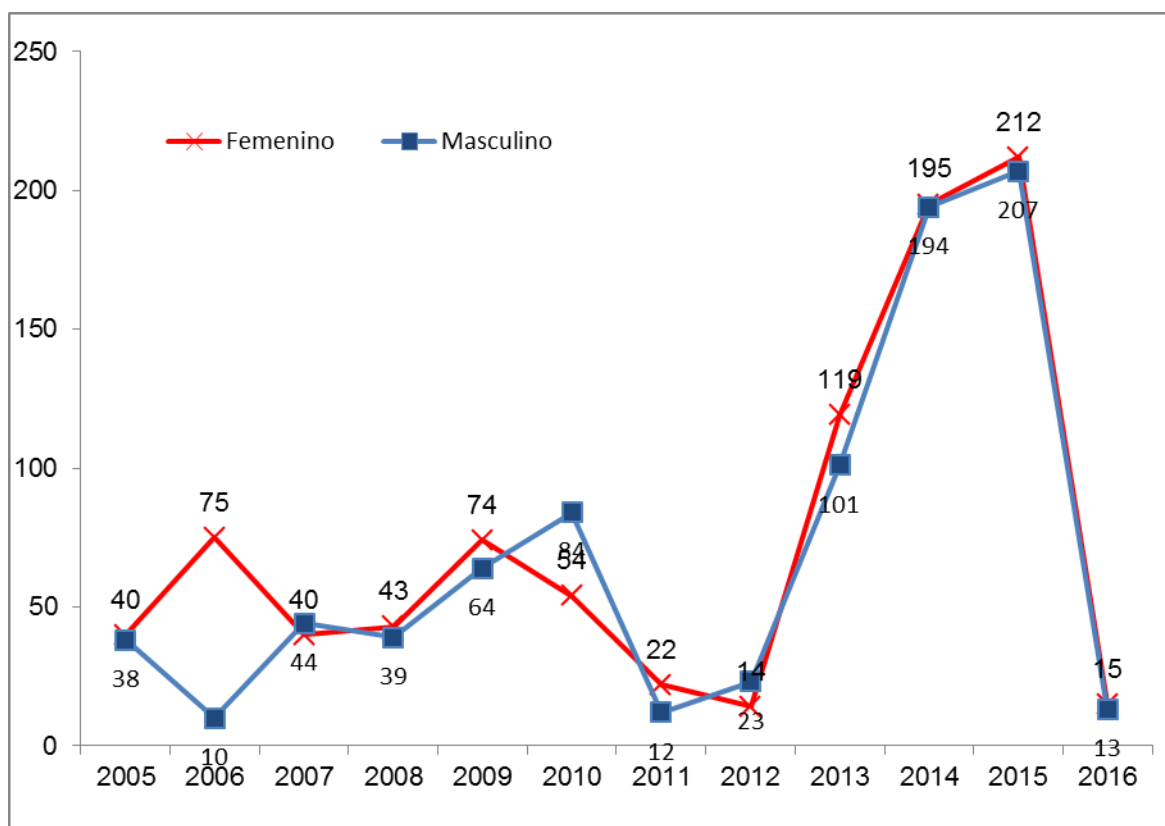
Esta variable facilitó identificar y agrupar a los usuarios virtuales por género. En el proceso de análisis se creó una columna el género: femenino o masculino. Se estableció, a partir del nombre del usuario, designar la pertenencia a uno u otro sexo, en el caso que el solicitante fuera una institución se agrupo bajo el rotulo “institución”. Esta variable se pudo identificar a partir del año 2005:

Tabla 10. Presencia retrospectiva por género en la solicitud de los servicios virtuales principales. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Género	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Femenino	40	75	40	43	74	54	22	14	119	195	212	15	903
Masculino	38	10	44	39	64	84	12	23	101	194	207	13	829
Institución	14	54	14	7	3	2	1	4	4	3	3	2	111
Sin especificar ²⁹	0	1	2	1	0	3	0	1	0	22	5	0	35
Sub total M+F	78	85	84	82	138	138	34	37	220	389	419	28	1732
Total	92	140	100	90	141	143	35	42	224	414	427	30	1878

El análisis de los datos facilito observar la influencia de los roles en el solicitud y recurrencia de los mismos en la uso de los servicios virtuales liderados por el GColyS.

²⁹ La información registrada, no permite identificar el género del usuario



Gráfica 13. Influencia de los roles (masculino y femenino) en el uso de SV. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El 92 % de los solicitantes de algún servicio virtual son de género femenino (48%) o masculino (44%). El 8 % restante se concentra en solicitudes realizadas por instituciones (en su mayoría unidades de información o bibliotecas) con una representatividad del 6% y el 2% restante no se pudo agrupar, pues la información del nombre no permitió identificar el sexo del solicitante.

Ocupación

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el usuario virtual del GColyS, es importante para la caracterización porque los servicios virtuales que ha diseñado el GColyS están asociados a las **necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado**. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del usuario virtual para aquellos casos donde hay que realizar un

pago (por ejemplo, el servicio de suministro de documentos, tiene una tarifa y se ha pensado implementar el pago por medios electrónicos para facilitar el acceso a los usuarios radicados en el exterior o fuera de Bogotá) o para identificar la posibilidad de acceso a canales de comunicación.

Como parte del contexto, es importante informar que para las caracterizaciones periódicas de usuarios presenciales³⁰ (y siguiendo las directrices de la Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas se ha utilizado las categorías: 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); Profesor universitario.

Sin embargo, una vez revisada la información registrada por los funcionarios encargados de atender los servicios virtuales, se decidió ampliar la descripción mediante el uso del sistema de Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) implementado por el DANE, para describir en profundidad a los profesionales. Los cinco principales grupos de este sistema de clasificación son:

*Tabla 11. Primeras cinco categorías del sistema de consulta de la clasificación internacional de ocupaciones CIUO.
Fuente: DANE (2016)*

Código	Gran grupo
0	Fuerza pública
1	Miembros del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y personal directivo de la administración pública y de empresas
2	Profesionales universitarios, científicos e intelectuales
3	Técnicos, postsecundarios no universitarios y asistentes
4	Empleados de oficina

³⁰ Los ejercicios anuales de caracterización de usuarios presenciales de la BNC se iniciaron en el 2013 como parte integral del estudio de usuarios presenciales 2013-2015: Por último la caracterización de usuarios presenciales ha dado 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.

5	Trabajadores de los servicios y vendedores
6	Agricultores, trabajadores y obreros agropecuarios, forestales y pesqueros
7	Oficiales, operarios, artesanos y trabajadores de la industria manufacturera, de la construcción y de la minería
8	Operadores de instalaciones, de máquinas y ensambladores
9	Trabajadores no calificados

Una vez aclarado el contexto, procedemos a dar los resultados de esta variable: las ocupaciones con más representación dentro de los usuarios virtuales son los profesionales, científicos e intelectuales ocupando un 37%, seguidamente se ubican los estudiantes con un 28 %, dentro de estos dos grandes conjuntos, se destaca la presencia de los profesionales en derecho, en ciencias sociales y culturales, y los estudiantes universitarios. La distribución estadística y porcentual de las principales ocupaciones o actividades económicas de los usuarios virtuales la observamos en la siguiente tabla:

*Tabla 12. Distribución estadística y porcentual por la variable Ocupación.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

Ocupación usuario virtual GColyS	Total	%
Profesionales, científicos e intelectuales	389	37
Estudiante	294	28
La información registrada no permitió establecer la ocupación del usuario	185	17
El usuario virtual es una institución	88	8
Investigador	56	5
Otras ocupaciones (independiente, empleado, hogar, fuerza pública,	32	3
Funcionario (funcionario de planta o contratista del ministerio de cultura y entidades adscritas)	14	1

Se invita a ver la distribución completa en el [Anexo | Tabla de distribución estadística por ocupación de los usuarios virtuales](#). A continuación se presenta la desagregación de los estudiantes y los profesionales, científicos e intelectuales:

Tabla 13. Ocupación mayor presencia usuario virtual GColyS.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Ocupación usuario virtual GColyS		2013	2014	2015	2016	Total	
Estudiante	Estudiante postgrado (especialización, maestría, doctorado)	13	32	14	4	63	
	Estudiante universitario	6	51	120	2	179	
	Estudiante sin identificar	18	31			49	
	Estudiante (educación básica y media)		2	1		3	
Profesionales, científicos e intelectuales	Profesionales de las ciencias y de la ingeniería	Arquitectos, planificadores, topógrafos y diseñadores	1	3	11	1	16
		Ingenieros (excluyendo Ingenieros en electro tecnología)	2		3		5
		Profesionales en ciencias biológicas		1			1
	Profesionales de la salud		1	1	5		7
	Profesionales de la educación	Profesores de instituciones de educación superior	4	9	7		20
		Profesor (educación básica y media)	1	1	1		3
		Profesional educación sin identificar (docente o licenciado en educación)	18	16	20		54
	Profesionales de negocios y de administración		1	2	6	1	10
	Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones			3	1		4
	Profesionales en derecho,	Profesionales en derecho	4	1	3	1	9

en ciencias sociales y culturales	Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte	19	27	26	4	76
	Profesionales en ciencias sociales y religiosas	11	19	19	1	50
	Autores, periodistas y lingüistas	2	9	6	1	18
	Artistas creativos e interpretativos	6	16	14	1	37
Sin definir		15	47	16	1	79

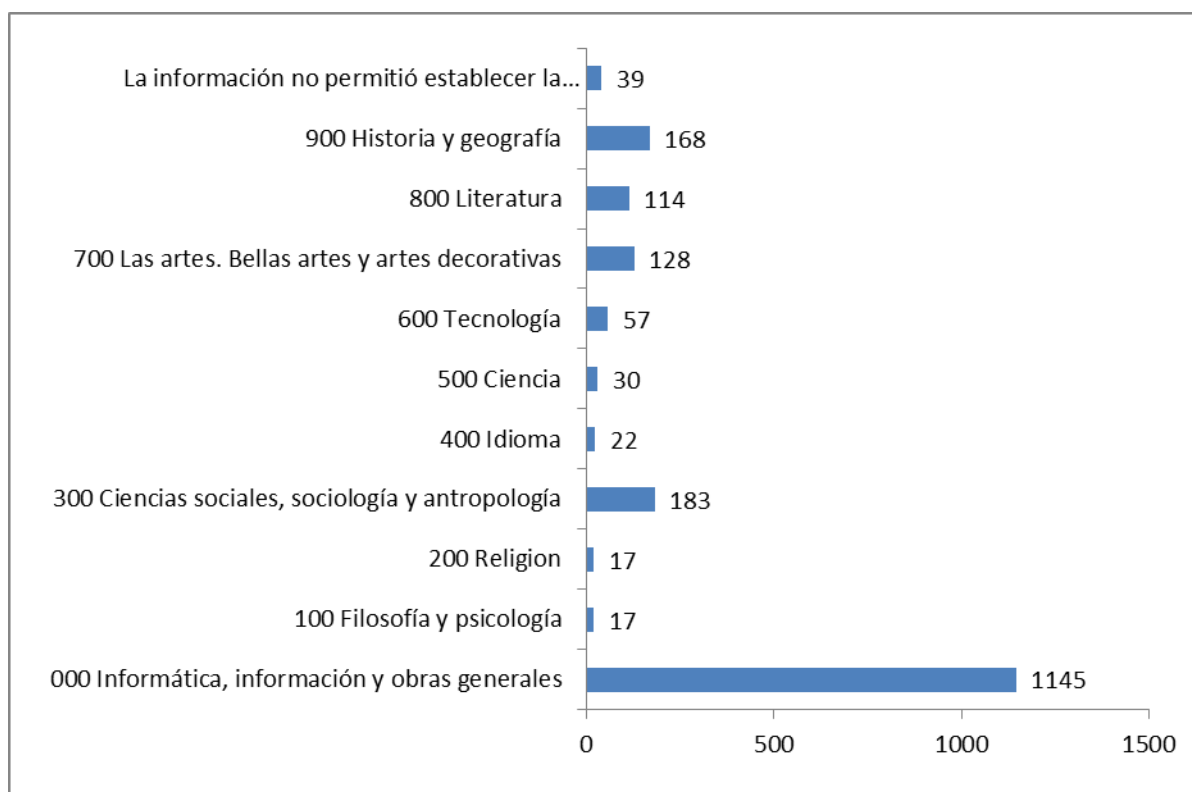
Es importante, pulir la captura de esta información y establecer las categorías para normalizar su lectura, con el objetivo de identificar de una forma carteara la ocupación de los usuarios virtuales.

5.3.3. Variables intrínsecas

En lo referente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las preferencias de los usuarios, fijamos dos variables para conocer el tema de investigación o el área de interés sobre la cual giro la consulta realizada: **Temática de consulta (general y específica)**

Temática de consulta general

Esta variable proporciona información relevante para identificar los intereses de consulta de los usuarios virtuales. Permitiendo clasificar y agrupar las áreas temáticas de mayor interés, comunes entre los usuarios virtuales 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:



Gráfica 14. Consolidado temática de consulta general. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El 60 % por ciento de las consultas realizadas giró en torno a los temas relacionados con obras e información general. Seguidamente con un 10% por ciento se situó los temas relacionados con las **Ciencias sociales, sociología y antropología**; en tercer lugar se localizó el tema de interés general la historia y geografía con un 9%. En menor proporción se encuentran temas alrededor de las artes y la literatura con un 7% y 6% respectivamente. La siguiente tabla permite observar el comportamiento anual de los usuarios virtuales sobre la temática general:

Tabla 14. Temática de consulta (agrupada por Clasificación Decimal Dewey, CDD). Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Temática de consulta	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
000	50	86	64	77	100	109	22	0	127	250	250	10	1145

Informática, información y obras generales													
100 Filosofía y psicología	1	1	0	0	0	0	1	0	0	7	7	0	17
200 Religión	0	0	2	0	0	0	0	0	3	6	6	0	17
300 Ciencias sociales, sociología y antropología	12	22	8	2	10	4	4	0	24	44	44	9	183
400 Idioma	1	2	0	2	1	0	0	0	0	8	8	0	22
500 Ciencia	0	2	0	0	1	0	1	0	16	5	5	0	30
600 Tecnología	9	7	5	2	0	0	0	0	10	12	12	0	57
700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	4	6	6	0	5	12	2	0	19	36	36	2	128
800 Literatura	2	4	3	5	2	4	1	0	17	38	38	0	114
900 Historia y geografía	13	5	8	3	21	14	2	0	18	39	39	6	168
No se establecido ³¹	0	5	4	0	1	0	1	0	8	10	10	0	39

Temática específica de consulta

Para identificar esta variable se utilizó en el análisis el tercer sumario del sistema de clasificación decimal Dewey, no obstante, y dada la diversidad de temas se presentan los resultados de acuerdo al segundo sumario.

³¹ Un total de 39 servicios no se identificó la información no permitió establecer la temática de consulta del usuario

Tabla 15. Temática específica de consulta.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

000 Generalidades		Totales
	010 Bibliografías	133
	020 Bibliotecología y ciencias de la información	759
	050 Publicaciones seriadas generales	268
	070 Medios noticiosos, periodismo, publicación	2
	090 Manuscritos y libros raros	11
100 Filosofía y psicología		
	140 Escuelas filosóficas específicas	1
	150 Psicología	5
	160 Lógica	1
	170 Ética (Filosofía moral)	4
	180 Filosofía antigua, medieval, oriental	1
	190 Filosofía moderna occidental	1
200 Religión		
	220 La Biblia	1
	230 Cristianismo. Teología cristiana	3
	240 Moral cristiana y teología piadosa	1
	250 Órdenes cristianas e iglesia local	3
	260 Teología social y eclesiástica	4
	270 Historia del cristianismo y de la iglesia cristiana	1
	280 Confesiones y sectas cristianas	1
	290 Religión comparada y otras religiones	1
300 Ciencias sociales		
	310 Colecciones de estadística general	46
	320 Ciencia política	17
	330 Economía	7
	340 Derecho	33
	350 Administración pública y ciencia militar	34
	360 Problemas y servicios sociales, asociaciones	13
	370 Educación	19
	380 Comercio, comunicaciones, transporte	6
	390 Costumbres, etiqueta, folclor	8
400 Lenguas		
	410 Lingüística	10
	460 Lenguas española y portuguesa	2
	490 Otras lenguas	5
500 Ciencias naturales y matemáticas		
	510 Matemáticas	17
	520 Astronomía y ciencias afines	1

	530 Física	1
	540 Química y ciencias afines	1
	570 Biología	2
	580 Plantas	6
	590 Animales	3
600 Tecnología (Ciencias aplicadas)		
	610 Ciencias médicas. Medicina	22
	620 Ingeniería y operaciones afines	6
	630 Agricultura y tecnologías relacionadas	10
	640 Economía doméstica y vida familiar	3
	650 Gerencia y servicios auxiliares	8
	660 Ingeniería química	4
	680 Manufactura para usos específicos	10
700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas		
	710 Urbanismo y arte paisajístico	8
	720 Arquitectura	7
	740 Dibujo y artes decorativas	10
	750 Pintura y pinturas	10
	760 Artes gráficas. Arte de grabar y grabados	4
	770 Fotografía y fotografías	20
	780 Música	38
	790 Artes recreativas y de la actuación	25
800 Literatura y retórica		
	810 Literatura norteamericana en inglés	10
	830 Literaturas de las lenguas germánicas	1
	860 Literaturas española y portuguesa	75
	870 Literaturas itálicas. Literatura latina	1
	890 Literatura de otras lenguas	0
900 Geografía e Historia		
	910 Geografía y viajes	43
	920 Biografía, genealogía, insignias	67
	940 Historia general de Europa	6
	970 Historia general de América del Norte	1
	980 Historia general de América del Sur	52

El comportamiento anual de la temática específica se puede apreciar con den detalle en [Anexo | Tabla distribución estadística anual de la temática específica de consulta de los usuarios virtuales](#), sin embargo presentamos a continuación las cinco primeras temáticas específicas sobre las que giro la consulta realizada mediante alguno de los servicios virtuales:

Tabla 16. Primeras cinco temáticas específicas sobre las que giro la consulta.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Temática específica	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2016	Total	%
020 Bibliotecología y ciencias de la información	36	71	52	68	79	95	13	71	107	10	6	608	32
050 revistas, diarios y publicaciones periódicas	12	15	11	9	21	14	9	40	53	80	4	268	14
025 operaciones de la biblioteca	1								17	130		148	8
860 Literatura de las lenguas española y portuguesa	2	3	2	5	2	3	1	13	34	7	3	75	4
920 Biografía, genealogía e insignias	4	3	6	2	11	3		9	9	16	4	67	4
986 Historia de Colombia	9	2			6	7	1	4	12	10	1	52	3

5.3.4. Variables del comportamiento

Las variables de comportamiento corresponden a las acciones observadas en los usuarios virtuales, lo que permite identificar los hábitos y actitudes; la interacción y la permanencia. Con el ánimo de potencializar esta variable, se centró en el **uso de los servicios** pero desde cuatro líneas de análisis: **servicios que accede, frecuencia de uso, canales de acceso e iteraciones que debe hacer por trámite**

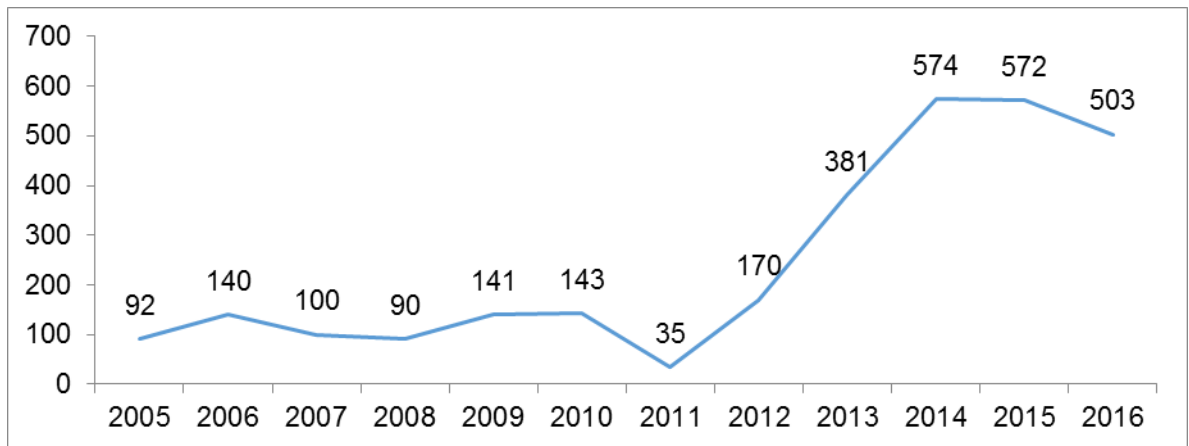
Servicios que accede³²: Comprender la frecuencia con la que un usuario regular interactúa con los servicios e interpretar las motivaciones y metas que persiguen los usuarios potenciales es uno de los objetivos que contempla el abordar este tipo de variables, en el apartado 5.2. Servicios virtuales ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios se realizó un análisis detallado del uso de los servicios, en resumen podemos observar:

*Tabla 17. Consolidado frecuencia de uso servicios virtuales 2001-2016.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

Servicio virtual	Recurrencia	%
Consulta telefónica	39058	78
Consulta vía correo electrónico bnc@	4668	9
Pregunte al bibliotecario	1005	2
Servicio Nacional de Suministro de Documentos y Conmutación Bibliográfica	650	1
Servicio de alerta y Novedades Bibliográficas	2593	5
Solicitudes de Visitas guiadas	617	1
Solicitudes no presenciales (buzón y correo directora)	454	1
Elaboración de bibliografías y Diseminación Selectiva de Información DSI	307	1
Reserva de material	270	1
Formación virtuales	587	1
Total	50209	100

Frecuencia de Uso: identificar la asiduidad de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS implica comprender la frecuencia con la que un usuario regular interactúa con los servicios. Esta información se extrajo mediante el nombre del usuario que solicitaba algún servicio. Es importante aclarar que a partir de noviembre del 2012 se incluyó un número de consecutivo para cada servicio, lo que facilitó el conteo de la frecuencia de uso.

³² Anexo | Tabla distribución estadística anual por uso de los servicios virtuales



Gráfica 15. Número de Solicitantes. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

De manera adicional, los funcionarios encargados de administrar los servicios virtuales diligencian una plantilla en Excel que da información adicional (año, mes, consecutivo, servicio, re direccionado a (se escribe el nombre del funcionario encargado de tramitar el servicio), asunto (tema de la solicitud), fecha de recibido, fecha de respuesta por, tiempo de Respuesta (días)).

Tabla 18. Consolidado tiempo de respuesta nov 2012-2016. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Tiempo de respuesta en días	2012	2013	2014	2015	2016	Total general	%
1	0	86	90	139	277	592	29
2	3	57	56	75	50	241	12
3	3	37	38	34	37	149	7
4	2	18	42	16	20	98	5
5	0	17	31	19	18	85	4
6	0	9	31	11	9	60	3
7	0	4	31	18	6	59	3
8	0	7	24	9	5	45	2
9	0	4	15	6	4	29	1
10	0	6	12	9	2	29	1

más de 10 días	1	12	70	55	13	151	7
Inmediato	5	105	97	145	55	407	20
Sin identificar³³	2	19	37	35	7	100	5

De igual forma este instrumento permite ver un comportamiento de los servicios solicitados:

*Tabla 19. Servicio registrados con consecutivo.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

Servicio registrados con consecutivo	2012	2013	2014	2015	2016	Total general
Reserva de Material	2	73	80	53	47	255
Bibliografías y Diseminación Selectiva de la Información (D.S.I)	10	69	84	72	45	280
Franja de formación de usuarios (solicitud de visitas guiadas o recorridos temáticos)		36	55	87	90	268
Novedades Bibliográficas			1			1
Pregunte al Bibliotecario	4	163	246	292	181	886
Servicio Nacional Conmutación Bibliográfica y Suministro de Documentos		40	108	68	140	356
Total general	16	381	574	572	503	2046

Canales de acceso: la Biblioteca Nacional y en particular el GColyS se han empeñado por ofrecer canales de comunicación y/o prestación de servicios en concordancia con el momento histórico, el proceso evolutivo se enmarca y depende de la implementación de las

³³ La información registrada no permitió establecer el tiempo de respuestas

tecnologías de comunicación: se pasó de la solicitud por carta, al buzón de sugerencias, del requerimiento telefónico o por fax, al correo electrónico, luego vino el acceso directo en el sitio web, y en los últimos años a la incorporación las redes sociales.

El compromiso organizacional es evidente, en la medida de los recursos, se esmera por estar a la vanguardia, el reto cercano apunta a la implementación de las humanidades digitales para dar a conocer sus colecciones y mejora sus servicios. La efectividad de estos canales está íntimamente ligada al acceso y uso de los mismos, se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Y por otro lado la interacción debe ser efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso:

Correo institucional: es importante enfatizar que los dos canales de comunicación permanentes, la consulta telefónica y el correo institucional, han canalizado la procedencia de las solicitudes de servicios requeridos de manera no presencial desde el año 2000, ocupando el 88% por ciento en las consultas. De igual forma, se aclara que no se encontró información estadística en referencia al servicio de llamada telefónica para los años 2009 al 2011.

“Ahora el correo bnc@ y el correo de serviciosbnc@ son uno, desde serviciosbnc@, como bien lo dices no solamente se atienden las solicitudes para el Grupo de Colecciones y servicios, también se direccionan solicitudes a otros grupos, por tanto, y teniendo en cuenta las indicaciones del Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio, hacemos desde serviciosbnc@ el control en el cumplimiento de los tiempos establecidos de ley para respuesta del usuario, que por cierto te comento” (EF-2017 P. Londoño)

Redes sociales: la incursión de las redes sociales y su impacto positivo como medio de para compartir contenidos, interactuar y crear seguidores o usuarios regulares en la BNC, lo podemos evidenciar con seguidores de Facebook (73.389), Twitter (6.714), en menor medida se encuentra Instagram (3.018) y a través de su canal de YouTube bncolombia (1.388).

“La medición en la redes muestran que el canal impacta, a nivel de sector, la BNC ocupa el tercer lugar en cuanto a seguidores e interacción (en el sector cultura en primer lugar

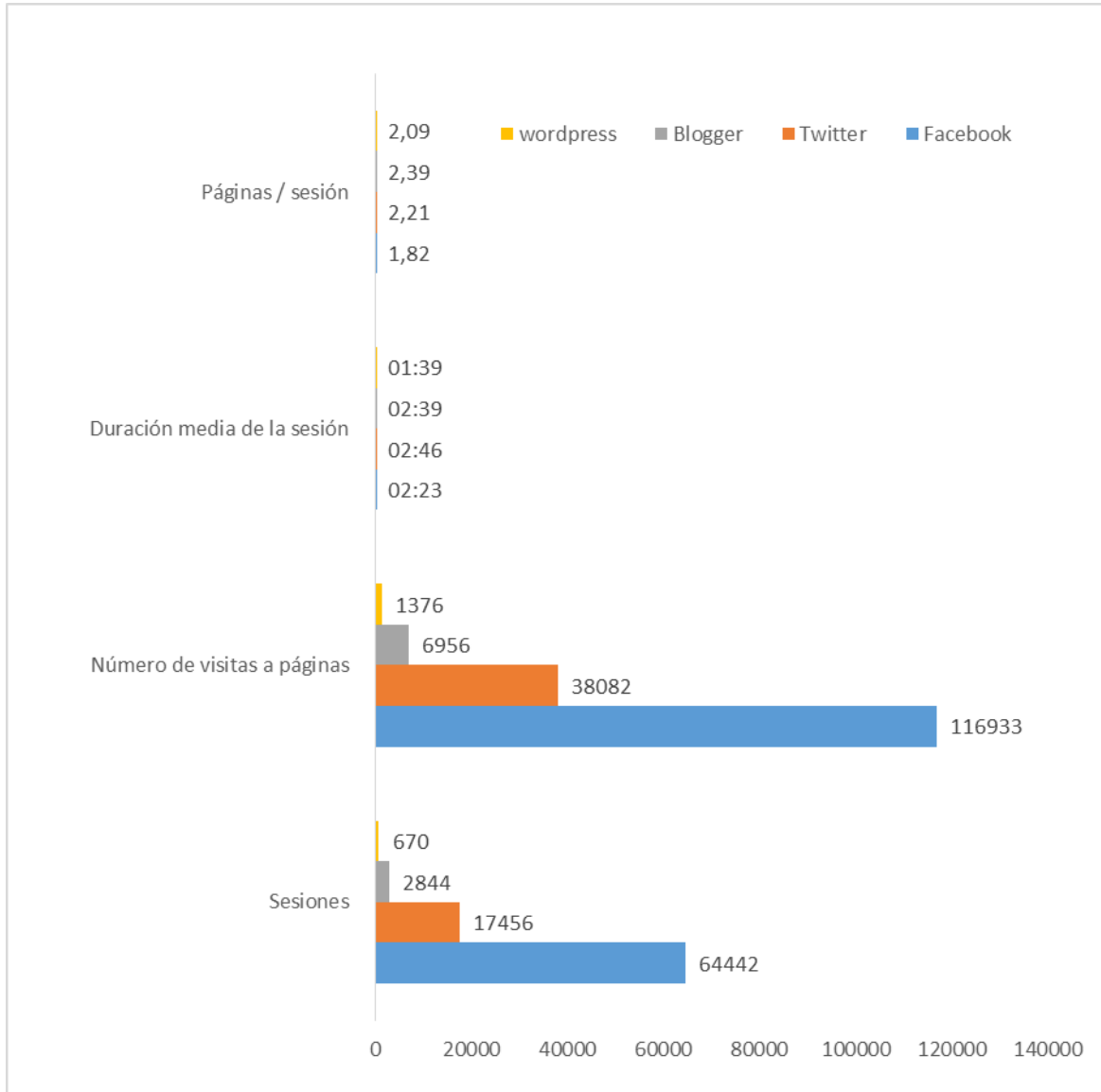
ubicamos al Ministerio y en segundo al Museo Nacional) lo que indica una mayor presencia. La centralización de las cuentas mediante el correo bnc@ han facilitado su administración y ayuda a tener un panorama de las necesidades y expectativas de los usuarios. ” (EF-2017 F. Ávila)

A continuación presentamos el comportamiento de las redes sociales más representativas:

*Tabla 20. Referencia de las redes sociales.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

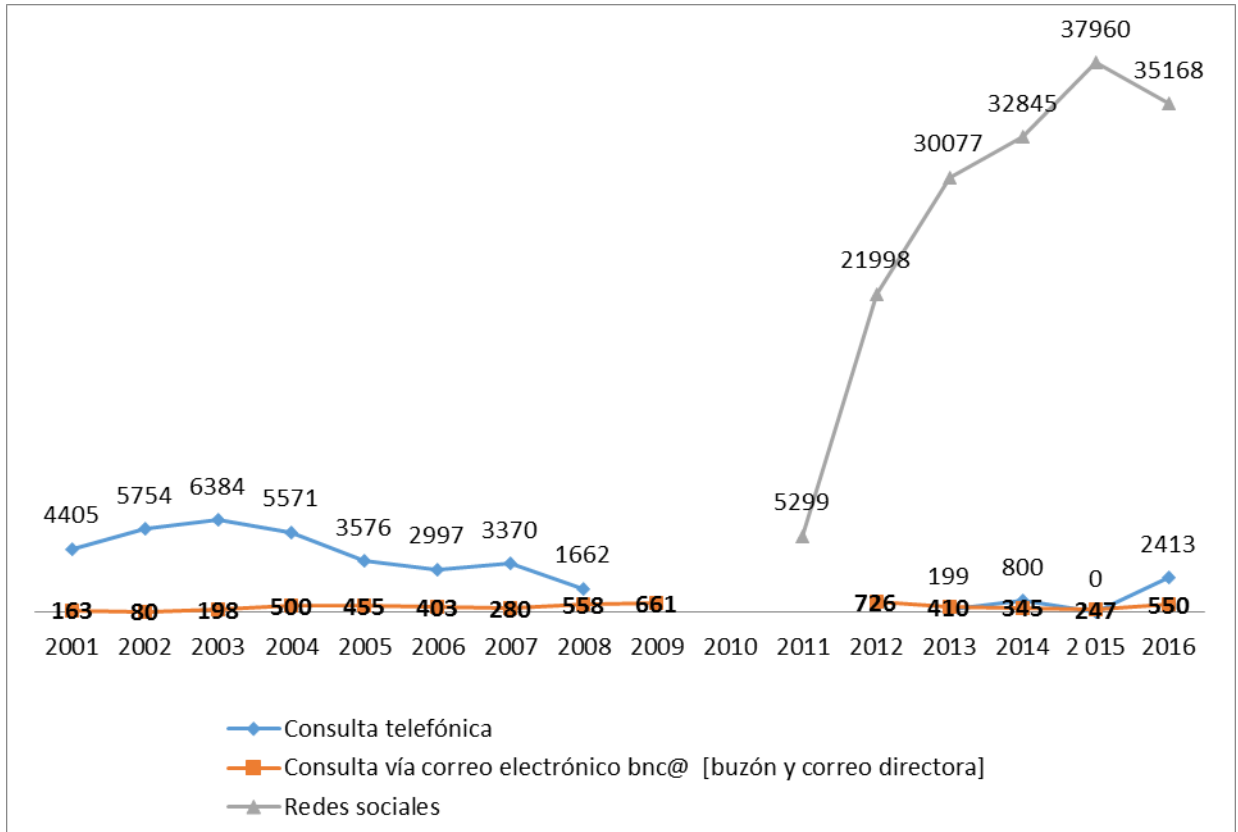
Redes	Año	Sesiones	Número de visitas a páginas	Duración media de la sesión	Páginas / sesión
Facebook	2011	2294	4144	02:25	1.81
	2012	8181	16029	03:09	1.96
	2013	10380	17194	01:44	1.66
	2014	12161	22224	02:19	1.83
	2015	17535	31592	02:16	1.80
	2016	13891	25750	02:29	1.85
Twitter	2011	421	816	01:36	1.94
	2012	1712	4995	03:00	2.92
	2013	4774	11658	03:52	2.44
	2014	4895	8796	02:05	1.80
	2015	2485	4798	03:05	1.93
	2016	3169	7019	03:03	2.22
Blogger	2011	101	213	01:58	2.11
	2012	288	674	04:37	2.34
	2013	366	1016	02:24	2.78
	2014	509	1115	01:55	2.19
	2015	715	1552	02:28	2.17
	2016	865	2386	02:33	2.76
Wordpress	2011	62	126	02:15	2.03
	2012	160	300	01:18	1.88
	2013	102	209	00:46	2.05
	2014	331	710	01:03	2.15
	2015	10	18	00:23	1.80
	2016	5	13	04:12	2.60

A partir del 2015 el cuarto lugar varía anualmente, en 2015 fue Taringa y en 2016 Reddit, este último con un impacto alto y positivo.



Gráfica 16. Consolidado estadístico redes sociales BNC. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El comportamiento de los canales de comunicación lo observamos de forma gráfica de la siguiente manera:



Gráfica 17. Canales de comunicación. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

Iteraciones que debe hacer por trámite: la Biblioteca debe preocuparse sobre: ¿Qué tan fácil o complicado le resulta al usuario acceder a nuestros servicios?: La respuesta a este interrogante, le permitirá a la BNC identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios.

La biblioteca ha desarrollado e implementados una serie de formularios con el ánimo de facilitar y normalizar el trámite de los servicios. Desafortunadamente el proceso interno de sistematización y administración de los mismos no ha sido efectivo y la percepción por parte de los usuarios no es positiva. El objetivo de ser un facilitador no ha tenido el impacto esperado, en la actualidad se invita al visitante virtual a **autenticarse una sola vez** para acceder a los servicios virtuales o **acreditarse como investigador** para acceder a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC. Mediante la técnica de contextual inquiry, se logró evidenciar la interacción de los usuarios reales y potenciales al diligenciar alguno de los formularios.

“...Creo que está listo... uff...me saco... no fue claro, ¿si quede inscrito? Ya veo mi correo en la parte superior, me hace pensar que quede sí. Ahora, voy a solicitar las copias de la revista. Vuelvo e insisto como estoy con usted asumo una gran cantidad de cosas, si estuviera en mi casa o solo, no tendría la misma disposición... pero si usted no me dice, yo hubiera escrito el nombre del artículo y las páginas. ¿Cómo lo escribo: título de la revista, número, nombre del artículo y las páginas? Me queda la duda, si es el orden o la estructura.

...Asumo que me va a llegar un mensaje. El no tener información sobre precios, me permite asumir que el servicio es gratuito. Pienso, ¿es gratis? Si es un pdf, debe ser gratis.” (EU-2017; J. H. Murillo Ospina)

“Por otro lado realicé algunas acciones como una búsqueda (con resultados fatales), un registro con un formulario con errores y una arquitectura de la información hecha para ser entendida solo por los que hicieron el sitio web. El portal de la Biblioteca necesita un diseño centrado en el usuario para convertirse en un ente más útil para los colombianos.” (EU-2017; J. Moreno)

Los funcionarios también manifestaron sus apreciaciones a través de las entrevistas realizadas:

“Las solicitudes a través de los formularios son muy pocas, creería que una proporción de 10 a 1, pero adicional a que la gente es renuente en diligenciar los formularios, han habido problemas técnicos con estos, en este momento, por ejemplo, están fuera de servicio y todas las solicitudes están llegando vía correo electrónico”. (EF-2017 P. Londoño)

Entender en detalle cómo es la relación de funcionarios y usuarios con la virtualidad ayudara a visualizar los componentes claves para mejorar los servicios ofrecidos mediante esta plataforma:

“(…) La biblioteca no tiene muchos servicios en línea se requiere una virtualización de los servicios en línea, que no incluyan lo presencial o lo físico. Que sean totalmente virtuales. En este momento muchos de los trámites y servicios tienen un componente presencial (… de la redes es susceptible a mejorar, sobretodo en temas de interacción (respuestas oportunas, comunicación doble vía) es importante recalcar que el crecimiento ha sido orgánico (pura gestión, no se pauta).” (EF-2017 F. Ávila)

“(…) El portal: la accesibilidad no es fácil, por lógico ha habido cambios y hemos mejorado. No tiene claridad para acceder al portal, no se infiere fácilmente obtener la información que se necesita. (Quien sabe que es un Opac, en referencia al catálogo). No es intuitiva para el visitante. Mejoraríamos poniendo la información más directo, los recursos directo y utilizar un lenguaje” (EF-2017; C. Reyes)

“En la BNC no sé qué hacer, entro al catálogo y ni siquiera esta visible la SOLICITUD DE PRESTAMO , es escondida y si no estoy en la BNC la sensación es horrible, sume a eso que si doy atrás como en cualquier pagina el sistema me saca, o después de tres minutos, creo de inactividad debo empezar de nuevo.” (EU-2017; J. H. Murillo Ospina)

Con frecuencia los usuarios y funcionarios mencionaron las limitaciones que ofrecía el catálogo en línea para la consulta, dada su poca amigabilidad en términos de diseño y uso, además de la especificidad de términos y códigos requeridos para las búsquedas, los cuales no eran de conocimiento general, sino exclusivo de funcionarios y usuarios muy frecuentes.

5.4. Satisfacción respecto del servicio prestado

Para la presente investigación se revisaron un total de 644 encuestas (227 de 2014, 384 de 2015 y 33 de 2017). Los servicios presenciales y virtuales³⁴, evaluados fueron 657 en 2014, 778 en el 2015, y 83 en 2016 para un total de 1.518. No obstante, se priorizo la información que hace referencia directa a los servicios virtuales, lo que equivale aún 15 % del total de servicios evaluados es decir 223 servicios calificados. En la siguiente tabla observamos su distribución:

*Tabla 21. Distribución estadística y porcentual de los servicios virtuales calificados.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

³⁴ Es importante notar que una misma persona puede evaluar en una única encuesta varios servicios, ya que el instrumento permite la selección múltiple.

Servicios virtuales	2014	2015	2016	Recurrencia 2014-2015
Servicio nacional de suministro de documentos	4	33	5	42
Conmutación bibliográfica	3	32	3	38
Pregunte al bibliotecario (virtual)	14	30	14	58
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	5	16	2	23
Elaboración de bibliografías	3	13	3	19
Diseminación selectiva de información (DSI)	3	11	1	15
Reserva de material	5	9	2	16
Consulta telefónica	4	7	1	12
Total servicios calificados	41	151	31	223

A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos examinados:

Tabla 22. Distribución estadística y porcentual de las respuestas dadas por los usuarios 2014-2016. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

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%
2016		32	97%		33	100%		33	100%
2014	Regular + Deficiente	27	12%	Regular + Deficiente	13	6%	Regular + Deficiente	21	9%
2015		8	2%		4	1%		13	3%
2016		1	3%		0	0%		0	0%

De acuerdo con el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, las respuestas entre excelente y bueno deben ser iguales o superiores al 95% para determinar que se está ofreciendo un buen servicio. Si se observan los resultados, podemos inferir que en el año 2014 los usuarios podrían estar insatisfechos, no obstante, la tendencia ha sido positiva y alcanza la meta institucional.

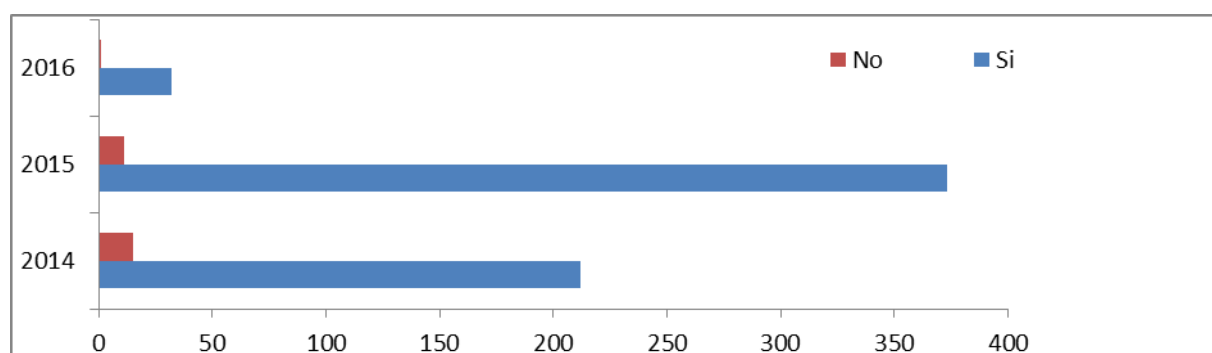
Esta primera lectura, bajo los parámetros de la organización, puede llegar a sesgar el objetivo de conocer realmente la evaluación por consiguiente, se desglosó las calificaciones, evidenciado que el porcentaje de usuarios que califican como deficiente el servicio sea mantenido inamovible con una representación del 2% por ciento en todos los aspectos evaluados. El rango de regular presenta frustraciones y tiende a crecer cuando hablamos de eficiencia y eficacia, de igual manera sucede con la valoración en el rango de bueno. La calificación de excelente sigue siendo la tendencia en la valoración de los usuarios, pero sí el reto institucional es el 95% al observar la situación ideal, el reto para el grupo de colecciones y servicios es grande.

*Tabla 23. Segmentación de las respuestas por rangos.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)*

La rapidez en responder a su solicitud fue:	2014	2015	2016	Total	%
Excelente	96	302	20	418	65%
Bueno	104	74	12	190	30%
Regular	18	5	1	24	4%
Deficiente	9	3	0	12	2%
La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue	2014	2015	2016	Total	%
Excelente	139	337	28	504	78%
Bueno	75	43	5	123	19%
Regular	5	3	0	8	1%
Deficiente	8	1	0	9	2%
La calidad del material recibido fue	2014	2015	2016	Total	%
Excelente	106	271	24	401	62%
Bueno	100	100	9	209	32%
Regular	11	9	0	20	3%
Deficiente	10	4	0	14	2%

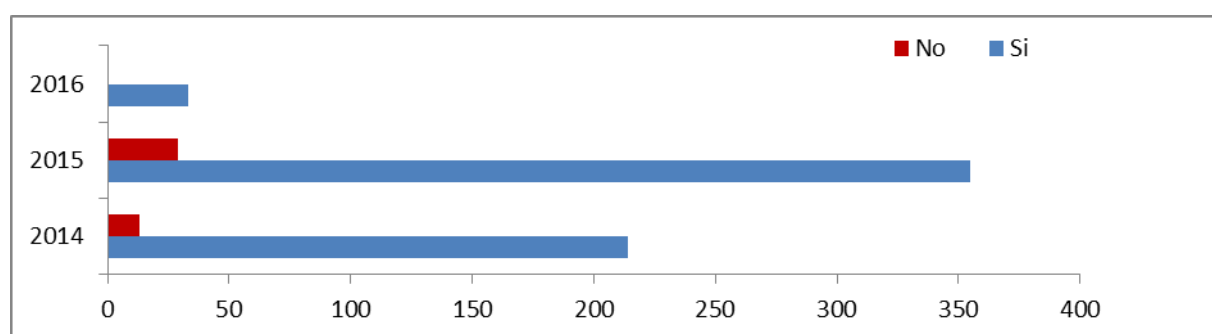
En este análisis no se incluyeron los servicios de la franja de formación, pese a que estos pueden evaluarse a través de esta encuesta, la medición de estos servicios, se realiza mediante otro formato y podría generar ruido en la lectura de los resultados.

Por último, las dos preguntas claves dentro de la encuesta de servicios que permiten obtener información y medir la fidelidad de los usuarios fueron:



Gráfica 18. El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El 96% por ciento de los usuarios sintió que sus necesidades y expectativas fueron atendidas de forma satisfactoria.



Gráfica 19. Recomendaría los servicios de la Biblioteca Nacional. Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

El 93% por ciento de los usuarios recomendarían los servicios de la biblioteca, sin embargo un 7% por ciento lo haría lo que nos permite inferir un grado de insatisfacción y una posible pérdida de estos usuarios.

Los anteriores resultados se reflejan en las observaciones realizadas:

Tabla 24. Ejemplos de observaciones usuarios virtuales.
Fuente: España Rodríguez, L.P. (2017)

No.	Date Created	Observaciones:
146	04/08/2015	Me parece muy bueno el servicio, especialmente la atención de los bibliotecarios, en contraste con la atención de otras instituciones. Lo único que pudiese agregar es gestionar una digitalización de algunos archivos de finales del siglo XIX y comienzos del xx.
372	10/12/2015	Excelente el servicio prestado cuando consulté al bibliotecario acerca de un material que aunque aparecía disponible en digital no podía ver. Felicitaciones a los funcionarios y todos los que forman parte de la Biblioteca, guardiana de parte del patrimonio colombiano :*
393	2016-01-11 18:55:12	información muy útil a nivel académico para Latinoamérica
409	2016-02-23 10:33:52	Muy bueno el servicio, mi consulta fue virtual dado que no residó en Bogotá; me respondieron en corto tiempo y además me colaboraron con el envío por mail de un artículo que no encontraba en la web. Felicitaciones.

5.5. Representaciones y percepciones sobre la Biblioteca Nacional, los servicios y productos virtuales

Para iniciar este apartado, es importante explicar a qué nos referimos con representaciones y percepciones. La representación se refiere a la manera como se usa el lenguaje para dar sentido a algún aspecto del mundo que nos rodea, o para presentarlo de manera significativa a otras personas. Además, es una parte esencial de un proceso mediante el cual se produce el sentido de algo (un objeto, una persona, una institución, un sentimiento) y

se intercambia entre los miembros de una cultura³⁵. Pensando en el campo de estudio de públicos de la BNC, las representaciones corresponden al conjunto de ideas que circulan y se construyen alrededor de la institución, las cuales van a organizar la comprensión y las prácticas que en ella se producen.

Dicho de otro modo, las representaciones se originan y modelan las interacciones que tiene el público con la biblioteca, a partir tanto de los discursos oficiales emitidos sobre la institución como los discursos sociales que emiten las personas sobre la biblioteca, generados desde su propia experiencia o la de otros, y que están anclados en contextos e historias particulares.

Para este análisis, resaltamos las representaciones o ideas circulantes más comunes sobre la biblioteca; en algunos casos, estas representaciones se describen como aspectos que se encuentran en tensión y sobre las cuales vale la pena destacar los principales argumentos de discusión.

La manera como se construye la percepción de la BNC parte de dos nociones fundamentales: la de institución patrimonial y la de biblioteca pública. Al lado de estas, se derivan un conjunto de ideas que reflexionan, cuestionan, aplauden o critican los aspectos que refuerzan las representaciones sobre esta institución.

La BNC como institución patrimonial. La misión de la Biblioteca se define por su rol para salvaguardar y brindar acceso al patrimonio documental colombiano. Al observar las principales razones por las que los usuarios deciden consultar a la biblioteca, una franja importante reconoce la riqueza de material patrimonial existente en la BNC. No obstante, otro conjunto de comentarios pone de relieve la percepción de que hay un limitado reconocimiento de este carácter patrimonial en tanto institución.

La BNC como biblioteca pública. Además de su carácter patrimonial, la Biblioteca Nacional es una institución pública pero, dada su misión, los servicios que ofrece no son los mismos de otras bibliotecas públicas. Como lo recuerda la directora de la Biblioteca Nacional, esta

³⁵ Esta idea de representación se basa en la reflexión sobre representación elaborada por Stuart Hall, particularmente en su texto "El trabajo de la representación", en: Stuart Hall (ed.), *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. London, Sage Publications, 1997. Cap. 1, pp. 13-74.

institución es la única en su género en Colombia; es una biblioteca que no tiene par en el país (Comunicación personal con integrantes del Grupo de Servicios, Octubre 2015).

Parte de las ideas que encierra la noción de biblioteca pública, se relacionan con el acceso universal, es decir, con el derecho de que todas las personas puedan acceder y hacer uso de sus servicios. Siendo el acceso al patrimonio documental de la BNC un componente fundamental de la misión de la institución, resulta central ver de qué manera perciben los usuarios la facilidad para su uso.

Representaciones y percepciones sobre el público y el usuario virtual

El conocimiento a profundidad sobre el público y los usuarios virtuales fue uno de los propósitos que dio origen a esta caracterización, pues resulta central para considerar la pertinencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Por ello, en este apartado presentamos los elementos que ayudan a delimitar los segmentos de usuarios que, efectivamente, hacen uso de los servicios de la BNC y en particular de aquellos que lidera el GColyS , pero además aquellos que potencialmente pueden utilizar estos servicios.

Definición y segmentación del público virtual de la Biblioteca Nacional

Desde los lineamientos organizacionales, el público virtual incluye a los proveedores y clientes sobre los cuales cimienta su misión la BNC, en términos generales se habla de ciudadanía en general (personas naturales o jurídicas), sector público (entidades públicas y entes territoriales), y asociados o entidades cooperantes:

- ✓ Bibliotecas y bibliotecarios públicos adscritas a Red Nacional de Bibliotecas Públicas
- ✓ Entidades nacionales e internacionales
- ✓ Instituciones pares
- ✓ Investigadores
- ✓ Personas naturales o jurídicas
- ✓ Proveedores de servicios culturales
- ✓ Usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia

En el apartado de sobre público de la BNC se esbozó a partir de una conceptualización global, que se consideran Público virtual de la BNC a los visitantes de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia y a las personas que asisten a los cursos ofrecidos en al Aula virtual BNC, en este segmento de público no se incluyó a los usuarios de los servicios virtuales del GColyS. No obstante, Los funcionario, nos da otra lectura:

“**Visitantes:** persona esporádica, que llega o busca por diferentes canales y llega (o encentra) al portal web de la BNC. En otras palabras, busca en toda la red y llega espontáneamente a la biblioteca. **Usuarios:** una Perona que conoce los servicios que brinda la biblioteca y sabe que aquí esta lo que investiga o la información que necesita. **Investigadores:** es alguien más asiduo con un perfil más académico y más permanente en el lapso de tiempo o en lo que dura su investigación. Son los que permiten genera ese voz a voz, y terminar por recomendar los servicios que ofrecemos”. (EF-2017.F. Ávila)

“El público de la web podría dividirlo en dos categorías grandes, **profesionales del libro** en la cual también incluiría a los **bibliotecarios públicos y curiosos activos** que disfrutan de la actividad cultural en especial de la ciudad de Bogotá, ellos son principalmente los usuarios que asisten a los diferentes eventos de la BNC. En cuanto a Redes lo clasificaría más en jóvenes que gustan de la lectura y así mismo disfrutan de las actividades variadas que ofrece la BNC. Demográficamente el 65 % de seguidores son hombres y mujeres entre los 18 a 34 años.” (EF-2017; D. Barrera)

“Un **público académico:** que es el que está relacionado con temas históricos y documentos patrimoniales que albergan las colecciones de la BNC... personas que están vinculadas a universidades como estudiantes de pregrado doctorado o maestría otros serían los catedráticos... Otro público: **que es patrimonial**, no es el investigador ni académico, es el público que se interesa por el patrimonio... los interesados en la preservación, digitalizaciones, archivos, etc.,... La comunidad **bibliotecaria:** bibliotecarios, bibliotecólogos o personas directas mete relacionadas con bibliotecas... Los **interesados por los temas culturales:** la gente o personas que solo se interesan por la actividad cultura: conciertos, conmemoraciones, lanzamiento de obras... **Público en general:** que tiene interés es saber qué hace la BNC. (EF-2017; J. Ramírez)

“Un público perteneciente al campo editorial (editor de revistas, o reporteros). Estudiantes de posgrado que hacen uso de los servicios virtuales del GColyS.” (EF-2017; C. Reyes)

“La importancia del uso del internet genera diferentes tipos de público, desde un acceso remoto se puede conectar a la consulta estudiantes, investigadores, colombianos en el extranjero y como tal extranjeros” (EF-2017; D. Fernández)

Representaciones y percepciones sobre los Usuarios virtuales del GColyS:

Partiendo del componente cualitativo, abordamos las representaciones existentes sobre los perfiles de usuarios del Grupo de Colecciones y servicios, basados en las entrevistas realizadas a funcionarios. Corresponde explicar que las entrevistas realizadas, contemplaron en su concepción la indagación sobre usuarios reales, usuarios ideales y usuarios potenciales. Si bien la diferenciación no aparece explícita en lo enunciado durante las entrevistas analizadas, es posible inferir a qué hacen referencia los tres conceptos:

Los usuarios reales son aquellos usuarios que efectivamente hacen uso de los servicios ofrecidos por el GColyS.

Los usuarios potenciales son los usuarios que por su perfil podrían hacer uso de los servicios de ofrecidos por el GColyS en la BNC, pero que en la práctica no los utilizan.

Los usuarios ideales son los usuarios considerados por los funcionarios como aquellos a quienes la BNC puede responder de manera idónea a sus expectativas de información y de servicio.

Se debe resaltar que en muchos casos los usuarios reales coinciden con el perfil de los usuarios ideales descritos por los funcionarios.

En lo referente al usuario real:

“Estudiantes de posgrado que hacen uso de los servicios virtuales del GColyS: pertenece a las ciencias humanas y sociales, estudiantes de maestría y doctorado. Se ubican principalmente en Bogotá, pero existe presencia de otras regiones como Medellín, Cali, y del exterior como España. Ubicaría a los UV en el rango de 30 a 40. (EF-2017; C. Reyes)

“Entre los usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia se encuentran los estudiantes e investigadores, especialmente de áreas del conocimiento relacionadas con las ciencias sociales (antropología, historia, literatura, sociología y geografía), la literatura y la música. En su mayoría son investigadores y estudiantes de educación superior que residen en Colombia o colombianos que se encuentran cursando estudios superiores o

laborando en universidades o centros de investigación en el extranjero, especialmente en países como México, Estados Unidos, España y Francia.” (EF-P. Londoño)

En la opinión del funcionario se destacan dos elementos de reflexión: por un lado, que los usuarios deben ser pensados a partir de sus diferentes necesidades y modalidades de acceso al material, en aras de ofrecer mejores servicios; y por otro, el papel de los recursos digitales y las nuevas tecnologías en la revitalización de la biblioteca.

En torno al usuario potencial

“(…) el usuario virtual potencial debe tener dos objetivos. Uno, los estudiantes e investigadores a través de los cuales se garantiza la divulgación e investigación del patrimonio bibliográfico. Dos, el público general, que, aunque no genere productos de investigación, se le garantice el acceso a la memoria colectiva del país.” (EF-2017; P. Londoño)

“(…) El potencial, serían los estudios de pregrado y posgrado vinculado a cualquier área del conocimiento. Bibliotecarios de región. Retomar estos dos tipos de perfiles es porque considero que podemos socializar los servicios que ofrece la biblioteca.” (EF-2017; M. Novoa)

6. Discusión y conclusiones

La caracterización de usuarios virtuales ofrece los insumos requeridos para generar el marco de conexión en torno los servicios (o productos), de 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**. Las imágenes de marca ayudan a atraer nuevos usuarios. Si la Biblioteca Nacional, por medio de la caracterización, pretende investigar y analizar las percepciones y actitudes del público, las características de sus usuarios y los comentarios sobre la experiencia vivida, debe trazar un plan de trabajo que pretenda responder a 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?
- » ¿Cómo podríamos atraer nuevos usuarios?
- » ¿Qué lugar debería ocupar la Biblioteca frente a las necesidades de acceso al conocimiento y el patrimonio?
- » ¿cómo lograr que los visitantes del sitio web lean a profundidad los contenidos o como lograr una navegación más intuitiva?

Por consiguiente, la BNC como institución estatal encargada de impulsar la cultura y resguardar el patrimonio bibliográfico de los colombianos, debe centrar sus esfuerzos en comprender los comportamientos relacionados con los distintos públicos. La caracterización debe, teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones generadas por el proceso de investigación centrada en el usuario, **crear audiencias atrayendo a nuevos visitantes y convirtiéndolos en usuarios**; también deberá orientar su misión hacia la preservación de

los usuarios existentes y los animará a ser fieles, proporcionándoles ofertas atractivas y de alta calidad.

Conclusiones de público virtual

Desde los lineamientos organizacionales, el público es uno solo e incluye a los proveedores y clientes sobre los cuales cimienta su misión la BNC, en términos generales se habla de ciudadanía en general (personas naturales o jurídicas), sector público (entidades públicas y entes territoriales), y asociados o entidades cooperantes. En otras palabras: Bibliotecas y bibliotecarios públicos adscritas a Red Nacional de Bibliotecas Públicas; Entidades nacionales e internacionales; Instituciones pares; Investigadores; Proveedores de servicios culturales y naturalmente los Usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia.

Desde el punto de vista de los funcionarios obtendríamos la siguiente clasificación y definición:

Visitante: persona esporádica, que llega o busca por diferentes canales y llega (o encuentra) al portal web de la BNC. En otras palabras, busca en toda la red y llega espontáneamente a la Biblioteca

Usuarios: Ciudadano que conoce los servicios que brinda la Biblioteca y sabe que aquí está lo que investiga o la información que necesita.

Investigadores: es alguien más asiduo con un perfil académico y más permanente en el lapso de tiempo o en lo que dura su investigación. Son los que permiten genera ese voz a voz, y terminar por recomendar los servicios que ofrecemos.

Usuarios virtuales son personas o grupos que solicitan se les dé respuesta a sus inquietudes o se preste un servicio específico, estas solicitudes las hacen de forma individual o grupal a la Biblioteca Nacional de Colombia, a través de herramientas tecnológicas, como los formularios en línea o el correo electrónico (serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co)

Bibliotecarios: personas que laboran en bibliotecas adscritas a Red Nacional de Bibliotecas Públicas, y su mayor interés se centra en temas de formación y apoyo (acceso al bibliotecario, caja de Herramientas, Catálogo en la Red o noticias en la RNBP); asimismo es un público potencial para los programas o proyectos liderados desde RNBP, ejemplo: Bibliotecas Públicas Móviles, Comparte tu rollo o Proyecto Uso y apropiación de TIC en bibliotecas públicas. En mucho de los casos es un usuario institucional.

Producto de la caracterización, definiríamos el público virtual de la siguiente manera:

- ▶ **Visitante:** persona esporádica, que llega o busca por diferentes canales y encuentra el portal web de la BNC.
- ▶ **Usuario virtual:** ciudadano o institución que conoce los servicios y trámites que brinda la BNC. En esta categoría podemos inferir tres clases:
 - » **Investigadores:** es alguien más asiduo con un perfil académico y más permanente en el lapso de tiempo o en lo que dura su investigación.
 - » **Bibliotecarios:** personas que laboran en bibliotecas adscritas a Red Nacional de Bibliotecas Públicas, y su mayor interés se centra en temas de formación y apoyo.
 - » **Instituciones:** unidades de información, entidades académicas o administrativas nacionales o internacionales de carácter público privado.

La BNC pretende mediante el registro, que los visitantes que requieran un trámite o servicio se transformen en usuarios virtuales y se personalice su experiencia. Ejemplo de esta conversión se refleja en trámites como la Solicitud de ingreso al sistema y/o restablecer contraseña Proveedor O Editor ver enlace:

<http://190.102.160.5/siise/Seguridad/SolicitudUsuario/SolicitudProveedor>

O la invitación a acreditarse como investigador para acceder a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC, en el enlace:

http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/servicios/servicios-virtuales?ReturnUrl=%2fes-co%2fservicios%2finvestigadores%2f_layouts%2f15%2fAuthenticate.aspx

Por otro lado, y teniendo en cuenta los resultados que se muestra a través de la métrica web, la BNC debe trazar unos **indicadores claves de desempeño** (KPI³⁶: específicos, medibles, alcanzables, realistas y escalados en el tiempo), dicho en otras palabras, la Biblioteca debe procurar unas métricas que le permitan calcular asuntos relevantes acordes con su Misión y centrados en sus objetivos estratégicos³⁷. Se recomienda prestar atención en lo referente a la **duración media de la sesión**, y proyectar su aumento, en un tiempo determinado. En contra posición podría plantearse bajar el **porcentaje de rebote**, esto le permitirá a la BNC tomar decisiones en lo referente a la usabilidad de su sitio. Y sobre todo encontrar la conversión (o ratio de conversión), como por ejemplo lograr que el visitante se registre y se convierta en usuario virtual (o en un “cliente” regular).

Conclusiones sobre los servicios virtuales ofrecidos por el GColyS

Los servicios virtuales implementados por la Biblioteca Nacional y liderados por Grupo de Colecciones y Servicios, están enfocados al cumplimiento misional de la organización, y es aquí donde debemos centrar el cambio. Lograr un equilibrio entre los usuarios y la Biblioteca, requiere de un dialogo continuo, un análisis e interacción, que permitan crear estrategias en la manera de abordar diseño de los servicios.

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. Los datos estadísticos reflejan el crecimiento y la fidelización de cierto grupo de usuarios. Es preciso anotar, que a través de los servicios virtuales (o no presenciales) se garantiza la democratización del acceso al patrimonio bibliográfico y documental del país.

En términos generales se observó el comportamiento de **50.209** servicios prestados, estos se agruparon en dos grandes grupos para facilitar la lectura de la información cuantitativa: **otros servicios** que describe aquellos “primeros” acercamientos a los servicios de orientación y asesoría a distancia (consulta telefónica, gestión correo bnc@ (correo institucional de la BNC, buzón de sugerencias y correo directora)), y los cursos o programas

³⁶ Los KPI son los *Key Performance Indicator* (indicadores clave de desempeño).

³⁷ No debe plantear objetivos como mejorar el sitio web o incrementar las vistas, que restan en vez de sumar.

de formación a través de la plataforma virtual. Y, **servicios principales** que se implementaron a mediados del 2010, y que representa el 11% del total, equivalente a 5.442 solicitudes, por otra parte, estos servicios han permitido dar respuesta a solicitantes extranjeros y nacionales no radicados en Bogotá. Entre los países que más solicitudes virtuales han realizado, se destacan: España, Estados Unidos, México, Canadá, Venezuela, Perú, Alemania y Ecuador.

Los dos canales de comunicación permanentes, que se evidenciaron tras el análisis fueron la consulta telefónica y el correo institucional, que han canalizado la procedencia de las solicitudes de servicios requeridos de manera no presencial desde el año 2000, ocupando el 88% por ciento en las consultas. No obstante, la incursión de las redes sociales y su impacto positivo como medio de para compartir contenidos, interactuar y crear seguidores o usuarios regulares en la BNC, lo podemos evidenciar con seguidores de Facebook (73.389), Twitter (6.714), en menor medida se encuentra Instagram (3.018) y a través de su canal de YouTube bncolombia (1.388).

En términos generales los Servicios virtuales principales presentaron un aumento importante de 2013 a 2014: Pregúntele al bibliotecario creció un 77%, Elaboración de Bibliografías y DSI un 53%, Suministro de documentos y Conmutación Bibliográfica un 163%, Reserva de material un 10%, solicitudes de Visitas guiadas 121%, y servicio de Alertas y novedades un 144%. Este crecimiento indica la importancia y acogida que tuvieron los servicios a distancia en este periodo. De 2014 a 2015, casi todos los servicios virtuales principales decayeron a excepción de Pregúntele al bibliotecario y Solicitud de Visitas Guiadas. Elaboración de bibliografías disminuyó en un 21%, Conmutación y suministro de documentos en un 47%, Reserva de Materiales 46% y Alertas y novedades que se dejó de prestar en 2015. Otros servicios virtuales

Los Otros servicios virtuales disminuyeron entre 2013 y 2014: la Consulta telefónica en un 36%, la Consulta vía correo electrónico BNC@ en un 16% y las consultas y formaciones virtuales del CDM y LABN en un 94%. La disminución de la consulta vía telefónica y vía correo BNC@ puede ser indicador de que los usuarios dan preferencia a otras vías de consulta, como el correo serviciosbnc@ y los formularios de solicitud de servicios. De 2014 a 2015 los servicios de Consulta telefónica y de Consulta y formación virtual aumentaron de

manera importante (141% y 5150% respectivamente). Lo anterior, permite afirmar que los Servicios principales, los más especializados para brindar acceso al patrimonio documental y bibliográfico tuvieron un aumento importante en el primer periodo, pero luego han disminuido. No hay índices sobre qué pudo ocasionar esta disminución, aunque una posible explicación puede ser el aumento de recursos en la biblioteca digital, que permite a los usuarios acceder a más información, sin solicitar el servicio directamente al GColyS.

Conclusiones perfil y características de los usuarios virtuales atendidos por GColyS

En términos generales, las variables establecidas, facilitaron la agrupación de los usuarios que comparten rasgos similares, frente a los siguientes aspectos fundamentales:

Ubicación geográfica de los usuarios virtuales se concentra en Colombia con una representatividad del 62 % por ciento, la ciudad que reporta más solicitudes es Bogotá y seguidamente se encuentran Medellín y Cali. El análisis estadístico retrospectivo permitió conocer la diversidad de ubicaciones geográficas sobre las cuales la BNC tiene incidencia, entre ellos se encuentra España que ocupa el segundo lugar con un 7% y Estados Unidos el tercer lugar con 5%.

En lo referente al **género** se identificó que el 92 % por ciento de los solicitantes de algún servicio virtual son de género femenino (48%) o masculino (44%). El 8 % restante se concentra en solicitudes realizadas por instituciones (en su mayoría unidades de información o bibliotecas) con una representatividad del 6% y el 2% restante no se pudo agrupar pues la información del nombre no permitió identificar el sexo del solicitante.

Frente a la variable **ocupación** podemos concluir que el 37% por ciento de los usuarios se agruparon como Profesionales, científicos e intelectuales. Dentro de esta categoría el mayor número de recurrencias estuvo **en los profesionales en derecho, en ciencias sociales y culturales** (destacándose a su vez los Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte; los profesionales en ciencias sociales y religiosas y los Artistas creativos e interpretativos). Se debe destacar la afluencia de los profesionales de la educación, y en especial a los Profesores de instituciones de educación superior.

El 28% fue identificado como estudiante que describe en su mayoría a estudiante universitarios y estudiante postgrado (especialización, maestría, doctorado). Un 5% fue identificado como Investigador; un 3% se agrupo como otras ocupaciones (independiente, empleado, hogar, fuerza pública) y el 1% fue identificado como Funcionario (funcionario de planta o contratista del ministerio de cultura y entidades adscritas).

Es de anotar que un 8% correspondió a solicitudes realizadas por instituciones, dentro de esta categoría se destacan las bibliotecas y centros de investigación, así mismo las solicitudes realizadas por universidades.

En lo referente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las preferencias de los usuarios, fijamos dos variables para conocer el tema de investigación o el área de interés sobre la cual giro la consulta realizada: Temática de consulta (general y específica).

El 60% de los usuarios que realizaron una consulta el tema general giro en tono a la Informática, información y obras generales, el segundo lugar con un porcentaje del 10 % la consulta se centró en las Ciencias sociales, sociología y antropología; en tercer lugar se ubicaron las consultas en torno a las Bellas artes y artes decorativas.

La temática específica de consulta estuvo ligada a la Bibliotecología y ciencias de la información y en segundo lugar se ubicó la temática sobre Publicaciones seriadas generales

Finalmente Las variables de comportamiento corresponden a las acciones observadas en los usuarios virtuales, lo que permite identificar los hábitos y actitudes; la interacción y la permanencia. Con el ánimo de potencializar esta variable, se centró en el uso de los servicios pero desde cuatro líneas de análisis: servicios que accede, frecuencia de uso, canales de acceso e iteraciones que debe hacer por trámite.

Como se explicó en el apartado de servicios virtuales, se manejaron dos segmentos: servicios principales y otros servicios. Dentro del devenir histórico del proceso de atención al usuario NO presencial, el servicio que mayor frecuencia de uso tiene es la consulta remota mediante la llamada telefónica, convirtiéndose en el canal de acceso preferido por los ciudadanos. El segundo canal de comunicación claro para el ciudadano es el correo electrónico.

Dentro de los servicios virtuales principales, el servicio de pregunta al bibliotecario es el que se lleva los honores y denota predilección por parte de los usuarios. En este rango le sigue el servicio de suministro de documentos.

En términos generales podemos concluir que el usuario virtual es un Profesional en derecho, en ciencias sociales y culturales, cuya tema de investigación se centra en la Bibliotecología y ciencias de la información cuyo canal de comunicación es el teléfono y que prefiere los servicios que dan información general sobre la Biblioteca Nacional y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Conclusiones sobre el nivel de satisfacción con respecto a los servicios virtuales

En general, se observa una percepción positiva sobre el desempeño de la BNC en el aspecto de la consulta, en donde se destaca la atención y orientación por parte de los funcionarios. El tema recurrente es el portal web, las expectativas de los usuarios (reales y potenciales), así como la de los funcionarios convergen en la falta de **elementos básicos** que configuran la experiencia de usuario:

“pero cuando terminan de hacer la solicitud no pasa nada, y debería pasar, una vez se hace la solicitud, te debe llegar al correo que registraste una notificación, esa misma notificación nos debe llegar a serviciosbnc@, luego de eso, puedo ingresar al portal y gestionar desde una bandeja interna, las solicitudes. ... Por tanto, la solicitud que hiciste de elaboración de bibliografía no quedó hecha, ya que no se te notifico a ti o a serviciosbnc@ y cuando entro a la bandeja no aparece, el sistema funcionó hasta julio, se está tratando de corregir y están tratando de ocultar los formularios mientras se soluciona, pero al parecer no es fácil en términos técnicos” (EF-2017; P. Londoño)

“Solo hay una oportunidad para dar una buena primera impresión. Es por ello que tener un diseño atractivo, simple y moderno es clave a la hora de captar en esos 7 segundos la atención del usuario cuando visita un sitio web. Si el usuario se siente atraído y enamorado por lo que ve entonces le dará una oportunidad al sitio web de mostrar lo que tiene para determinar si puede convertirse en algo útil para él o ella” (EU-2017-J. Moreno)

Un aspecto importante en el análisis del público virtual es, el abandono (poca permanencia) por parte de los visitantes, que puede ser interpretado como un problema de navegación, aunque incorpore útiles e interesantes contenidos, como un indicador de escasa utilidad de la página web. Producto de un efecto negativo problemas de navegación combinado falta

de orientación. Un objetivo en el Nuevo portal es facilitar la navegación de manera intuitiva por las diferentes secciones y páginas que componen el sitio web; ofreciendo un método de orientación para que los usuarios puedan ir de forma controladas de un sitio a otro lo cual permite al usuario localizar la información de su interés y poder llegar a los contenidos que este requiera. El usuario necesita saber dónde se encuentra y adonde puede desplazarse cuando está explorando la sección de servicio.

En consecuencia la Biblioteca Nacional deberá abordar la posibilidad de 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 involucrar a todo los grupos y líneas de trabajo pero lo realmente importante es que sea el usuario el centro del proceso de diseño.

Conclusiones sobre las representaciones y percepciones

La observación de las percepciones que tienen los funcionarios sobre los usuarios permitió reconocer tres segmentos de usuarios del GColyS de la Biblioteca Nacional de Colombia: **los estudiantes universitarios, los investigadores y otro tipo de público como usuarios no investigadores.** A partir de esta clasificación y de las eventuales divergencias que hay entre estos segmentos, algunos de los entrevistados sugieren la importancia de ofrecer espacios especializados para acoger a diferentes grupos de usuarios, principalmente para los investigadores, quienes pueden requerir unas condiciones especiales para su consulta.

Los **usuarios potenciales**, por su parte, **corresponden a aquellas personas que podrían satisfacer sus necesidades de información en la Biblioteca, pero no hacen uso de esta, por diversas razones.** En el caso de la BNC, un segmento de usuarios potenciales es el de los investigadores adscritos a diferentes instituciones académicas y científicas, que no se acercan porque no conocen la diversidad de recursos documentales disponibles; de manera general hay una idea de que este grupo es el que podría sacar mayor provecho de los recursos de la BNC. Otro grupo de usuarios potenciales señalados es el de **usuario no investigador** que encontrarían un espacio apto para el aprendizaje y el empleo del tiempo libre.

7. Bibliografía

Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*.

Angulo, M. (2012). [El testing de la Experiencia de Usuario](#). *Revista SG Software Guru*, 38. Recuperado de <http://sq.com.mx/revista>

Darnton, R. (2010). El futuro de las bibliotecas, *Texturas*, no. 12, (p. 37-48). Recuperado septiembre 22, 2017 de http://www.elboomeran.com/upload/ficheros/obras/darnton_txt12.pdf

Gea, M. (27 de octubre de 2013). Diseño de Interfaces de Usuario. Tema 3: Diseño Centrado en el Usuario (PowerPoint). Recuperado de <http://www.slideshare.net/mgea/tema-3-diseo-centrado-usuario-2013>

Fuentes, J. J. (2005, Julio). Bibliotecas nacionales y sociedad del conocimiento: perspectivas de futuro. *Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 18 no.2, (p. 141).

Hassan, Y., & Ortega, S. (2009). *Informe APEI sobre usabilidad*. Gijón: APEI

Hernández de Alba, G., Carrasquilla, J. (1977). *Historia de la Biblioteca Nacional de Colombia*. Bogotá. Publicaciones del Instituto Caro y Cuervo.

Hernández, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 7, no. 15, (p. 16-22).

Recuperado Julio 1, 2017 de <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>

Hernández, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar Perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 15, no. 30, (p. 29-64). Recuperado Julio 1, 2017 de:

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol15-30/IBI03003.pdf>

Huerta, E. (25 de abril de 2014). Introducción al diseño de Experiencia de Usuario.

Recuperado de <http://www.esdi.es/content/pdf/introduccion-al-diseno-de-experiencia-de-usuario.pdf>

Limas, J. C., Mazariego, E., & Mejía, F. La evolución de los consumidores (Artículo en un blog). Recuperado de <http://espaciosblog.com/mn-consumidor.html>

Merca 2.0 (29 de mayo de 2013). 5 tendencias en el comportamiento del consumidor. *Revista Merca 2.0*. Recuperado de <http://www.merca20.com/5-tendencias-en-el-comportamiento-del-consumidor/>

Martín Guglielmino, M. (2007). La difusión del patrimonio. Actualización y debate. e-rph diciembre 2007. Recuperado el 9 de Julio, 2017 de:

<http://www.revistadepatrimonio.es/revistas/numero1/difusion/estudios/articulo.php>

Nielsen, J. (2001). Usability Metrics. Nngroup. Recuperado Septiembre 22, 2017 de:

<http://www.nngroup.com/articles/usability-metrics/>

Paidós Ibérica.Gothelf, J. (2014). *Lean Ux: Cómo aplicar los principios Lean a la mejora de la*

Principios del diseño centrado en el usuario. Recuperado de <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/quees/dcu.htm>

Santaella, R. D. (2005). Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de Casos en la Administración Pública. *TEXTOS de la CiberSociedad*, 5. Recuperado

Septiembre 22, 2017 de <http://www.cibersociedad.net>

Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente., *Revista General de Información y Documentación*, vol. 3 No. 1 Recuperado Agosto 5, 2017 de <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID9393120155A.PDF>

Salazar, S. (2005). Guías de recursos: Documentos de gestión de la Biblioteca Ulima: Estudio de usuarios 2015. Recuperado Agosto 5, 2017 de http://libguides.ulima.edu.pe/Documentos_Gestion/Estudio_Usuarios_2015

Van der Merwe, R. (28 de septiembre de 2011). An introduction to user experience design (PowerPoint). Recuperado de <http://www.slideshare.net/uxsa/an-introduction-to-user-experience-design>

Villaseñor, I., Calva J. (2015) La investigación sobre el usuario 2.0. Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC 2015 (Madrid, 16 y 17 de noviembre de 2015). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. ISBN 978-84-608-3330-7

Material no publicado:

Acta de entrega de Consuelo Garzón Ayala, en 2009, titulado “FONDO BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA Compilado por Consuelo Garzón Ayala en ejercicio del cargo de Administradora de la Biblioteca Nacional durante 21 años y 10,5 meses (1988-2009)”: documento interno que contiene un listado de libros, compilaciones de todo tipo, relacionadas a la historia de la Biblioteca, sus actividades internas y externas, normatividad, reglamentos, etc., de las cuales sería interesante consultar (se transcriben tal y como están en el documento): Ejemplar empastado del Registro y comentarios de muy pocos de los muchos asistentes a las actividades de conmemoración de los 230 años de la Biblioteca Nacional el 9 de enero de 2007.

Recopilación de documentos históricos organizados temáticamente sobre la Biblioteca Nacional en AZ, por Consuelo Garzón Ayala, Asesora Administrativa: “Documentos Biblioteca Nacional 1934 a 2001 (Políticas y Divulgación)” y “Documentos Biblioteca Nacional 1936 a 2006 (Funcionamiento-Reglamentos)”.

Colecciones de elementos divulgativos de la Biblioteca Nacional (en revisteros): “Folletos y plegables de la actividad cultural e institucional 1987-2006” y “Folletos y plegables de la actividad cultural e institucional 2007-2009”.

El documento interno “Los usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia: una aproximación a su estudio”, elaborado por Liliana Chaves y Carmenza González de Arenas (Grupo de Colecciones y Servicios), en 1998. Es el primer documento de este tipo (estudio de usuarios) que se elabora en la Biblioteca Nacional y muestra, a partir del análisis de estadísticas, el perfil de los usuarios de la Biblioteca en el periodo comprendido entre 1988 a 1998.

Estudio de usuarios presenciales de la BNC 2013-2015, fue realizado en tres fases: la primera, de concepción y diseño de la investigación; la segunda de recolección de la información; y la tercera, de análisis de los datos obtenidos. Paralelamente a estas fases, se diseñó e implementó la caracterización de los usuarios presenciales de la Biblioteca.

Otras Fuentes

Sistema de Clasificación decimal Dewey

<https://www.oclc.org/es/dewey/features/summaries.html>

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Departamento Administrativo de Función Pública. Glosario. Disponible en:

<http://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

Programa Nacional del Servicio al Ciudadano. Modelo de servicio al ciudadano.

<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano.aspx>

Plan Estratégico 2010 – 2020 Biblioteca Nacional de Colombia. Universidad Externado de Colombia. Marzo de 2010.

Plan Nacional de Patrimonio Bibliográfico y Documental- Política de Patrimonio Bibliográfico y Documental. Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia. 2013. Myriam Mejía Echeverri, Asesora Biblioteca Nacional de Colombia. Cfr.

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/index.php?idcategoria=41953>

Proyecto "Dotación, uso y apropiación de TIC en bibliotecas públicas del país". Ministerio de Cultura – Biblioteca Nacional de Colombia y Fundación Bill & Melinda Gates. Cfr.

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/index.php?idcategoria=42214>

Plan Digital de la Biblioteca Nacional de Colombia. Proyecto "Biblioteca Nacional Digital", Biblioteca Nacional de Colombia. Cfr.

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/index.php?idcategoria=41265>

8. Glosario o vocabulario

BNC: Biblioteca Nacional de Colombia

GC: Grupo de Conservación

GCol: Grupo de Colecciones

GPT: Grupo de Procesos Técnicos

GS: Grupo de Servicios (Julio agosto de 2012 al 25 enero 2016)

GSA: Grupo de Selección y Adquisiciones

GColyS: Grupo de colecciones y servicios

Analítica web: es el proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por una web para entender y optimizar su uso, a fin de alcanzar unos objetivos. Se centra necesariamente en el usuario, porque se basa en el rastro de datos que este deja a través de su interacción y se orienta a interpretar la conducta que esa información está reflejando.

Contextual inquiry (indagación en el contexto): es una técnica etnográfica básica, que suele usarse para obtener información sobre contextos de uso. Consiste básicamente en lo que podríamos describir como una entrevista (generalmente semiestructurada), ampliada por la observación en el contexto de uso.

Etnografía: las técnicas etnográficas sitúan al investigador en el hábitat del usuario, normalmente en aquellos contextos en los que este **interactúa y se relaciona con los productos y servicios** (su casa, la oficina, el supermercado, la escuela, etc.). Mediante la **observación del participante**, el investigador descubre información de gran valor que no saldría a la luz mediante otras técnicas.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Investigación cualitativa: la metodología cualitativa engloba distintas técnicas que, por oposición a la investigación cuantitativa, se basan en la **observación** y en la **interacción directa** con el participante para descubrir el **cómo** y el **porqué** de la conducta de los usuarios.

Investigación cuantitativa: la metodología cuantitativa implica el estudio empírico de los usuarios mediante datos numéricos procesados con herramientas estadísticas. Si la metodología cualitativa nos ayuda a entender el cómo y el porqué, la metodología cuantitativa nos aporta el «**cuánto**» y el «**cuándo**». Las herramientas del investigador más habituales son las técnicas de análisis de colecciones de datos y las encuestas.

Portal web: Es un sitio en línea que ofrece al usuario, de forma integrada, toda la información referente a la BNC. Asimismo, permite el acceso al catálogo en línea.

Servicios presenciales de la BNC: Estos son los servicios que se prestan en las instalaciones de la BNC y son atendidos por los funcionarios que apoyan y orientan, rápida y eficazmente, a los usuarios que ingresan a las diferentes salas de consulta, los cuales facilitan el acceso, uso y difusión de las obras custodiadas por la BNC: Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos y soportes:

- **Préstamo de equipos para acceso a las información:** Lectores de microfilm, ScanPro (máquina que permite no sólo revisar el microfilm sino realizar digitalizaciones), cámaras fotográficas, mesas para toma de fotografías, piano, teclados electrónicos, reproductores para lectura del material en diferentes soportes, portátiles, tabletas, video beam, lectores de cd/DVD, estación Imac (edición audio/vídeo) diseño paquete adobe.

- **Referencia, orientación y asesoría personalizada a los usuarios.**
- **Reprografía, fotografía y digitalización:** La biblioteca presta servicios de fotocopias y digitalización de material, de acuerdo con la tabla de precios vigente establecida. El servicio de reprografía puede tener restricciones según el estado de conservación de las colecciones y los derechos de autor.
- **Reserva de Material:** Servicio semi-virtual que permite al usuario solicitar, con antelación, un determinado número de materiales (hasta 30 Volúmenes) para consultarlos en las salas de consulta, en una fecha previamente acordada.

Servicios virtuales de la BNC: Son aquellos que permiten tener acceso al patrimonio bibliográfico y documental a distancia. Estos servicios son atendidos por funcionarios especializados que responderán a sus inquietudes y necesidades de información.

- **Bibliografías y Diseminación Selectiva de la Información (D.S.I):** Es un servicio personalizado y especializado que ofrece al investigador referencias de recursos de información correspondiente a sus temas de investigación o interés.
- **Bibliografías:** Listado de registros bibliográficos que responde a temas generales
- **Novedades del Patrimonio bibliográfico y Documental:** Ofrece la posibilidad de aproximarse y conocer una muestra de las distintas obras, disponibles en diversos formatos, que hacen parte de las colecciones que salvaguarda la BNC, a través de la divulgación mensual en el boletín, sección de novedades y efemérides.
- **Pregunte al Bibliotecario:** Es un servicio de información gratuito de atención a consultas y peticiones de información referentes a nuestros servicios y procesos, como también sobre los programas culturales y las formas de acceder al patrimonio bibliográfico y documental de la BNC.
- **Diseminación Selectiva de Información D.S.I.:** Listado de registros que responde a un perfil individual de intereses del investigador o de un grupo de investigación con temas específicos. Esta búsqueda de información requiere de una cuidadosa revisión documental, análisis y selección de fuentes adecuadas.
- **Servicio Nacional Conmutación Bibliográfica y Suministro de Documentos:** Es un servicio de acceso que le permite al investigador la obtención de las copias, en formato digital, de documentos patrimoniales que forman parte de las colecciones de

la BNC y también facilita el intercambio de copias de documentos disponibles en otras instituciones a nivel nacional e internacional.

- **Conmutación bibliográfica:** Es un tipo de convenio que consiste en facilitar el intercambio de material bibliográfico. Su propósito es satisfacer las necesidades de información de una comunidad de usuarios interesados en documentos que no se encuentran disponibles en la institución a la que pertenecen. También se puede definir como un “servicio cooperativo que tiene como función facilitar la obtención de documentos (artículos de revistas y capítulos de libros) que el usuario no encuentra en la institución a la que está adscrito. Se realiza mediante el intercambio de archivos electrónicos y/o fotocopias de artículos entre diferentes organizaciones a nivel nacional e internacional.”³⁸

Sistema Integrado de Gestión institucional SIGI: Herramienta de gestión sistemática tiene por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los sistemas que lo componen (Gestión de Calidad, Control Interno, Gestión Ambiental, entre otros) Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés.

Sistema de Clasificación Decimal Dewey (también llamado CDD) es una herramienta de organización de conocimiento cuya estructura es jerárquica desarrollado por Melvin Dewey.

Sistema de Gestión de Calidad: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Sistema de Control Interno: Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las

³⁸ UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI. Conmutación bibliográfica. [En línea]. (Consultado el 28 de Octubre de 2011). Disponible en: <http://www.usc.edu.co/biblioteca/index.php/servicios/conmutacion-bibliografica>

actividades, operaciones y actuaciones así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Validación: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Variables Psicográficas: Personalidad, estilos de vida, intereses, gustos, inquietudes, opiniones, valores.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

Usuario presencial: Persona que acude a las instalaciones de la BNC y solicita los servicios de esta con carné vigente.

Usuario virtual: Persona interesada en los servicios de la BNC que se encuentra en lugares distantes de la sede y se comunica por diferentes medios: portal web, internet, llamadas telefónicas, correo electrónico, fax, etc.

9. Anexos

Anexo | Normativa

- ▶ Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ▶ Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- ▶ CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- ▶ CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ▶ Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- ▶ Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"
- ▶ Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley.

Normatividad específica

- ▶ Artículo 23 de La Constitución Política.
- ▶ Artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).
- ▶ Ley 397 de 1997, general de cultura

- ▶ Resolución 1702 de 5 de agosto 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 de Colombia
- ▶ Ley 1755 de 30 de Junio de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- ▶ Manual de servicios virtuales y presenciales. Código: M-BNA-003. Versión: 4. Fecha: 12/Dic/2013
- ▶ Política para el tratamiento de datos personales Ministerio de Cultura 2016
- ▶ Resolución 2865 de 25 de Octubre de 2016, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

Estándares y buenas prácticas relacionados

- ▶ Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- ▶ Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- ▶ Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2014

Anexo | Distribución estadística y porcentual de los usuarios activos en el portal web de la BNC

Usuarios activos												
año	Todos los usuarios				Usuarios nuevos				Usuarios recurrentes			
	un día	7 días	14 días	30 días	un día	7 días	14 días	30 días	un día	7 días	14 días	30 días
2011	88	1.351	2.805	7.816	75	1.090	2.387	6.913	17	377	695	1.734
2012	129	1.531	3.555	11.940	105	1.220	2.954	10.523	36	404	889	2.554
2013	180	2.319	5.719	17.635	142	1.908	4.958	16.053	44	532	1.172	3.127
2014	581	5.275	8.559	21.028	495	4.797	7.680	18.870	107	776	1.445	3.845
2015	232	2.787	5.758	18.161	167	2.333	4.808	15.724	73	608	1.327	3.835
2016	234	3.493	7.328	22.290	176	2.885	6.091	19.345	61	838	1.755	4.863

Anexo | Tabla distribución estadística y porcentual de la ubicación geográfica de los usuarios virtuales atendidos por el GColyS

País	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Alemania	7	1	1		3	3				3			18
Argentina		5	2	2	3			1	3	3	2		21
Australia	2	3											5
Bélgica					1	1	1		1				4
Bolivia									1				1
Brasil						1	1	2	1	3	6		14
Bulgaria						1		1					2
Canadá	1		1	1	2	5			2		1		13
Chile	3	1	1		3	2				3	3		16
Colombia	27	72	50	67	80	92	16	31	121	282	271	22	1131
Costa Rica	1	1	1			1		1		1	2	1	9
Cuba			1										1
Ecuador				1					2	5	3		11
España	12	22	17	7	17	21	5	1	7	14	10	2	135
Estados Unidos	9	19	12	7	9	7	5	2	3	13	8	1	95
Estonia										1			1
Finlandia				1									1
Francia			1	1	5					1	3		11
Gran Bretaña	1		2								2		5
Guatemala							1		1				2
Hungría		1											1
Inglaterra		3			1	1	1		2	1		1	10
Irlanda											1		1
Israel	1										2		3
Italia	1	1	1		1					2	1		7
Sin definir ³⁹	17	2	2	1	3	5	2		62	88	61		243
México	4	4	2		3	1	1	1	4	1	5	2	28
Noruega			1										1

³⁹ La información no permitió establecer el país del usuario

Panamá			1	2	1	1		2	1	1	1		10
Perú					5	1	2			1	2		11
Polonia			1							1			2
Puerto Rico									1	2			3
Portugal		1											1
República Dominicana	1									1			2
Eslovenia	2												2
Suecia					1			1			1		3
Suiza			2		1					2			5
Turquía										1			1
Uruguay										1	2		3
Venezuela	3	4	1	1	2		1		5	3	3	1	24
Total	92	140	100	91	141	143	36	43	217	434	390	30	1857

Anexo | Tabla de distribución estadística por ocupación de los usuarios virtuales

Ocupación usuario virtual GColyS			2013	2014	2015	2016	Total
Ama de casa / hogar			1	2			3
Estudiante	Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]		13	32	14	4	63
	Estudiante universitario		6	51	120	2	179
	Estudiante sin identificar		18	31			49
	Estudiante [educación básica y media]			2	1		3
	Estudiante		37	116	135	6	294
Empleado			2	5	10	2	19
Funcionario [funcionario de planta o contratista del ministerio de cultura y entidades adscritas]			2	11		1	14
FUERZA PÚBLICA					2		2
Investigador independiente			5	23	24	4	56
				4	3		7
Profesionales , científicos e intelectuales	Profesionales de las ciencias y de la ingeniería	Arquitectos, planificadores, topógrafos y diseñadores	1	3	11	1	16
		Ingenieros (excluyendo Ingenieros en electro tecnología)	2		3		5
		Profesionales en ciencias biológicas		1			1
	Profesionales de la salud		1	1	5		7
	Profesionales de la educación	Profesores de instituciones de educación superior	4	9	7		20
		Profesor [educación básica y media]	1	1	1		3
		Profesional educación sin identificar [docente o licenciado en educación]	18	16	20		54
	Profesionales de negocios y de administración		1	2	6	1	10
	Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones			3	1		4
	Profesionales en derecho, en ciencias sociales y	Profesionales en derecho	4	1	3	1	9
		Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte	19	27	26	4	76

culturales	Profesionales en ciencias sociales y religiosas	11	19	19	1	50
	Autores, periodistas y lingüistas	2	9	6	1	18
	Artistas creativos e interpretativos	6	16	14	1	37
Sin definir		15	47	16	1	79
La información registrada no permitió establecer la ocupación del usuario		10	1	11	4	26
Vacía (se omitió información)		75	64	18	2	159
El usuario virtual es una institución		25	33	30		88
desempleado				1		1
Total		279	528	506	36	1349

Anexo | Tabla distribución estadística anual por uso de los servicios virtuales

Año	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2 015	2016	Total
Servicios virtuales principales	0	0	0	0	0	0	0	45	61	262	661	2403	352	621	495	542	5442
Pregunte al bibliotecario										24	92	60	137	242	255	195	1005
Elaboración de bibliografías Y Diseminación Selectiva de Información DSI										3	43	24	55	84	66	32	307
Servicio Nacional de Suministro de Documentos Y Conmutación Bibliográfica										143	76	63	41	108	57	162	650
Servicio de alerta y Novedades Bibliográficas											369	2146	18	44	0	16	2593
Reserva de material												29	72	79	43	47	270
Solicitudes de Visitas guiadas								45	61	92	81	81	29	64	74	90	617
Otros servicios virtuales	4547	5834	6483	5991	4010	3400	3650	2136	520	157	82	777	708	1216	2232	3024	44767
Consulta telefónica	4405	5754	6384	5571	3576	2997	3370	1662					199	800	1927	2413	39058
Consulta vía correo electrónico bnc@	121	80		340	413	403	280	374	379			726	410	345	247	550	4668
Solicitudes no presenciales (buzón y correo directora)	21		99	80	21			92	141								454
Formación virtuales								8		157	82	51	99	71	58	61	587

Anexo | Tabla distribución estadística anual de la temática específica de consulta de los usuarios virtuales

Temática específica	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2016	Total
005 Programación informática, programas y datos		1						2	1			4
010 Bibliografías								4	1	49		54
016 Bibliografías de obras sobre temas específicos								9	66			75
020 Bibliotecología y ciencias de la información	36	71	52	68	79	95	13	71	107	10	6	608
025 operaciones de la biblioteca	1								17	130		148
027 Bibliotecas generales									2			2
028 Lectura y uso de otros medios de información									1			1
050 revistas, diarios y publicaciones periódicas	12	15	11	9	21	14	9	40	53	80	4	268
070 Medios noticiosos, periodismo y Publicaciones	1									1		2
090 Manuscritos y libros raros									2	4		6
093 Incunables									1	1		2
094 editoriales									1			1
097 Libros notables por la propiedad o el origen									1			1
098 obras prohibidas, las falsificaciones y fraudes									1			1
140 Escuelas filosóficas específicas		1										1
150 Psicología									2	3		5
160 Lógica filosófica									1			1
174 ética Ocupacionales									4			4
180 Filosofía antigua, medieval, oriental	1											1
194 Filosofía de Francia							1					1
220 La Biblia									1			1
230 Teología cristiana			2					1				3
240 Moral cristiana y teología piadosa			1									1
250 Práctica pastoral cristiana y órdenes religiosas								1				1

254 Administración parroquial								1			1
255 Congregaciones y órdenes religiosas								1			1
260 Teología social cristiana			1								1
262 Eclesiología								1	1		2
268 Educación religiosa								1			1
271 Órdenes religiosas en la historia de la iglesia							1				1
282 Iglesia Católica Romana								1			1
290 Otras religiones									1		1
300 Ciencias sociales, sociología y antropología	1	1									2
301 Sociología y antropología								1			1
303 Social procesos		1			1		1	6	8	1	18
304 Factores que afectan el comportamiento social							1		1		2
305 Grupos sociales		3		1	2	2	2	4	3	1	18
306 Cultura e instituciones					1		1	1	1		5
318 Estadísticas generales de América del Sur							1				1
320 Ciencia política		1					1	1	4	1	8
321 Sistemas de gobiernos y estados								1			1
322 Relación de estado a los grupos organizados y sus miembros								1	1		2
323 Derechos civiles y políticos							1		2		3
324 El proceso político								1			1
327 Las relaciones internacionales								1	1		2
333 Economía de la tierra y la energía								1	1	1	3
334 cooperativas									1		1
336 Finanzas públicas		1						1	1		3
340 Derecho	2	4	4				1	1	3		15
341 Ley de las naciones								1			1
342 Derecho constitucional y administrativo							2	2		1	5
343 militares , de defensa, de propiedad pública, finanzas públicas, impuestos , comercio (comercio),								1		1	2

derecho industrial												
344 Trabajo , servicios sociales, educación, derecho cultural,								1	1			2
345 Derecho penal									3			3
346 Derecho privado								2	1	1		4
347 Procedimiento civil y tribunales												0
349 Ley de jurisdicciones específicas, áreas , regiones socioeconómicas, las organizaciones intergubernamentales regionales										1		1
350 Administración pública y ciencia militar	8	10	4	1	4	1	2	1	1	1		33
352 Consideraciones generales de la administración pública								1				1
360 Problemas sociales y servicios sociales		1						1	1	1		4
361 Problemas sociales y bienestar social en general								1				1
362 Los problemas sociales de y servicios a grupos de personas								1	3	1		5
363 Otros problemas sociales y servicios	1											1
364 Criminología					2							2
370 Educación		1						3	3	2		9
371 Escuelas y sus actividades; educación especial									1			1
372 La educación primaria									4			4
378 Enseñanza superior									1		1	2
379 cuestiones de política pública en educación									1	2		3
380 Comercio , comunicaciones , y transporte									1			1
382 Comercio internacional											1	1
384 Comunicaciones; telecomunicación								1	1			2
385 Transporte ferroviario									1	1		2
390 Costumbres, etiqueta, folclor								1				1
392 Costumbres del ciclo de vida y vida										2		2

doméstica												
394 Costumbres generales						1	1	1		1		4
398 Folclore									1			1
401 Filosofía y teoría; idiomas internacionales									1			1
403 Diccionarios y enciclopedias				2	1							3
410 Lingüística		1							1	2		4
417 Dialectología y lingüística histórica									2			2
463 Diccionario de la norma española										1		1
467 Variaciones en español									1			1
490 Otros idiomas		1							1			2
498 Lenguas nativas de América del Sur	1								2			3
509 Historia , tratamiento geográfica , biografía										1		1
510 Matemáticas								14	1	1		16
529 Cronología								1				1
530 Física										1		1
540 Química y ciencias afines								1				1
577 Ecología										2		2
580 Plantas (Botánica)		2			1				1			4
581 Los temas específicos de la historia natural de las plantas									1	1		2
590 Ciencias zoológicas (Animales)									1			1
591 Temas específicos de la historia natural							1					1
592 Invertebrados									1			1
609 Historia , el tratamiento geográfica, biografía									1			1
610 Ciencias médicas. Medicina	6	1	2	1					4			14
611 Anatomía humana , citología , histología									1			1
613 Personal de salud y seguridad										1		1
615 Farmacología y terapéutica	1											1
616 Enfermedades										2		2
620 Ingeniería y operaciones afines		1								1		2
621 Física aplicada								1				1
622 Minería operaciones y afines				1					2			3

630 Agricultura y tecnologías relacionadas	1	1	2						2	3		9
631 Las técnicas específicas; aparatos, equipos, materiales										1		1
641 Comidas y bebidas									1			1
646 de costura, prendas de vestir, la gestión de la vida personal y familiar									1			1
647 Gestión de los hogares públicos										1		1
650 Gestión y relaciones públicas						1	1			3		5
658 Dirección general										1		1
659 Publicidad y relaciones públicas							2					2
660 Ingeniería química							1					1
664 Tecnología alimentaria		2							1			3
680 Manufactura de productos para usos específicos	1	1	1									3
686 Impresión de actividades y afines		1					5		1			7
701 Filosofía de las artes plásticas y decorativas			1						1			2
704 Temas especiales en las artes plásticas y decorativas									1			1
709 Tratamiento histórico, geográfico y de personas	1					1	2		1			5
720 Arquitectura					1	1			1	2		5
725 Estructuras públicas		1	1									2
740 Dibujo y artes decorativas			1			2			1		1	5
741 Dibujo y dibujos									1	2		3
743 Dibujo y dibujos de sujeto									1			1
745 Artes decorativas									1			1
750 Pintura y pinturas							4		1	4		9
759 Historia, el tratamiento geográfica, biografía										1		1
760 Artes gráficas; Grabado y estampas		1					2		1			4
770 Fotografía, arte de ordenador, películas, vídeo		1					2		7	3	1	14
777 Cine y Televisión						1			1	4		6
780 Música	1	1	1		2	7	1	5	10	10		38

790 artes escénicas y recreativas	2	2	2					1	2	4		13
794 Juegos de habilidad									1			1
796 Deportes y juegos al aire libre y juegos					2	1		1	5	1		10
798 Deportes ecuestres y carreras de animales								1				1
807 temas de educación, investigación, relacionados										1		1
808 Retórica y colecciones de textos literarios de más de dos literaturas								2	1	2		5
809 Historia, descripción y crítica									1			1
810 Literatura colombiana								1	2			3
830 Literatura de las lenguas germánicas			1									1
860 Literatura de las lenguas española y portuguesa	2	3	2	5	2	3	1	13	34	7	3	75
878 escrituras misceláneas Latina										1		1
891 Literaturas Indoeuropeas y Celtas Orientales						1						1
898 Nativas Sudamericanas (Literatura Latinoamericana)								1				1
901 Filosofía y teoría									1			1
910 Geografía y viajes			1							1		2
912 Atlas, mapas, gráficos y planos								1	5	5		11
918 Geografía y viajes en América del Sur						4	1	4	11	8	1	29
920 Biografía, genealogía e insignias	4	3	6	2	11	3		9	9	16	4	67
940 Historia general de Europa			1	1	2							4
944 Francia y Mónaco					2							2
972 México , América Central , Antillas, las Bermudas										1		1
986 Historia de Colombia	9	2			6	7	1	4	12	10	1	52
La información no permitió establecer la temática de consulta del usuario		4	4		1		1	3	2	1		16
Total	92	140	101	91	141	143	35	236	456	426	29	1890

Anexo |Reporte digital de la encuesta de servicios

ENCUESTA DE SERVICIOS (#424)

Correo Electrónico

- humbarrera@gmail.com

Servicios Presenciales/Virtuales

- Pregunte al bibliotecario (virtual)

Franja de Formación:

- Programa de Formación

Por favor indique el área o sala visitada en la Biblioteca Nacional:

- Servicios virtuales

1. El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y

Expectativas:

- Si

2. La rapidez en responder a su solicitud fue:

- Excelente

3. La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue

- Excelente

4. La calidad del material recibido fue

- Excelente

5. Recomendaría los servicios de la BNC:

- Si

Observaciones:

Me es grato dejar constancia de que el servicio recibido de parte de los funcionarios de la Biblioteca Nacional de Colombia fue rápido, esmerado, cortés y eficaz. Felicitaciones de todo corazón. Se siente uno orgulloso de formar parte de un país de gente tan amable y eficiente como lo han sido ustedes.

Powered by

MachForm

BNC<no-reply@bibliotecanacional.gov.co>

jue 12/05/2016 3:14 p.m.

Encuestas pendientes de sistematizar

Para:

bibliotecanacionalcolombia@gmail.com <bibliotecanacionalcolombia@gmail.com>;

Anexo| Transcripciones

EF-2017; C. Reyes

Nombre Funcionario: Clemencia Alejandrina Reyes
Profesión: Bibliotecóloga. Profesional especializado
Cargo: Profesional especializado
Grupo: Colecciones y servicios
Labor desempeñada: Referencia, servicios virtuales
Tiempo BNC: 8 años colecciones y servicios

Cuéntenos UN poco como fue su participación con el desarrollo de los servicios virtuales:

Recuerdo que en el 2009 en la transición Magdalena Santamaría y Dina Quiroz, el coordinador le llegaba una solicitud, y él solicitaba el apoyo y él era el responsable, muy eventualmente se recibía por correo su cuenta institucional. Cuando recién llegue a la Institución las solicitudes llegaban al correo del coordinador y la secretaria del equipo (revisaba y en algunas ocasiones respondía, sino se pedía apoyo algún funcionario). Algunos de los servicios involucraba la fotocopia de los documentos o se escaneaba y se enviaba vía fax, en aquel entonces el servicio erase concentraba en servicios de suministro de documentos. Observación: No existía reserva)

Luego un tiempo de investigación y contextualización sobre la tendencia de servicios, se investigó de manera preliminar sobre la existencia o funcionamiento del servicio en otras instituciones, posteriormente se formularon proyectos por cada servicio: planteando Objetivos, funcionamiento, metodología y recursos necesarios para poner en marcha.

Los SV eran manejado entre varios funcionarios del grupo, cada servicio simultáneamente se recibían solicitudes por el BNC@ (en cabeza de la dirección y se re direccionada a los diferentes grupos) posterior paso a colecciones y servicios. En 2013 se centraba con la creación del correo serviciosbnc@ para la atención de los servicios virtuales después se pusieron en cabeza de dos funcionarios. Se creó un se creó un Excel para realizar el seguimiento. Los datos estadísticos la recolección de datos del perfil se lograba inferir por la misma solicitud.

Se trabajó en el desarrollo de los formularios dentro de este trabajo el seguimiento del servicio y el perfil de los usuarios. Plataforma solicitud y el proceso de respuesta.

Desde 2016, se trabaja por el correo y el portal con el formulario de cada servicio: se receptiona, se asigna un consecutivo, se re direcciona para dar cumplimiento al servicio, si es reserva se llena el formato. La encuesta de satisfacción finalizado cada servicio, por el correo la tabulo (*la proporción de las encuestas enviadas y las encuestas diligenciadas ¿cómo percibes?*): es muy baja la medición del servicio por parte del usuario virtual, piensa que la persona no le gusta responder.

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el público virtual de la Biblioteca Nacional?

Un público perteneciente al campo editorial (editor de revistas, o reporteros)

Estudiantes de posgrado que hacen uso de los servicios virtuales del GColyS

2. Según su experiencia, ¿cuál es el usuario real que hace uso de los servicios virtuales liderados por el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia?

Estudiantes de posgrado que hacen uso de los servicios virtuales del GColyS:

Pertenece a las ciencias humanas y sociales, estudiantes de maestría y doctorado. Se ubican principalmente en Bogotá, pero existe presencia de otras regiones como Medellín, Cali, y del exterior como España. Ubicaría a los UV en el rango de 30 a 40.

Se presenta repitencia de usuarios “regulares”, pero dentro de esa regularidad o repitencia no es alta frecuencia no es alta, son pocos los usuarios virtuales que reiteran o continúan con otras solicitudes.

Nota: En términos generales describa todas aquellas características, que usted destacaría como comunes o habituales en el usuario virtual regular (carreras con más presencia, profesiones a las cuales pertenecen los usuarios virtuales, ubicación geográficas (nacional o internacional) mayor presencia, cual considera que es el género (masculino o femenino) con mayor representatividad.)

3. Si pensamos en discursos y políticas institucionales de la BNC ¿cuál podríamos decir es el usuario virtual potencial (o virtual ideal) de la BNC?

Pienso que sí, se debería llegar a un mayor número de personas que no estén en Bogotá, ese sería el ideal ¿cree que sería el mismo? Estudiantes de posgrado, pero se podría incluir las solicitudes de estudiantes de secundaria, y universidad) estudiante secundaria. Recaltar la importancia de recibir solicitudes de perfiles más diversos de otras de otras regiones.

4. Según su experiencia, ¿Cuáles cree son las necesidades de información que, en términos generales, tienen los usuarios virtuales que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios de la BNC?

Los fondos antiguos y prensa. La información literatura, artes, paradójicamente veo menos interés en temas de la historia de la historia.

Nota: apunta ¿Que temática Cree usted es el más consultado por nuestros usuarios virtuales?

5. ¿Considera usted que los servicios virtuales que se prestan en la biblioteca cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas de los usuarios virtuales?

Si en general, se da respuesta a las solitudes en forma oportuna y precisa de acuerdo a lo que le usuario requiere.

6. ¿Cuáles son en basada en su experiencia las dificultades que en relación con los servicios virtuales se presentan con mayor frecuencia y afectan a los usuarios? (En la solicitud, el proceso del servicio, tiempos de respuesta, etc.) ¿Cómo podríamos resolverlos?

La tabla de tarifas por el costo y el proceso de pago sino se tiene el pago para una persona en el exterior. No se puede efectúa. Se propone revisar y disminuir el valor de la tarifa de la calidad alta: 33. Mil vale sin ánimo de lucro 94 mil con ánimo, el usuario se puede llevar una reproducción alta cuando lo que afecta la difusión de la información por parte de terceros (usuario)

7. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

No conozco si trabajamos en las redes, desde la BNC. Pero si considero o entiendo la importancia de las redes sociales. Considero que sería una herramienta para difusión de contenidos y servicios para que el público pueda hacer uso en beneficio académico, cultural y de entretenimiento.

Si, permitirá captar más usuarios, y ampliar el # usuarios que se benefician de los recursos: al conocer que información pueden encontrar los atraería hacer uso de la información disponible en la BNC.

8. Usted ha sido usuario virtual de la BNC o ha utilizado alguna vez los servicios virtuales en relación con actividades de índole personal ¿cómo fue esa experiencia?

No de manera virtual, si cómo usaría presencial para beneficio académico y personal. La información tan diversa (diferentes temas útiles para la vida diaria, personal y cotidiana: ejemplo temas declaración de renta, revistas con temas de actualidad). No he sido usaría virtual porque no he tenido la necesidad.

9. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la Biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

El portal: la accesibilidad no es fácil, por lógico ha habido cambios y hemos mejorado. No tiene claridad para acceder al portal, no se infiere fácilmente obtener la información que se necesita. (Quien sabe que es un Opac, en referencia al catálogo). No es intuitiva para el visitante.

Mejoraríamos poniendo la información más directo, los recursos directo y utilizar un lenguaje común ej. Un usuario te llamo a preguntar cartografía musical y no la pudo ubicar, y yo como funcionaria tampoco los ubiqué, consulte a otras dependencias para saber cómo llegar a la información. El laboratorio me informara que había sido ubicada en colecciones.

En los servicios: Están visible y directo el acceso a los servicios, la gente no le gusta diligenciar el formulario, las solicitudes llegan de forma directa al correo.

**comparar con Paola la proporción de solicitudes por formularios (cada servicio) vs solicitud directa correo servicios@*

** Pendiente.*

EF-2017 P. Salazar

Nombre Funcionario: Patricia Salazar

Profesión: Bibliotecóloga. Profesional especializado

Cargo: Profesional Universitario

Grupo: Colecciones y servicios

Labor desempeñada: La planificación de espacios y organización de las colecciones, confrontación de inventarios y organización puntos de trabajos.

Tiempo BNC:

Cuéntenos un poco como fue su participación con el desarrollo de los servicios virtuales:

Nosotros nos dividieron por grupos con Lucia Conto, nos tocó el servicio de alertas, en el años durante todo el periodo de Diana Quiroz, con ella se comenzó la implementación de los servicios virtuales. Antes del 2009 yo atendía en sala (hemeroteca) le ayudábamos usuarios que solicitaban por correo electrónico de la coordinación o a la directora solicitando algún servicio, se realizaba la investigación y se recuperaba el documento se fotocopiaba y se mandaba por correo certificado. El usuario tenía que hacer la consignación primero y después se envía el material. Básicamente podemos hablar de un servicio de suministro de documentos. También se enviaban copias en microfilme (en papel o duplicado en rollo).

El servicio de alerta es bueno para las universidades, en el caso de la BNC tenemos material por depósito pero no de temas específicos, el problema fundamental del servicio es la periodicidad en la publicación y su entrada a las colecciones de la BNC, se percibe que se llegan tarde y perdió el impacto del servicio. (El no comprar obras extranjeras afecta limita las búsquedas e investigaciones). Estamos cortos de presupuestos para todo lo que se maneja y hace.

Tabla y caratula de los títulos de revistas (Semana, Dinero, Gerente, Muy Interesante, Arcadia, revistas de medicina -Mundo Médico, Pos graduado-) se mandaba por correo electrónico y se ponían en la Página web. Los correo del unicornio, y de los usuarios que escribían a los correos institucionales.

Antes de este año se realizaba un ejercicio parecido donde se sacaba copias de la tabla de contenido y de las portadas y se guardaban por el título de la publicación como ayuda al no tener analíticas de las revistas y apoyar el proceso de busque de información por parte del usuario presencial.

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el público virtual de la Biblioteca Nacional?

Investigadores: por ejemplo Álvaro Miranda, él es profesional, elabora sus propias investigaciones hacen libros, tiene que ver con investigaciones concretas. Vinculados a ciencias políticas, asiduo dedica tiempo al usuario virtual y utiliza el mismo servicio en un tiempo determinado.

Universitarios: el que entra y mira en el catálogo lo que necesita, utiliza un servicio virtual y es más esporádico. Universitario fuera de Bogotá o extranjero, hace solicitud de los servicios virtuales.

2. Según su experiencia, ¿cuál es el usuario real que hace uso de los servicios virtuales liderados por el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia?

El investigador y universitario de pregrado, de posgrado también, maestría tuvo participación. Estados Unidos, España, Chile, de fuera de Bogotá la Costa en general (Barranquilla, Santa Marta) de hecho. Recibí un regalo de un usuario una mochila Wayuu.

Nota: En términos generales describa todas aquellas características, que usted destacaría como comunes o habituales en el usuario virtual regular (carreras con más presencia, profesiones a las cuales pertenecen los usuarios virtuales, ubicación geográficas (nacional o internacional) mayor presencia, cual considera que es el género (masculino o femenino) con mayor representatividad.)

3. Si pensamos en discursos y políticas institucionales de la BNC ¿cuál podríamos decir es el usuario virtual potencial (o virtual ideal) de la BNC?

Ampliaría el rango de consulta del usuario virtual: se podría dar consulta al estudiante de secundaria (desde noveno) trabajaría formación de usuarios, a través de la plataforma. Conservando el usuario regular o habitual de los servicios virtuales.

4. Según su experiencia, ¿Cuáles cree son las necesidades de información que, en términos generales, tienen los usuarios virtuales que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios de la BNC?

Publicaciones seriadas en diversa áreas de interés. La mayoría de temas giran en torno a socio político. (Violencia, desplazados (Marco conflicto armado), usuarios que trabajan tema de deportes y otros consultan avisos judiciales derecho y lo legal. Una consulta recurrente es el diario oficial.

Nota: apunta ¿Que temática cree usted es el más consultado por nuestros usuarios virtuales?

5. ¿Considera usted que los servicios virtuales que se prestan en la biblioteca cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas de los usuarios virtuales?

Sí, siempre se trata de satisfacer la necesidad del usuarios (que se eficaz, eficiente y oportuna, se baja el tiempo de respuestas.

6. ¿Cuáles son en basada en su experiencia las dificultades que en relación con los servicios virtuales se presentan con mayor frecuencia (en la solicitud, el proceso del servicio, tiempos de respuesta, etc.) y afectan a los usuarios? ¿Cómo podríamos resolverlos?

La tramitología para el envío:

Al trámite de pago para poder acceder al servicio, dificultad la consignación de la información. En su momento se enviaba en forma física (copias y microfilme) en la actualidad en el vio de copia digital favorece mucho los tiempos de entrega.

Una solución podría ser el pago por PSE a una cuenta de la BNC y no al tesoro nacional como pasa en este momento. Esa plata ayudaría a conseguir recursos para la BNC.

7. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Si, se me hace positivo. Soy seguidora de la BNC por Facebook y twitter. Las redes sociales son un canal de comunicación con los usuarios, informan sobre la actividad cultural

8. Usted ha sido usuario virtual de la BNC o ha utilizado alguna vez los servicios virtuales en relación con actividades de índole personal ¿cómo fue esa experiencia?

No. Por qué Estoy acá. He revisado el catalogo o Opac des de la casa. Tengo acceso por la dinámica del trabajo, soy más una usaría presencial.

9. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la Biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Con las redes sociales y con las propagandas institucionales por los medios de comunicación: TV, las notas de los noticieros, publicidad impresa.

EF- 2017; P. Londoño

Nombre funcionario: Paola Viviana Londoño
Profesión: Historiadora Mg. Escrituras Creativas
Cargo: Profesional Especializado
Grupo: Colecciones y servicios
Labor desempeñada: Atención a usuarios virtuales
Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 3 años 9 meses

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?

Los usuarios virtuales son personas o grupos que solicitan se les dé respuesta a sus inquietudes o se preste un servicio específico, estas solicitudes las hacen de forma individual o grupal a la Biblioteca Nacional de Colombia, a través de herramientas tecnológicas, como los formularios en línea o el correo electrónico (serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co)

Entre estos usuarios encontramos:

- Estudiantes de educación superior de universidades nacionales e internacionales (técnica, tecnológica, pregrado, especialización, maestría y doctorado)
- Estudiantes de últimos grados de educación básica secundaria.
- Profesores universitarios
- Investigadores
- Público general
- Funcionarios públicos, tanto del Ministerio de Cultura, como de otras entidades gubernamentales.

2. Según su experiencia, ¿cuál es el **usuario real** que hace uso de los servicios virtuales liderados por el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia?

Entre los usuarios virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia se encuentran los estudiantes e investigadores, especialmente de áreas del conocimiento relacionadas con las ciencias sociales (antropología, historia, literatura, sociología y geografía), la literatura y la música. En su mayoría son investigadores y estudiantes de educación superior que residen en Colombia o colombianos que se encuentran cursando estudios superiores o laborando en universidades o centros de investigación en el extranjero, especialmente en países como México, Estados Unidos, España y Francia.

También, se realizan solicitudes por parte de funcionarios públicos que hacen parte de instituciones gubernamentales asociadas a la educación y la cultura, en su mayoría de instituciones colombianas o de instituciones gubernamentales hispanoparlantes de países como Panamá, Perú, Venezuela y Argentina.

El público general, realiza preguntas puntuales, especialmente sobre el proceso de afiliación y expedición del carné de usuario de la biblioteca, por tanto, la mayoría de estas preguntas están relacionadas con la prestación de los servicios presenciales en las salas de consulta de la biblioteca.

En cuanto al género es notorio que, en términos de estudiantes e investigadores, predominan las solicitudes realizadas por hombres y de entidades gubernamentales por mujeres.

Nota: En términos generales describa todas aquellas características, que usted destacaría como comunes o habituales en el usuario virtual regular (carreras con más presencia, profesiones a las cuales pertenecen los usuarios virtuales, ubicación geográfica (nacional o internacional) mayor presencia, cual considera que es el género (masculino o femenino) con mayor representatividad.)

3. Si pensamos en discursos y políticas institucionales de la BNC ¿cuál podríamos decir es el **usuario virtual potencial** (o virtual ideal) de la BNC?

Teniendo en cuenta la misión de la biblioteca de garantizar la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico, el usuario virtual potencial debe tener dos objetivos. Uno, los estudiantes e investigadores a través de los cuales se garantiza la divulgación e investigación del patrimonio bibliográfico. Dos, el público general, que, aunque no genere productos de investigación, se le garantice el acceso a la memoria colectiva del país.

4. Según su experiencia, ¿Cuáles cree son las **necesidades de información** que, en términos generales, **tienen los usuarios virtuales** que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios de la BNC?

La principal necesidad de los usuarios es la de obtener información sobre cómo acceder, ya sea a los recursos físicos o a los recursos digitales con los que cuenta la biblioteca. Especialmente recursos asociados a la historia y la literatura.

Nota: apunta **¿Que temática cree usted es el más consultado por nuestros usuarios virtuales?**

5. ¿Considera usted **que los servicios virtuales** que se prestan en la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas de los usuarios** virtuales?

En términos, de garantizar el acceso a la información, los servicios virtuales cumplen con las necesidades de los usuarios.

6. ¿Cuáles son, basada en su experiencia las dificultades que en relación con los servicios virtuales se presentan con mayor frecuencia y afectan a los usuarios? (en la solicitud, el proceso del servicio, tiempos de respuesta, etc.) ¿Cómo podríamos resolverlos?

Los servicios virtuales siempre van a estar limitados por las tecnologías, tanto en términos de las condiciones de acceso por parte de los usuarios como de las fallas tecnológicas que se pueden presentar en ciertos momentos, por motivos técnicos. Considero que en este caso son factores externos que la biblioteca no puede controlar.

En términos de los factores internos, una de las dificultades es el limitado número de funcionarios en algunas áreas de la biblioteca, lo cual, por la carga laboral, hace que los tiempos de respuesta superen los 5 días hábiles y los usuarios recurran a una nueva solicitud para dar respuesta a una que ya han realizado.

Otro tema, que también está relacionado a la demora o no respuesta de las solicitudes, es el de los formularios en línea, dado que la persona que está a cargo del correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co, no tiene acceso a la cuenta de la biblioteca asociada a los formularios de Google y en repetidas ocasiones se presentan fallas con la configuración de las notificaciones, estas solicitudes no llegan al correo serviciosbnc@ en estos casos los usuarios se han visto llamados a diligenciar nuevamente el formulario, sino de nuevo recibir respuesta, escribir a los correos serviciosbnc@ o bnc@ o comunicarse vía telefónica para tener noticia sobre las solicitudes que han realizado.

7. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Más que los servicios, las redes sociales deben apoyar la divulgación del patrimonio bibliográfico y documental del país, garantizar a los colombianos y ciudadanos del mundo, el acceso a los recursos digitales y como una acción de apoyo a esta divulgación, dar a conocer los servicios a través de los cuales se puede acceder a este patrimonio.

Pero esto solo es posible si se establecen estrategias de interacción con el usuario, a través de las cuales se generen espacios sociales de confianza, así el usuario no verá a la biblioteca como una institución alejada de sus realidades, todo lo contrario, como una institución que puede dar cuenta de la memoria colectiva del país y del mundo.

Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

8. Usted ha sido usuario virtual de la BNC o ha utilizado alguna vez los servicios virtuales en relación con actividades de índole personal ¿cómo fue esa experiencia?

No, he hecho uso de los servicios virtuales.

9. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Una de las estrategias, es la que ya mencioné, campañas de interacción con el usuario a través de las redes sociales, otra es la participación en encuentros de investigadores, eventos en universidades, es necesario que la “biblioteca salga de la biblioteca” con sus funcionarios para dar a conocer, tanto el portal como los servicios asociados.

Es importante, además, que los bibliotecarios que hacen parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas cuenten con información precisa, a través de infografías digitales que les permitan divulgar entre sus usuarios los servicios ofrecidos por la Biblioteca Nacional de Colombia.

EF-2017; Y. Carrillo

Nombre: Yenny Alexandra Carrillo Ibañez
Profesión: Historiadora y Profesional en Ciencias de la Información
Cargo: Prestación de servicios profesionales
Grupo: Grupo de procesos técnicos
Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 10 años

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?

R/. El público virtual general de la BNC es aquel estudiante universitario e investigador que basa sus investigaciones en el material bibliográfico que resguarda la BNC.

2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante o usuario regular o frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia?

Si, podríamos hablar de un visitante regular si se trata de investigadores, autores o editores

Si su respuesta es sí, ¿cómo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?

Lo definiría como aquel que ingresa a la página de la BNC generalmente a consultar los servicios de catálogos, elaboración de bibliografías, Depósito legal, Solicitud ISSN y Catalogación en la publicación, pues son aquellos servicios donde el usuario no tiene la necesidad de desplazarse hasta la BNC para obtener información.

3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Las redes sociales como el Facebook o Twitter han tenido un impacto positivo en la BNC, en la medida en que ha permitido acercarse al usuario y mantenerlo informado de todos los servicios que se prestan.

4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

No directamente, simplemente las redes sociales son mecanismo de información básica y mediática.

5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?

Notas: (Se utiliza para difundir [información actualizada](#) frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)

Por ser mecanismos no muy serios o confiables para ser tenidos en cuenta en investigaciones o consultas sobre algún tema.

6. ¿Considera usted **que** la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público** virtual?

R/ NO, realmente el usuario virtual desea hacer todas sus consultas de manera remota sin necesidad de desplazarse a la BNC y la mayoría de los servicios no son totalmente virtuales.

7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Realizando un diagnostico serio de las necesidades reales de los usuario de bibliotecas Nacionales, para tomar acciones que potencialicen los servicios virtuales.

Observaciones: en este apartado usted puede aportar los aspectos que considere esenciales en cuanto a las características y el perfil de los usuarios virtuales

EF-2017; D. Fernández

Nombre: Daniela Fernández Buenaño
Profesión: Ingeniera de Sistemas
Cargo: Jefa de Taller de Digitalización
Grupo: Conservación

Labor desempeñada: Conversión análoga a digital de colecciones bibliográficas, cartográficas y hemerográficas. Preservación digital. Divulgación de los contenidos digitales a los diferentes medios y/o usuarios.

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 2009 - 2015

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?

La importancia del uso del internet genera diferentes tipos de público, desde un acceso remoto se puede conectar a la consulta estudiantes, investigadores, colombianos en el extranjero y como tal extranjeros.

2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia? Si su respuesta es sí, ¿cómo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?

Si, son usuarios que realizan varias consultas y peticiones de contenidos; algunos usan los diferentes canales de comunicación de la entidad.

3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Desde mi perspectiva la entidad no usa de manera correcta las redes sociales, ni cuenta con estrategias para conocer diferentes tipos de usuarios en donde puedan generar más tópicos en contenidos digitales. Hay que entender la gran diferencia entre una plataforma de contenidos instantáneos y un blog.

Las redes sociales en la actualidad no son ajenas a ningún sector, por ende la entidad debe tomar en cuenta la gran importancia que ha adquirido con los años este boom. Potencializar sus recursos con ayuda de ellas harán que se generen más espacios virtuales llegando a más tipos de público.

4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios.

Si se contará con diferentes estrategias de difusión-divulgación-atención, no solo publicación de fotografías y eventos pues creo que si lograrían que los ciudadanos se apropien de su patrimonio, ya que la BNC cuenta con colecciones únicas. Si ponemos un ejemplo siendo las bibliotecas nacionales únicas en cada país, hay muchos universitarios que desconocen que existe una en Colombia o que significa el edificio o lo más absurdo no saber la dirección.

5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?

Porque hacer y mantener son dos cosas distintas y no se cuenta con el personal idóneo para MANTENER y alimentar la wiki por ejemplo. Generar contenidos es una tarea constante y con mucha responsabilidad.

Notas: (Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)

6. ¿Considera usted **que** la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público virtual**?

No, porque su enfoque y estrategia institucional es estar sobre la línea cumpliendo con ciertos indicadores, y el satisfacer por completo a los diferentes usuarios no es un indicador.

7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Creando un comité interdisciplinario idóneo, en donde todos trabajen para el mismo propósito de manera conjunta, no cumplir las necesidades para los espacios físicos y trasladar a lo digital, eso es un error grave, ya que los espacios virtuales y digitales son mundo casi sin límites.

EF-2017; M. Novoa

Nombre Funcionario: Mary Sol Novoa Rodríguez
Profesión: Bibliotecóloga. Profesional especializado
Cargo: Técnico 17

Grupo: Colecciones y servicios 2009 - 2012

Labor desempeñada: Líder del proceso de gestión documental de la BNC:

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 19 en el MC y en la biblioteca 12 años en varias áreas y grupos.

Cuéntenos un poco como fue su participación con el desarrollo de los servicios virtuales:

En el año 2010 con Dian Quiroz, me dio a liderar el servicio Conmutación bibliográfica y servicios de consultas que hacían usuarios externos (nacionales e internacional) y les facilitaba el material de manera digital (escaneaba y se enviaba por correo electrónico) se apoyaba con el grupo de conservación. Apoyaba la digitalización de formatos grandes. Las estadísticas se registraban en Excel por servicios, se contaba el número de usuarios atendidos y se contaba el número de documentos que se enviaba. La gente del exterior solicitaba mucha información de los fondos.

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?

R/ Personas con pregrado y posgrado, funcionarios de universidades, y personas vinculadas a universidades. Los funcionarios vinculados directamente con las bibliotecas públicas universitarias (ej. Universidad del Valle, Universidad Antioquia)

2. Según su experiencia, ¿cuál es el **usuario real** que hace uso de los servicios virtuales liderados por el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia?

Nota: En términos generales describa todas aquellas características, que usted destacaría como comunes o habituales en el usuario virtual regular (carreras con más presencia, profesiones a las cuales pertenecen los usuarios virtuales, ubicación geográficas (nacional o internacional) mayor presencia, cual considera que es el género (masculino o femenino) con mayor representatividad.)

El investigador (en su mayoría historiadores) y **funcionario** vinculado con la academia (instituciones universitarias) por ejemplo de 10 solicitudes recibidas 9 eran de universidades y 1 de otro tipo de institución ej. El instituto Nacional de Ciegos Inci. 2010 -2012

Internacional eran en su **mayoría hombres, historiadores** de España y Chile. Los españoles trabajaban con la Biblioteca Nacional de España y su interés el fondo Pineda. En Chile un funcionario de una biblioteca universitaria que apoyaba a los estudiantes en la búsqueda de información. A nivel nacional la universidad de Antioquia y la Universidad del Valle con las bibliotecas central, con el servicio de conmutación bibliográficas.

Bibliotecario el que llama o se pone en contacto para solicitar cita o servir de intermediario entre el usuario de su biblioteca y la BNC. Ejemplo en el servicio de conmutación este tipo de perfil del usuario virtual era fundamental ya que involucra derechos y dependía directamente del responsable de la biblioteca.

En 2013 a partir de un proyecto del archivo histórico de la BNC se tuvo una consulta de las bibliotecas aldeanas a través del portal y la socialización que se realizó con los bibliotecarios se logró movilizar público para la consulta de este fondo y llegaron usuarios interesados. Se atendían consultas puntuales por correo electrónico y consulta telefónica la mayoría para agendar cita (la gente de región que viajaba a Bogotá y quería consultar documentos aprovechando su viaje)

3. Si pensamos en discursos y políticas institucionales de la BNC ¿cuál podríamos decir es el **usuario virtual potencial** (o virtual ideal) de la BNC?

El potencial, serían los **estudios de pregrado y posgrado** vinculado a cualquier área del conocimiento. **Bibliotecarios de región**. Retomar estos dos tipos de perfiles es porque considero que podemos socializar los servicios que ofrece la biblioteca

Según su experiencia, ¿Cuáles cree son las **necesidades de información** que, en términos generales, **tienen los usuarios virtuales** que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios de la BNC?

Según la experiencia GCOL y S: Conocer el tipo de servicios que presta la BNC tanto físico como virtual. En su momento la conmutación que proponía yo tengo este y tú no tienes este que yo tengo entonces intercambiamos bajo el respeto del derecho de autor.

Archivo histórico BNC: Bibliotecarios requieren información de sus bibliotecas en los expedientes. (Administrativa: dotaciones, acta de creación de la biblioteca)

Solución; volcar la Biblioteca digital de las Aldeanas (fondo 1934-1980) y permitir la consulta del contenido de los expedientes (unicornio) para que el bibliotecario identifique si su biblioteca tiene informaciones repositadas en la BNC.

Nota: apunta **¿Que temática cree usted es el más consultado por nuestros usuarios virtuales?**

4. ¿Considera usted **que los servicios virtuales** que se prestan en la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas de los usuarios** virtuales?

Sí, porque el servicio era eficiente. Y las colecciones son completas, llenan los requerimientos y necesidades del usuario. En su momento se diseñaron encuestas para valorar la percepción del usuario: ejemplo en el servicio de suministro de documentos (primaba lo presencial), se daba un % al valorar el tiempo de respuesta por parte del funcionario de la BNC al usuario virtual.

A través del correo electrónico se adjuntaba una encuesta en Excel y el usuario lo diligenciaba y lo devolvía a la BNC, en algún momento de los servicios prestados no se logra medir el nivel de satisfacción de los usuarios porque no diligenciaban las encuestas.

5. ¿Cuáles son en basada en su experiencia las dificultades que en relación con los servicios virtuales se presentan con mayor frecuencia y afectan a los usuarios? (en la solicitud, el proceso del servicio, tiempos de respuesta, etc.) ¿Cómo podríamos resolverlos?

La rotación de personal contratista: mientras la persona toma la inducción y conoce los servicios (contratos a 10 meses). Una necesidad para la prestación de los servicios que los funcionarios sean de planta, exista continuidad. El procedimiento está bien plateado.

6. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

No puedo contestar. En lo particular no uso celular, no manejo redes. Pero sé que la tecnología es fundamental para el desarrollo de un país y de una comunidad pero sabiendo usarlas. No soy partidaria del uso de las redes.

7. Usted ha sido usuario virtual de la BNC o ha utilizado alguna vez los servicios virtuales en relación con actividades de índole personal ¿cómo fue esa experiencia?

Si, en cursos de la plataforma virtual y como método de inscripción a cursos. La experiencia ha sido buena.

8. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

La socialización con la academia: ir a la academia y contar sobre nuestros servicios virtuales a los estudiantes o por medio de los maestros atraer a los estudiantes, proponer al maestro que hagan sus clases en la Biblioteca.

EF-2017; F., Ávila

Nombre: Fredy Ávila

Profesión: Comunicador social periodista

Cargo: Prestación de servicios profesionales

Grupo: Actividad Cultural y Divulgación

Labor desempeñada: Comunicación externa de la BNC (relación medios de comunicación, contenido web y asesoría en las redes sociales.

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 4 años

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?

Visitantes: persona esporádica, que llega o busca por diferentes canales y llega (o encuentra) al portal web de la BNC. En otras palabras, busca en toda la red y llega espontáneamente a la biblioteca

Usuarios: una persona que conoce los servicios que brinda la biblioteca y sabe que aquí está lo que investiga o la información que necesita.

Investigadores: es alguien más asiduo con un perfil más académico y más permanente en el lapso de tiempo o en lo que dura su investigación. Son los que permiten generar esa voz a voz, y terminar por recomendar los servicios que ofrecemos.

Observación: Esta clasificación es desde la óptica de la web y redes sociales

2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia? Si su respuesta es afirmativa, ¿cómo lo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?

Hablaría de un usuario frecuente o regular de la página y de las redes sociales.

En las redes sociales es el que sigue a la biblioteca, el que interactúa el que pregunta. E identificarías dos campos: público a nivel nacional: Que llegan de manera indirecta a través de la RBNB, su interés es la red y el comportamiento de las bibliotecas del país.

El otro el usuario de Bogotá que tiene interés en los servicios y la actividad cultural. Es un usuario con una necesidad específica, se convierte en seguidor de Facebook o Twitter.

¿Y el usuario extranjero? El usuario internacional: Es un usuario con una necesidad específica por ejemplo la información que se solicita sobre las bibliotecas móviles, premio hispanoamericano de cuento.

3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Positivo y útil. La medición en las redes muestran que el canal impacta, a nivel de sector, la BNC ocupa el tercer lugar en cuanto a seguidores e interacción (en el sector cultura en primer lugar ubicamos al Ministerio y en segundo al Museo Nacional) lo que indica una mayor presencia. La centralización de las cuentas mediante el correo bnc@ han facilitado su administración y ayuda a tener un panorama de las necesidades y expectativas de los usuarios.

No es óptimo, el manejo de las redes es susceptible a mejorar, sobretodo en temas de interacción (respuestas oportunas, comunicación doble vía) es importante recalcar que el crecimiento ha sido orgánico (pura gestión, no se pauta).

4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

Si, falta estrategia propia enfocada a este tema: historia de la biblioteca, las joyas, debemos recuperar esas acciones.

La biblioteca no tiene muchos servicios en línea se requiere una virtualización de los servicios en línea, que no incluyan lo presencial o lo físico. Que sean totalmente virtuales. En este momento muchos de los trámites y servicios tienen un componente presencial. (No sé, si la solicitud del ISSN se hace totalmente virtual)

5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?
Notas: (Se utiliza para difundir [información actualizada](#) frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)

Habían demasiados canales de comunicación, muchas redes y se desactivaron. Se ha tratado de dar unidad a los contenidos y centralizar las necesidades de los usuarios. Es indiscutible que cambió la forma de interactuar. En la actualidad nuestro portal es más robusto y organizado, se centralizo las dos vertientes del BNC y RNBP siempre buscando que la memoria queda y estar a la vanguardia.

6. ¿Considera usted **que** la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público** virtual?

En la medida de lo posible se cumple. En información: se da respuesta a las necesidades de los visitantes para que se convierta en usuario.

La divulgación: es fundamental y se cumple a través portal y redes

En que debemos mejora: empezar desde el mismo portal el nivel de interacción, abrir el debate: escuchar al usuario comunicación de doble vía, aprovechando el nuevo portal

7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Comunicación doble vías, crear foros, que los usuarios se registren, comenten, creación incentivos para el registro como usuario virtual. Que quede la evidencia de las inquietudes de los usuarios. De acuerdo a las necesidades se crea una parrilla de programación mensual que se convierte en una sinergia Twitter, Facebook e Instagram componente de videos en YouTube; Los canales creados biblioteca nacional y otro de la red:

Mapa de las redes sociales y sobre todo en quien lo maneja y claves y rutas de acceso.

Fredy usted maneja el 90% de los canales de comunicación a través de las redes, el acceso con la misma cuenta y clave: equipo de divulgación respuesta, se cuenta con un apoyo en redes sociales: contenidos y atención al usuario (las respuesta)

Facebook: 73.000

Twitter: 83.000

Instagram

Canales de YouTube (Sebastián)

Sondeos: saber el comportamiento de los usuarios regulares:

Las redes motivan la asistencia las actividades culturales a través de las redes de usuarios presenciales, la presencia de la biblioteca al ser solo orgánico se convierte en seguidor.

El trabajo colaborativo Ministerio de Cultura y Gobierno nacional (Presidencia, urna de cristal⁴⁰) se crean sinergias en función de aumentar el impacto que las cuentas, se captan más seguidores y favorece la interacción de instituciones del sector. Intercambio de contenidos, circulan en las del ministerio o viceversa.

Ejemplo: el premio hispanoamericano de cuento, descansa en Paz la guerra de años pasado, que van en línea con los objetivos del gobierno.

⁴⁰Urna de cristal es la principal plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y transparencia gubernamental

Comunicación interna prensa y mi casa motiva a la comunidad institucional de determinadas actividades.

Fidelizar al usuario virtual: de acuerdo a las necesidades del usuario tema recurrente de los niños: ingreso niños, público infantil y no entiende el ingreso,
Biblioteca de puertas abiertas, crear un espacio netamente para niños.
Por ultimo me gustaría hablar: Publico ideal los jóvenes: estudiante universitario, jóvenes de último años, de 10 o 11.
Rango de edad rentre 20 y 50,
Las usuarios mujeres, prima un poco más.

EF-2017 D. Barrera

Nombre: Duvan Barrera

Profesión: Publicista

Cargo: Prestación de servicios profesionales, editor web de contenidos digitales

Grupo: Actividad Cultural y Divulgación

Labor desempeñada: Ser puente entre el área de Desarrollos y Humanidades Digitales y divulgación de la BNC. Atender las inquietudes y necesidades en lo referente al portal y las redes.

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 4 años web master del porta BP y BNC

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el **público virtual** de la Biblioteca Nacional?

El público de la web podría dividirlo en dos categorías grandes, profesionales del libro en la cual también incluiría a los bibliotecarios públicos y curiosos activos que disfrutan de la actividad cultural en especial de la ciudad de Bogotá, ellos son principalmente los usuarios que asisten a los diferentes eventos de la BNC. En cuanto a Redes lo clasificaría más en jóvenes que gustan de la lectura y así mismo disfrutan de las actividades variadas que ofrece la BNC. Demográficamente el 65 % de seguidores son hombres y mujeres entre los 18 a 34 años.

2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante o usuario regular o frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia?

Si su respuesta es sí, ¿cómo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?

Totalmente, los que regresan a la página representan casi el 50% es decir que suelen visitarla más de una vez, estos visitantes pueden ser como lo mencione anteriormente profesionales del libro o estar inmersos en el mundo de las bibliotecas públicas y acostumbran a enterarse de las convocatorias, cursos, becas, programas, actividades y demás que sean de su interés a través del portal web o de las redes sociales.

3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Bastante, en especial para las convocatorias a eventos culturales en Bogotá, de igual manera para dar a conocer convocatorias de becas, pasantías o concursos que son de interés público y siempre hay seguidores que se mueven por estas afinidades.

4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

No sabría si los que descargan o visitan los elementos virtuales ofrecidos en portfolio son usuarios de Facebook, pero en general podríamos decir que esta tendencia va en aumento ya que los ingresos desde móvil van aumentando y el ingreso a través de redes sociales al sitio web puede llegar a los 14 mil usuarios en un año.

5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?

Notas: (Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)

Solo llegue a conocer los blogs, y creo principalmente desde lo estético y funcional era anticuado a los que se estaba trabajando en años recientes, la edición y curaduría de contenido no se daba de manera óptima por las mismas características de la plataforma, permitiendo que existieran variedades de formatos que podrían hacer la experiencia de usuario respecto a usabilidad y navegabilidad demasiado engorrosa y “pesada”.

6. ¿Considera usted **que** la biblioteca **cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público** virtual?

Creo que sí, aunque definir un público virtual definitivo puede ser pretensioso en especial por los avances tecnológicos que se dan año tras año, pero los diferentes actores digitales de la BNC han venido trabajando de la mano de dichos avances, ofreciendo al usuario una experiencia de usuario cada vez mejor, escuchando lo que nos dicen y optimizando procesos para facilitar el acceso a la información y los recursos que podemos ofrecer desde la BNC y la RNBP.

7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Monitoreando constantemente y optimizando, realizando experiencias de usuario y sobre todo manteniéndonos a la vanguardia, observando lo que hacen otros actores culturales en términos digitales, eso como primera medida y segundo realizando campañas constantes de divulgación sobre contenidos existentes en estos servicios digitales de la BNC, todo esto de la mano del equipo digital de la BNC y los actores claves de cada área que tengan conocimiento del mismo; así se lograría cruzar lo que “dicen” los usuarios con lo que tenemos, para brindar constantemente un mejor servicio, en estos términos creo que la BNC lo ha venido haciendo de buena manera y sabemos que aumentar exponencialmente los números de manera orgánica es un desafío, y satisfactoriamente para nosotros todo el trabajo en términos digitales se ve reflejado en el uso que le dan usuarios a diferentes servicios virtuales de la BNC. (No sé si esta respuesta quedo muy enredada o me di a entender)

EF-2017; F. Marcks

Nombre: Friederich Marcks

Profesión: Ingeniero de sistemas

Cargo: Prestación de servicios profesionales en preservación digital

Grupo: Desarrollos y humanidades digitales y Grupo de Conservación

Labor desempeñada: Tengo a cargo la plataforma de biblioteca digital y paralelamente la preservación digital de los acervos que tiene la BNC

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 3 años y 8 meses

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el público virtual de la Biblioteca Nacional?

Tenemos un público virtual:

General: personas entre los 20 y 35 años la mayoría residente en Colombia aunque también nos consultan de otros países.

También nos consulta en menor porcentaje estudiantes de colegio y personas de mayor edad

Información que hace referencia a las estadísticas de la biblioteca digital:

2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante o usuario regular o frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia?

Si su respuesta es sí, ¿cómo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?

No puedo segmentar tanto el total de ese público general si hablamos de un 100% a aproximadamente hablamos de un 30% de visitantes regulares de la Biblioteca Digital BNC y el 70% visitante. El tema (por tipo de colección) fotografías, prensa y biblioteca de autor. No se ha hecho un análisis de edad o género. Sabemos que la medición puede ser mas de tallada pero no la hemos realizado.

3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

Si pero se podría fortalecer más, desde mi punto de vista las redes sociales se enfocan muchos en contenidos y en eventos culturales pero no se está haciendo difusión de los acervos con los que cuentas sociales. Si se atraemos usuarios, la RS más que otros medios digitales tiene la capacidad de llegar a más público es más efectivo publicar por Facebook que desde la página.

4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

Sí, pero como lo dije anteriormente se puede fortalecer. Cuando se difunde por redes sociales los acervos patrimoniales se difunden mucho más. Ej. Colección Antonio Nariño: se publicó en la página web y se hizo una campaña de difusión de los diferentes acervos que constituyen esa colección y resultado se vio la efectividad: el número de visitantes (a la sesión de bDigitat aumento) y se evidenció el incremento en el número de descargas de los contenidos Digitales)

5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?

Notas: (Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)

Se dejó de usar, de pronto porque no tenía mucho impacto en el usuario virtual, carecía de accesos:

El RSS: en parte porque muchos usuarios no sabían cómo usarlo por un lado y el RSS no estaba muy visible como un servicio solo estaba el icono. La información llegaba al correo electrónico en la actualidad todo nos llega por redes como Facebook. Se volvió obsoleta y no tiene mucha demanda.

En lo referente a los wikis y blogs creo que es más por los contenidos que se montan que no son de interés para el usuario o también un problema de difusión de seso servicios. No se promocionaba o se invitaba al usuario a participar de estos “servicios”

6. ¿Considera usted que la biblioteca cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público virtual?

Si, lo que el usuario virtual entra a buscar en la Biblioteca digital muchas veces lo encuentra y si no lo encuentra puede a través de los servicios virtuales como el de suministro llegar u obtener el documento que requiera.

7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Con más difusión por todos los medios, la redes sociales. También mas difusión a nivel interno de la biblioteca, invitar al usuario presencial a consultar la biblioteca digital. Muchos usuarios bien a la sede y no saben que esos materiales ya se encuentran digitalizados o disponible al público en su formato digital.

La curaduría digital: lo que hace es una valoración de los recursos digitales y organizar de acuerdos a una categoría.

En este momento la taxonomía que se tiene en la Biblioteca Digital BNC en por formatos. Pero la curaduría buscaría proponer otra mirada a estos acervos ej. Crear una mirada temática que le pueda servir al usuario. Mirar como es lo que más busca el usuario temas más buscado para hacer una mejor organización de las colecciones de biblioteca digital.

En la cuestión de referencia desde el gr desarrollo y humanidades junto con colecciones se ha tratado de referenciar un contenido destacado al mes “Contenidos Digitales Destacados” en esta sesión se referencia contenidos digitales que entran nuevos a la BNC. La curaduría es realizar por el equipo de desarrollo y humanidades digitales. Los usuarios que usan el portal como los que de tener en cuentas las estadísticas y aportan contenidos.

Todos lo meses se manda la estadística a la Biblioteca Digital BNC: un poco más de cien mil títulos publicados en todos los formatos (texto, audio Video etc.). Tenemos un promedio de 100.000 vistas al mes y aproximadamente entre 5 y 10 mil descargas de recursos digitales mensuales. La Biblioteca Digital BNC en la plataforma que se tiene en la actualidad, arranca en 2014 y el proceso de implementación se inició en 2009. Otro servicio que presta la Biblioteca Digital BNC es hacer alianzas con otras instituciones para mostrar sus contenidos digitales a través de nuestra Biblioteca Digital BNC. Biblioteca piloto de Medellín, Caro y Cuervo y el archivo histórico de Medellín bajo el nombre “Otras bibliotecas digitales “

EF-2017; J. Ramírez

Nombre: Jaime Ramírez

Profesión: Ingeniero de sistemas

Cargo: Analista de sistemas

Grupo: Tecnologías de la información - Dirección BNC

Labor desempeñada: participar en la planeación del desarrollo tecnológico de la BNC, bajo la premisa de soportar el cumplimiento misional de la BNC. Brindar soporte

Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC: 19 años

1. Según su experiencia ¿cómo definiría y segmentaría el público virtual de la Biblioteca Nacional?

Un público académico: que es el que está relacionado con temas históricos y documentos patrimoniales que albergan las colecciones de la BNC. Académico personas que están vinculadas a universidades como estudiantes de pregrado doctorado o maestría otros serían los catedráticos, consultores conferencistas. Otra tercera parte de los académicos serían los estudiantes de básica media que pueden satisfacer necesidades de información y conocimiento de la biblioteca.

Otro público: que es patrimonial, no es el investigador ni académico, es el público que se interesa por el patrimonio.

La comunidad bibliotecaria: bibliotecarios, bibliotecólogos o personas directas mete relacionadas con bibliotecas. Las redes nacionales, departamentales, las redes privadas de otros tipos de bibliotecas.

*se me acaba ocurrir algo más en los patrimoniales: los interesados en la preservación, digitalizaciones, archivos, etc.

Los interesados por los temas culturales: la gente o personas que solo se interesan por la actividad cultura: conciertos, conmemoraciones, lanzamiento de obras...

Público en general: que tiene interés es saber qué hace la BNC.

*Tenemos una gran cantidad de información en digital y todos los grupos pueden utilizar y ser usuario de la biblioteca digital

2. Según su experiencia, ¿podríamos hablar de un “visitante frecuente” de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia? Si su respuesta es afirmativa, ¿cómo lo definiría? ¿Qué características lo describen? ¿Lo considera como visitante o usuario virtual?

Si, los visitantes frecuentes: son los que están desarrollando investigaciones y son frecuentes mientras dura su investigación. Hay otros que desde los servicios que ofrecen la BNB como el depósito legal o el ISSN ellos son visitantes frecuente al gestionar sus trámites.

Para mí todos son usuarios, la palabra de moda que obtiene unos servicios, beneficios que consumen servicios que brinda la biblioteca.

Para mí los visitantes existen y en la rotación de visitante se convierten en usuarios en alguna medida de acuerdo con sus intereses. Déjame te explico. El visitante hace una vista solo por conocer pero la visita se puede convertir en una consulta o requerimiento y en ese momento se convierte en usuario. Con esta pregunta, me nace otro tipo de segmentación del público virtual: la cámara de libro (privada): un público institucional de carácter público y privados: que en cumplimiento de sus funciones requiere de la información de la BNC y de recurso en términos de información: Asolectura, funda lectura, el DANE, los ministerios.

3. ¿Cómo definiría el uso e impacto de redes sociales de la BNC? ¿Considera que las redes sociales son canal de comunicación que permite aumentar la presencia en los espacios virtuales de la BNC y captar desde allí nuevos usuarios/as?

De entrada es un Sí, porque: la situación actual del auge, incremento en el uso y de la producción de información a través de estas plataformas o de estas tecnologías se hace un cubrimiento amplio,

basto en la que se cubre gran cantidad de población a todo nivel. Mundial, y dado que la BNC utiliza estas plataformas para divulgación de sus actividades.

Si permite atraer nuevos usuarios, la BNC ha incorporado tecnologías que permiten contacto a través de redes sociales. Digamos que la actividad sale por redes sociales, se promociona los eventos de bibliotecarios, las campañas de lectura, entre muchas otras cosas, se mueven por las redes sociales.

4. ¿Considera usted que el uso de Facebook, y otras redes sociales inciden en la investigación y consulta de las colecciones de la Biblioteca? Nota: redes sociales como un cambio de paradigma en la prestación de los servicios

Yo creo que si por lo mismo, a través de las redes se mueve gran cantidad de información; además se crean contenidos. En el tema de investigación permite llegar a los servicios de información, brindar información de nuestros catálogos, exposiciones, colecciones, etc.

5. ¿Porque cree usted que se dejó de usar los RSS, blogs o la wiki de la BNC?

Notas: (Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos)

Se usan en la medida en que se dé la dinámica, estas herramientas tiene un público específico. Y también creo que el tema participativo estas herramientas están en nuestro portal tiene una sección de uso de estas, son importantes por el tema de participación: se genera controversia, más conocimientos, se conoce la mirada crítica estas herramientas son complementarias a las redes sociales se tiene interacción que es lo más importante a mi juicio que se logra mediante el uso de esta tecnologías.

No se han dejado de usar, están en proceso de mejora o de construcción en algunos casos. La restauración del portal se analiza todos estos temas y se sabe que tiene importancia para los servicios

6. ¿Considera usted que la biblioteca cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas del público virtual?

No como se desearía, pero considero que si se tiene bien impacto. En camino hacia una evolución y crecimiento. Podría agregar que en razón al auge de usos estas herramientas VIRTULES es mayor en consecuencia se debe mejorar la satisfacción de lo que buscan los usuarios y debemos crecer.

7. ¿Cómo cree usted podemos potencializar las vistas al portal web, la consulta de la biblioteca digital, la realización de trámites o el uso servicios virtuales?

Eso es, cero que solo se puede logras mediante la innovación. Mejorará la presentación de nuestros contenidos y servicios. Acompañado de una debida estrategia de seguimiento, evaluación, medición del uso y apropiación de esas servicios virtuales. La precepción es que hemos mejorado, podemos mejorar más con innovación, el fortalecimiento de la estrategia de medios virtuales, electrónicos y presencia. La BNC es ahora más conocida y en buena parte se debe a los servicios y trámites virtuales.

Uno mira otras bibliotecas nacionales de países desarrollados uno ve que su desarrollo e innovación es importante, podemos observar, guardando las proporciones, y tomar las mejores prácticas de este tipo de bibliotecas y tomar de estos referente, sus buenas prácticas y adaptarlas a nuestra realidad y por otro lado reitero innovando lo que tenemos, otra mirada, de hacer las cosas innovar en la forma de hacer las cosas en la BNC.

Ejemplo la Vorágine: hacer juegos, hacer guiones virtualmente hacer la historia de la vorágine para atraer otro tipo de público. Buscar la manera de seducir al público enamorarlos. Otra forma sería formar publico virtuales desde pequeño, hacer estrategias dedicadas para cada tipo de público, diseñar estrategias innovadoras mediante procesos de investigación y basados en el trabajo-socio técnico (análisis indisoluble de lo que es tecnología y sociedad, en otras palabras es ver lo tecnológico y social como una unidad)

El diseño y la creación de las estrategias debe venir fundamentalmente del público: de lo que necesita, pienso de la cosas, a veces por descabellado que parezca del publico salen los mejores ideas y proyectos de innovación y creación.

Preguntar y conocer al público: público= fuente de toda creación.

Gracias Jaime.

EU 2017; J. Bonilla.

Nombre: José Vicente Bonilla.

Nivel educativo: profesional en licenciatura de biología, DEA filosofía de la ciencia e historia de la ciencias

Profesión: Docente

País: Colombia

Cuidad: Bogotá

Institución Educativa o Entidad donde labora: universidad del bosque escuela colombiana de ingeniería. Departamento de humanidades: catedra de historia y filosofía de las ciencias (cursos de ética, civilización y cultura)

1. ¿Conoce la página web de la BNC?

a. Si su respuesta es si:

1. ¿De qué forma llego a la página?
2. ¿Cuál fue el motivo de su visita (o tipo de consulta) realizada?
3. ¿conque frecuencia ha visitado la página?
4. ¿cuál es su percepción frente a esta?

b. Si la respuesta es no, podría contarnos ¿cuál cree que sea el motivo de no haber visitado el sitio web de la BNC?

La búsqueda que hago en bibliotecas virtuales las hago en la universidad que trabajo, accedo a revistas internacionales con las que las universidades acceden. En el ámbito institucional donde trabajo se ofrece los documentos que requiero, no he tenido que buscar recursos bibliográficos fuera de ese ámbito.

2. ¿Sabe usted que la biblioteca ofrece servicios virtuales BNC en su sitio web?

- a. Si el usuario conoce los servicios virtuales:
- i. ¿De qué forma o a través de qué medios se enteró de estos servicios?
 - ii. ¿Qué servicio ha utilizado?
 - iii. ¿qué tan sencillo o complicado resultó para usted ubicarse en sesión que necesitaba?
 - iv. ¿Cómo le pareció la atención recibida?
 - v. ¿El servicio virtual prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas?
 - vi. ¿considera que el tiempo de respuesta de su servicio virtual fue oportuno?
 - vii. ¿cómo calificaría la calidad de la atención por parte de los funcionarios que atendieron su solicitud virtual?
- b. Si el entrevistado no conoce, se hará una breve explicación sobre los mismos:

Profesionales del Libro: Si eres editor o escritor podrás realizar desde aquí los principales trámites relacionados con la industria editorial del país fácil y rápidamente (Depósito legal, solicitud ISSN, depósito digital, Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones, catalogación en la publicación, grupo de trabajo RDA, conservación de Colecciones y directorio de Editores y proveedores).

Servicios Virtuales: Acredítate como investigador y accede a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC (Reserva de material, elaboración de bibliografías, asesoría personalizada y recorridos temáticos o suministro de documentos)

En la RNBP: Conoce todo sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y sus diferentes servicios para bibliotecarios y usuarios. Entérate cómo hacer parte de esta importante Red que articula el desarrollo de los servicios bibliotecarios de calidad en el país (cómo ingresar a la RNBP, acceso al bibliotecario, legalización de dotaciones, depósito legal de bibliotecas departamentales, construcción de bibliotecas, asistencia técnica o/y servicios bibliotecarios innovadores)

En la BNC: Descubre los beneficios de afiliarte a la Biblioteca Nacional de Colombia y conoce sus instalaciones a través de recorridos temáticos (Carnetización, alquiler de espacios, recorridos temáticos, preguntas frecuentes, grupo de investigación - de Punto Pixel, entre otros)

Una vez terminada la explicación, se solicita al entrevistado ingresar al sitio web de la BNC.

Observación etnográfica mediante la técnica de Contextual inquiry (indagación en el contexto):

Se observa:

Motor de búsqueda que usa

Términos que escribe en la barra de búsqueda

Una vez en la página se observa:

Primeras impresiones sobre el portal
Interacción con el portal
Recorrido que realiza: secciones que visita
Se le solicita que ubique la sesión de servicios virtuales
Se le invitara a registrarse.

EU 2017- A. Ibáñez

Nombre: Alexandra Ibáñez.
Nivel educativo: Profesional
Profesión: historiadora y Profesional en ciencias de la información bibliotecología y archivística
País: Colombia
Ciudad: Bogotá
Institución Educativa o Entidad donde labora: Biblioteca nacional de Colombia Grupo de procesos técnicos.

1. ¿Conoce la página web de la BNC?

Si, aproximada mente 10 años. Mi primer contacto fue presencial hace 16 años. Llegue por investigación era asistente de un investigador y estaba apoyando la investigación de seriadas del siglo XX. Estaba en primer semestre de mi carrera de historia (universidad Javeriana) revise inicialmente el mismo material en la BLAA y el docente me referencio la BNC para que consultara en esta biblioteca (podría ver el material en físico y me facilitaba más la revisión del material, la BNC era una mejor alternativa en el modo de acceder a la prensa, desde ahí no volví a la BLAA) estas primeras consultas se hacía por fichero y papeleta.

a. Si su respuesta es si:

1. ¿De qué forma llego a la página?

Por esa misma investigación que estaba haciendo y necesitabas encontrar bibliografía para realizarla, los funcionarios de la BNC me hablaron de ella en principio la use como una alternativa de para el catálogo de la página, 2007. Las primeras veces que c

2. ¿Cuál fue el motivo de su visita (o tipo de consulta) realizada?

Investigación publicaciones seriadas siglo XIX

Que recuerdas de esas primeras vistas al portal: súper plana la página, si uno no era claro en la búsqueda uno no encontraba nada. No había mucha ayuda ej. Se ponía siglo XIX con palabras, no se veía normalizada. En principio los únicos sitios que tenía referenciado para consultar de manera remota era la BLAA y la BNC y cada sistema era diferente. En ese momento uno iba al café internet y consultaba antes de venir a la BNC.

3. ¿conque frecuencia ha visitado la página?

Has tenido varios momentos como usuaria:

Un primer momento: Trabajo. Apoyo a la investigación

Un segundo: como estudiante de historia

Luego en los últimos años me he convertido en usuaria virtual por el trabajo al interior de la BNC: mi trabajo requiere consultar la página, y hacer todo el proceso de consulta de los usuarios externo.

Yenny: El público virtual: investigadores y universitarios (usuarios virtual), más que otros niños o de colegio.

4. ¿cuál es su percepción frente a esta?

Hace un año era complicado llegar a la información digamos había muchas cosas en la página no habían cajoncitos claros.

En el tiempo cambio de ser plana y básica (historia, grupos y catálogos), luego se sobrecargo con mucha información y estaba sobre cargada, un monto de información regada por muchos lados, también podía verse desactualizada. La navegación no era fácil no sabía llegar a ciertas cosas. (El catalogo siempre es fácil de acceder) tocaba en otras tipos de búsqueda entrar a las diferentes pestañas. Desde hace un poco más de un años la página cambio, y el percibo más organizado (ejemplo catálogos me dice y es clara que maneja cuatro catálogos, según mi necesidad entro al que requiero y hago la búsqueda. Ha mejorad la presentación, vez una mejora en los colores, pero aún falta que se vuelva más dinámica y que la presentación se puede trabajar más.

b. Si la respuesta es no, podría contarnos ¿cuál cree que sea el motivo de no haber visitado el sitio web de la BNC?

2. ¿Sabe usted que la biblioteca ofrece servicios virtuales BNC en su sitio web?

Si pero no los conoces todos. Siente que no me llega información de los servicios virtuales. Mis consultas se centran en el catálogo. Solo cuando un compañero o amigo me pregunta cómo se puede solicitar un servicio virtual. Me pregunto cómo se hacen. Tengo idea pero no sé realmente como funciona.

No los conozco o pero tampoco los desconozco. Me hace preguntar qué tan claro y difundido son este tipo de servicios para el usuario interno y el externo.

a. Si el usuario conoce los servicios virtuales:

i. ¿De qué forma o a través de qué medios se enteró de estos servicios?

ii. ¿Qué servicio ha utilizado?

iii. ¿qué tan sencillo o complicado resultó para usted ubicarse en sesión que necesitaba?

iv. ¿Cómo le pareció la atención recibida?

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

vi. ¿considera que el tiempo de respuesta de su servicio virtual fue oportuno?

vii. ¿cómo calificaría la calidad de la atención por parte de los funcionarios que atendieron su solicitud virtual?

b. Si el entrevistado no conoce, se hará una breve explicación sobre los mismos:

- » Profesionales del Libro: Si eres editor o escritor podrás realizar desde aquí los principales trámites relacionados con la industria editorial del país fácil y rápidamente (Depósito legal, solicitud ISSN, depósito digital, Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones, catalogación en la publicación, grupo de trabajo RDA, conservación de Colecciones y directorio de Editores y proveedores).

- » Servicios Virtuales: Acredítate como investigador y accede a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC (Reserva de material, elaboración de bibliografías, asesoría personalizada y recorridos temáticos o suministro de documentos)
- » En la RNBP: Conoce todo sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y sus diferentes servicios para bibliotecarios y usuarios. Entérate cómo hacer parte de esta importante Red que articula el desarrollo de los servicios bibliotecarios de calidad en el país (cómo ingresar a la RNBP, acceso al bibliotecario, legalización de dotaciones, depósito legal de bibliotecas departamentales, construcción de bibliotecas, asistencia técnica o/y servicios bibliotecarios innovadores)
- » En la BNC: Descubre los beneficios de afiliarte a la Biblioteca Nacional de Colombia y conoce sus instalaciones a través de recorridos temáticos (Carnetización, alquiler de espacios, recorridos temáticos, preguntas frecuentes, grupo de investigación - de Punto Pixel, entre otros)

Una vez terminada la explicación, se solicita al entrevistado ingresar al sitio web de la BNC. Observación etnográfica mediante la técnica de Contextual inquiry (indagación en el contexto):

EU-2017; J. Moreno

Nombre: Juan Fernando Moreno Marín.
Nivel educativo: Profesional y aspirante a maestría
Profesión: Ingeniero de sistemas
Edad: 28 años
País: Colombia
Ciudad: Medellín
Institución Educativa o Entidad donde labora: PSL S.A. Productora de software

1. ¿Conoce la página web de la BNC? **No**.
 - a. Si su respuesta es si:
 - I. ¿De qué forma llego a la página?
 - II. ¿Cuál fue el motivo de su visita (o tipo de consulta) realizada?
 - III. ¿Conque frecuencia ha visitado la página?
 - IV. ¿Cuál es su percepción frente a esta?
 - b. Si la respuesta es no, podría contarnos ¿cuál cree que sea el motivo de no haber visitado el sitio web de la BNC?

Porque casi todo uno está acostumbrado a en contarlo en google pienso yo. No sé qué es la BNC si me tocara imaginar me imagino que guarda la custodia del país. La constitución que esta hay y documentos históricos.

El entrevistado inmediatamente ingresa al sitio. Se le solicita que comparta pantalla y cierre por unos minutos.

2. ¿Sabe usted que la biblioteca ofrece servicios virtuales BNC en su sitio web?
No,
 - a. Si el usuario conoce los servicios virtuales:

- i. ¿De qué forma o a través de qué medios se enteró de estos servicios?
 - ii. ¿Qué servicio ha utilizado?
 - iii. ¿Qué tan sencillo o complicado resultó para usted ubicarse en sesión que necesitaba?
 - iv. ¿Cómo le pareció la atención recibida?
 - v. ¿El servicio virtual prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas?
 - vi. ¿Considera que el tiempo de respuesta de su servicio virtual fue oportuno?
 - vii. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención por parte de los funcionarios que atendieron su solicitud virtual?
- b. Si el entrevistado no conoce, se hará una breve explicación sobre los mismos:
- » Profesionales del Libro: Si eres editor o escritor podrás realizar desde aquí los principales trámites relacionados con la industria editorial del país fácil y rápidamente (Depósito legal, solicitud ISSN, depósito digital, Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones, catalogación en la publicación, grupo de trabajo RDA, conservación de Colecciones y directorio de Editores y proveedores).
 - » Servicios Virtuales: Acéditate como investigador y accede a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC (Reserva de material, elaboración de bibliografías, asesoría personalizada y recorridos temáticos o suministro de documentos)
 - » En la RBNP: Conoce todo sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y sus diferentes servicios para bibliotecarios y usuarios. Entérate cómo hacer parte de esta importante Red que articula el desarrollo de los servicios bibliotecarios de calidad en el país (cómo ingresar a la RBNP, acceso al bibliotecario, legalización de dotaciones, depósito legal de bibliotecas departamentales, construcción de bibliotecas, asistencia técnica o/y servicios bibliotecarios innovadores)
 - » En la BNC: Descubre los beneficios de afiliarte a la Biblioteca Nacional de Colombia y conoce sus instalaciones a través de recorridos temáticos (Carnetización, alquiler de espacios, recorridos temáticos, preguntas frecuentes, grupo de investigación - de Punto Pixel, entre otros)

Una vez terminada la explicación, se solicita al entrevistado ingresar al sitio web de la BNC.

Observación etnográfica mediante la técnica de Contextual inquiry (indagación en el contexto):

Se observa:

Motor de búsqueda que usa: Google

Términos que escribe en la barra de búsqueda Biblioteca nacional

Solo hay una oportunidad para dar una buena primera impresión. Es por ello que tener un diseño atractivo, simple y moderno es clave a la hora de captar en esos 7 segundos la atención del usuario cuando visita un sitio web. Si el usuario se siente atraído y enamorado por lo que ve entonces le dará una oportunidad al sitio web de mostrar lo que tiene para determinar si puede convertirse en algo útil para él o ella.

Cuando entré al sitio web de la Biblioteca Nacional percibí una página vieja, sin diseño, descuidada, desordenada y poco atractiva. No supe por dónde empezar a mirar, el menú casi ni se veía y solo pensé en hacer scroll para ver qué de interesante podría tener más abajo. Nada llamó mi atención.

Por otro lado realicé algunas acciones como una búsqueda (con resultados fatales), un registro con un formulario con errores y una arquitectura de la información hecha para ser entendida solo por los que hicieron el sitio web.

El portal de la Biblioteca necesita un diseño centrado en el usuario para convertirse en un ente más útil para los colombianos.

EU-2017; J. H. Murillo Ospina

Nombre: Javier Hernando Murillo Ospina

Nivel educativo⁴¹: candidato a doctor en el externado. Doctorado en estudios sociales

Profesión: Maestro en Literatura

País: Colombia

Ciudad: Bogotá

Institución Educativa o Entidad donde labora: Profesor, universidad Colegio de estudios superiores CESA, coordina el área de humanidades comunicación escrita y humanidades

1. ¿Conoce la página web de la BNC? Si

a. Si su respuesta es si:

i. ¿De qué forma llego a la página?

Buscando información, sobre Osorio Lizarazo y llegue a la página, hará cuatro años.

ii. ¿Cuál fue el motivo de su visita (o tipo de consulta) realizada?

La búsqueda sobre Lizarazo fue motivada para limitar el tema de búsqueda de mi doctorado.

iii. ¿con que frecuencia ha visitado la página?

En estos días a diario o cada dos días, mientras estoy haciendo la pasantía del doctorado debo consultarla bien sea aquí o desde mi casa

iv. ¿cuál es su percepción frente a esta?

Tiene ventajas pues unifica información de otras bibliotecas, no siempre es clara para pedir cierto tipo de material el botón de solicitar no es clara. Lo de hemeroteca (solicitud de material de prensa y revistas) uno debe solicitar al funcionario asesoría en como pedirlo. ¿Cuando escucho su descripción, puedo intuir que está usted hablando del catálogo y no la página? Es cierto por la pagina paso por que estoy buscando el catalogo.

No he navegado la página para mi es el medio con el que llego al catálogo. ¿La cambiaron hace poco? Sí.

b. Si la respuesta es no, podría contarnos ¿cuál cree que sea el motivo de no haber visitado el sitio web de la BNC?

3. ¿Sabe usted que la biblioteca ofrece servicios virtuales BNC en su sitio web?

Si he accedido a lo que se llama el catálogo virtual. ¿Servicios? no.

a. Si el entrevistados conoce los servicios virtuales:

i. ¿De qué forma o a través de qué medios se enteró de estos servicios?

ii. ¿Qué servicio ha utilizado?

⁴¹ Este corresponde al nivel de estudios del entrevistado, terminados o que está realizando en la actualidad: doctorado, especialización, maestría, postdoctorado, secundaria, técnica, tecnológica o universitaria.

- iii. ¿qué tan sencillo o complicado resultó para usted ubicarse en sesión que necesitaba?
- iv. ¿Cómo le pareció la atención recibida?
- v. ¿El servicio virtual prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas?
- vi. ¿considera que el tiempo de respuesta de su servicio virtual fue oportuno?
- vii. ¿cómo calificaría la calidad de la atención por parte de los funcionarios que atendieron su solicitud virtual?

b. Si el entrevistado no conoce, se hará una breve explicación sobre los mismos:

- » Profesionales del Libro: Si eres editor o escritor podrás realizar desde aquí los principales trámites relacionados con la industria editorial del país fácil y rápidamente (Depósito legal, solicitud ISSN, depósito digital, Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones, catalogación en la publicación, grupo de trabajo RDA, conservación de Colecciones y directorio de Editores y proveedores).
- » Servicios Virtuales: Acreditate como investigador y accede a fondos y colecciones especializadas a través de las becas y líneas de investigación de la BNC (Reserva de material, elaboración de bibliografías, asesoría personalizada y recorridos temáticos o suministro de documentos)
- » En la RNBP: Conoce todo sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y sus diferentes servicios para bibliotecarios y usuarios. Entérate cómo hacer parte de esta importante Red que articula el desarrollo de los servicios bibliotecarios de calidad en el país (cómo ingresar a la RNBP, acceso al bibliotecario, legalización de dotaciones, depósito legal de bibliotecas departamentales, construcción de bibliotecas, asistencia técnica o/y servicios bibliotecarios innovadores)
- » En la BNC: Descubre los beneficios de afiliarte a la Biblioteca Nacional de Colombia y conoce sus instalaciones a través de recorridos temáticos (Carnetización, alquiler de espacios, recorridos temáticos, preguntas frecuentes, grupo de investigación - de Punto Pixel, entre otros)

Una vez terminada la explicación, se solicita al entrevistado ingresar al sitio web de la BNC, dando paso a la observación etnográfica mediante la técnica de contextual inquiry (indagación en el contexto). Objetivo observar la experiencia de usuario (UX) bajo las dimensiones de utilidad (le resulta útil y satisface sus necesidades), usabilidad (pudo utilizar el producto/servicio de forma sencilla) Deseabilidad (le gusta la apariencia y que sensaciones experimento).

Variables:

Tecnológicas: navegador y motor de búsqueda utilizado, términos que escribe en la barra de búsqueda

Una vez en la página se observa: Primeras impresiones sobre el portal, interacción con el portal, recorrido que realiza: secciones que visita

Se le solicita que ubique la sesión de servicios virtuales y se invita a que se registre como usuarios virtual: descripción

El usuario accede mediante Google Chrome, pone en la barra Biblioteca Nacional e ingresa. Lo primero que se observa es: el entrevistado describe como se relaciona con la página, da catálogos e ingresa en la sesión que para él es familiar, el Opac. Describe su forma de interactuar. Se agradece y se le solicita ubicar la sesión de los servicios que se la acaban de describir. Su acción: retroceder e iniciar la navegación por la página principal, pregunta si lo que observa ¿son noticias? Supongo que si...no veo por donde entrar... se dirige a la parte superior e ingresa hace clic en **servicios virtuales**,

lee en voz alta los servicios, y se decide entrar **determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones**, lee el texto y hace correcciones de estilo:

“si los” esta dos veces repetido, (y/o) no se debería de usar la o es incluyente.

Sigue su lectura: (...) ósea que uno debe de escribir o llamar... me interesa...

Hagamos el ejercicio, con el servicio de suministros de documento... necesito unas copias de esta revista y acabo de darme cuenta que no hay servicio de fotocopia.

Observación: el usuario inicia a llenar la información, pone correo electrónico y contraseña. Se interrumpe y se le pregunta que si escribió la contraseña de su correo. Esto, ¿le parece normal, que motivo hacerlo? Porque estoy con usted, tiene razón... debo registrarme... no es intuitivo... si estuviera en mi casa, me hubiera tomado el tiempo de leer.

El usuario inicia el proceso de registro. *¿La información solicitada en el registro le parece pertinente?* Me sorprende que el campo de teléfono sea obligatorio, yo soy muy resistente a dar este tipo de información. Repito porque estoy con usted lo hago, bueno darle la información a la BNC me da tranquilidad, si fuera otro tipo de página, jamás lo haría.

Observación: no lee, ni el reglamento para los usuarios y ni la Ley de habeas data. Se le pregunta ¿por qué? Es la BNC y conozco la ley, al ser usuario presencial de esta y otras bibliotecas, se las reglas mínimas de uso.

Creo que está listo... uff...me saco...

Observación: el usuario esta atónito, mira con desesperanza la pantalla

Vuelve a la página principal, no fue claro, ¿si quede inscrito? Ya veo mi correo en la parte superior, me hace pensar que quede sí. Ahora, voy a solicitar las copias de la revista. Vuelvo e insisto como estoy con usted asumo una gran cantidad de cosas, si estuviera en mi casa o solo, no tendría la misma disposición.

Observación: el usuario ingresa el nombre del artículo, no se percata que forma parte de una revista, publicada en un año. Se le hace la siguiente reflexión. Usted cree que el funcionario podrá ubicar este texto sin saber que forma parte de una revista.

En título: si tú tienes razón, pero si usted no me dice, yo hubiera escrito el nombre del artículo y las páginas. ¿Cómo lo escribo: título de la revista, número, nombre del artículo y las páginas? Me queda la duda, si es el orden o la estructura.

Asumo que me va a llegar un mensaje. El no tener información sobre precios, me permite asumir que el servicio es gratuito. Pienso, ¿es gratis? Si es un pdf, debe ser gratis.

Observación: el entrevistado, espera ver en mi rostro una comprobación de su presunción, continúa averiguando sobre el servicio **determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones: si yo mando una publicación para evaluar el carácter científico, quien la revisa, hay pares. Se le invita a escribir un correo con ese tipo de preguntas a la dirección bnc@mincultura.gov.co** intenta acceder a su cuenta de Gmail y no logra entrar. No obstante manifiesta que escribirá y se pondrá en contacto para avisarme si le responde.

¿Estos servicios tienen valor? No veo nada sobre tarifas....”yo soy una bestia para los formularios, y estos no son claros...”

¿Cómo salgo? No veo por donde salir de mi sesión... ¿le doy iniciar con usuario distinto? Ah sí...

Puede por favor, hablar un poco de lo que sientes después de haber terminado esta experiencia: Me siento vulnerable... no me gusta registrarme, no lo habría hecho si no fuera por esta entrevista. Es increíble, soy un usuario presencial, me gusta investigar in situ, para mí la investigación implica ir a las fuentes, y visitar, hacer uso de bibliotecas.

No siento que sea transparente. Perdón, puede explicar a qué se refiere con transparente. El catálogo no es sencillo, yo acudí a los funcionarios (Natalia, Germán y William) aunque en mis primeras solicitudes escuche el “eso no se pide así, aprendí” un ejemplo: consulte el fin de semana pasado en la Biblioteca de la Universidad de Antioquia, entre al catálogo, inmediatamente en el chat realice un pregunta, era domingo en la noche y me contestaron. En la BNC no sé qué hacer, entro al catálogo y ni siquiera esta visible la SOLICITUD DE PRESTAMO , es escondida y si no estoy en la BNC la sensación es horrible, sume a eso que si doy atrás como en cualquier pagina el sistema me saca, o después de tres minutos, creo de inactividad debo empezar de nuevo.

Observación: el usuario expresa a través de sus gestos la angustia que todas estas condiciones de uso, le causa. Otra cosa, la Biblioteca Digital BNC, sé que hay documentos colgados pero entre y trate de consultar es igual o no, lo puedo equiparar con el uso del catálogo, yo llego al documento después de mucho tiempo. No es claro y equivale a perder mucho tiempo.

Finalmente, el entrevistado informa, han pasado varios minutos después de llenar mi registro y enviar la solicitud, esperaba que la BNC me escribiera un correo diciendo que recibió lo uno o lo otro. Siento que perdí mi tiempo.

Se agradece la participación.

Pendiente: confirmar si el entrevistado recibe correo servicio suministro de documentos. Verificar si escribió solicitando la información sobre el carácter científico.

Datos posteriores: los formularios estaban desatibados, pasado cuatro horas se confirma que no se puedo realizar el registro y que el usuario perdió su tiempo. No obstante se soluciona con él envió de la solicitud vía correo electrónico serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co

En el cruce de correo, se le informa al usuario el costo de las copias y se le solicita datos puntuales.

Anexo| MANUAL DE SERVICIOS VIRTUALES Y PRESENCIALES APARTADO DOS SERVICIOS VIRTUALES

2. SERVICIOS VIRTUALES

¿Qué son?

Estos servicios son aquellos a los que se puede acceder a distancia por medio de la página Web, correo electrónico, telefónicamente, etc. Estos servicios cuentan con funcionarios especializados para responder las inquietudes y necesidades de información y consulta de los usuarios.

Los servicios virtuales que ofrece la BNC en la actualidad son: servicio nacional de suministro de documentos y conmutación bibliográfica; pregunte al bibliotecario; servicio de alerta de revistas, novedades bibliográficas y audiovisuales; elaboración de bibliografías y disseminación selectiva de información (DSI) y reserva de material.

Las solicitudes de los servicios virtuales se canalizan a través del correo electrónico serviciosbnc@mincultura.gov.co, en el cual se centralizarán las solicitudes de cada uno de los servicios y se re-direccionarán al responsable del servicio solicitado.

Gestión diaria del correo serviciosbnc@mincultura.gov.co:

El funcionario identifica los correos que van dirigidos al grupo de servicios y se re direcciona a la persona responsable del servicio solicitado por el usuario, asignándole a cada correo un número consecutivo. Este consecutivo se registra en una planilla de Excel con los siguientes datos:

- Área
- Persona a quien se dirige
- Asunto

- Número consecutivo
- Persona que responde y fecha de respuesta.
- Tiempo tomado para responder.

Se registra la fecha y el nombre de quien dio respuesta, y los días que se demore en responder contados a partir de la fecha en el que se recibió el correo.

Estadísticas: El último día de mes o el primer día hábil del siguiente, se envían las estadísticas de respuesta del mes a la coordinadora e integrantes del Grupo de Servicios. La meta es que a esa fecha se haya respondido el 100% de las solicitudes.

2.1 Servicio de alertas de revistas, novedades bibliográficas y audiovisuales:

¿Qué es?

Es un servicio de actualización para los usuarios que consiste en la remisión por correo electrónico y montaje de contenidos digitales a la página web, de las carátulas y tablas de contenido de los últimos números de revistas y las últimas ediciones de libros de interés que han ingresado a la BNC.

¿Cómo acceder al servicio?

El funcionario debe de orientar al usuario para que a través de la web ingrese al [formulario de inscripción](#) y digite su nombre, apellidos, correo electrónico y seleccione el o los temas que desee recibir de nuestros servicios de alerta *y/o novedades bibliográficas y audiovisuales*.

Al usuario presencial en el momento de elaborar su afiliación o renovar su carné se le informará si está interesado en recibir a través del correo electrónico los boletines con las novedades bibliográficas, hemerográficas y audiovisuales de la BNC

¿A quién va dirigido?

A investigadores en las distintas ramas del saber, estudiantes universitarios, técnicos, nacionales y extranjeros, entre otros, que requieran y soliciten nuestro servicio.

2.1.1 Procedimiento

- Mediante formato de solicitud de préstamo interno se pedirá al Gcol los últimos títulos de los recursos de información ingresados a la BNC.
- Digitalizar las carátulas y tablas de contenido de los últimos números de las revistas y de las últimas ediciones de los libros y audiovisuales que han ingresado a la BNC y cargarlas en la página web.
- Revisar las solicitudes del formulario de inscripción y enviar por correo electrónico las carátulas y tablas de contenido de los recursos de información seleccionados por los usuarios.
- Las solicitudes que van llegando serán revisadas y agrupadas temáticamente para llevar a su vez un control estadístico de las preferencias y necesidades de los usuarios.
- Este servicio se prestará por un periodo de tres meses, al cabo de los cuales se le preguntará al usuario si desea continuar con el servicio. En caso de desearlo, se renueva el servicio.
- Realizar registro estadístico de la prestación del servicio.

2.2. Servicio de elaboración de bibliografías y Diseminación selectiva de información D.S.I

¿Qué es?

Servicio especializado y personalizado que ofrece al investigador referencias de recursos de información, bibliográficas, hemerográficas y audiovisuales correspondientes a sus temas de investigación o intereses particulares.

Bibliografías: Listado de registros bibliográficos que responde a temas generales. Tiempo de respuesta: 5 días hábiles

Diseminación Selectiva de Información D.S.I: Listado de registros que responde a un perfil individual de intereses del investigador o de un grupo de investigación con temas específicos. Esta búsqueda de información requiere de una cuidadosa revisión documental, análisis y selección de fuentes adecuadas para la investigación en curso. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

¿A quién va dirigido?

Puede ser utilizado por cualquier persona, nacional o extranjera, que este realizando un trabajo de investigación.

2.2.1 Procedimiento

- Las consultas se reciben a través del correo serviciosbnc@mincultura.gov.co y/o una vez el usuario diligencie el Formulario de Bibliografías y D.S.I disponible en la sección de *Servicios para usuarios* del sitio web de la Biblioteca Nacional.

Formulario de Bibliografías y D.S.I, contiene los campos:

Nombres y apellidos

Correo electrónico

Ocupación / Cargo / Profesión

Ciudad, País

Formule su consulta, si es necesario incluya, subtemas, ubicación geográfica y datos cronológicos:

Tipo de materiales: libros, periódicos

- Una vez recibida la solicitud, el responsable de recepcionar las consultas envía de inmediato al usuario notificación de la recepción del correo con el siguiente texto:

Acuso recibido, dentro de los próximos días se le estará dando respuesta a su solicitud por parte del encargado del grupo de servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.

Cordialmente,

Grupo de Servicios

Biblioteca Nacional de Colombia

- Diariamente se revisa el correo personal y se procede a realizar la búsqueda de información de acuerdo con la pregunta. Se realiza análisis de la pregunta, contextualización y se plantea estrategia de búsqueda.
- Se realiza la búsqueda de información consultando fuentes de información internas y externas:

Recursos de información Internos:

- Catálogo de la Biblioteca Nacional
- Obras de referencia: Enciclopedias, Catálogos e índices impresos
- Libros y publicaciones periódicas
- Personal de la Biblioteca.

Recursos de información Externos:

- Catálogos en línea de otras bibliotecas o unidades de información.
 - Internet.
 - Recursos de información en línea: buscadores, libros digitalizados.
- Se revisan los recursos de información, para el caso de preguntas especializadas se realiza selección y valoración de la información, por ejemplo búsqueda de textos o contenidos específicos en una publicación específica o búsqueda en prensa.
 - Se elabora la bibliografía: recopilación de las referencias bibliográficas. A través del catálogo se realiza con la opción de Selección y marcación, se da clic en la sección de guardados y se copia los registros en Word.
 - Se elabora la respuesta al usuario indicando:

Encabezado: consecutivo No.; Señor(a) o Estimado y el nombre del destinatario.

Recursos utilizados para la búsqueda de información. (Nombres de los catálogos, fuentes personales, entre otros).

Forma de acceder al catálogo de la Biblioteca Nacional en línea.

Términos utilizados para realizar la búsqueda de información.

Términos utilizados para realizar la búsqueda de información aun cuando no se hayan obtenido información relevante.

Archivo adjunto con la bibliografía o puede estar incluida dentro del cuerpo del correo.

Documentos adicionales: documentos digitales que complementan el tema del usuario, por ejemplo imágenes de portadas.

Nombre y cargo de la persona que responde.

- Se anexa a la respuesta del correo, en la parte final, el enlace con el cual el usuario evalúa el servicio.

Agradezco diligenciar esta encuesta, no le tomara más de 2 minutos. Por favor, ingrese al siguiente link y marque servicio de Bibliografías y D.S.I:
<http://www.bibliotecanacional.gov.co/formularios/view.php?id=18>

- Se envía respuesta a la cuenta del correo electrónico del usuario con copia a serviciosbnc@mincultura.gov.co, a lespana@mincultura.gov.co y servicioalcliente@mincultura.gov.co.
- Se realiza registro estadístico de la atención de la solicitud.
- Hacer periódicamente una divulgación y promoción del servicio a los correos electrónicos de los investigadores vinculados a grupos de investigación y universidades de todo el país, así mismo, en la página Web de la Biblioteca Nacional de Colombia, publicar y difundir a través de materiales como afiches, folletos y carteleras en las salas de consulta.

2.3 Pregúntele al bibliotecario

¿Qué es?

Proporciona información y da respuesta a las consultas y peticiones referentes al funcionamiento de los servicios y procesos, colecciones, programas culturales y formas de acceder al patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca Nacional de Colombia.

- Atiende todo tipo de preguntas, consultas y peticiones de información de índole general sobre autores, temas y obras contenidos en las colecciones de la BNC y la forma de acceder a ellos.
- Da respuestas a preguntas concretas que no exijan una investigación profunda y no

- requieran emitir algún juicio u opinión.
- Ofrece ayuda para búsqueda y localización de información bibliográfica y documental sobre temas relacionados con las colecciones.

¿A quién va dirigido?

A Investigadores en las distintas ramas del saber, estudiantes universitarios, técnicos, nacionales y extranjeros, entre otros, que requieran y soliciten nuestro servicio.

Tiempo de respuesta

El tiempo máximo asignado para dar respuesta al usuario es de tres días hábiles.

2.3.1 Procedimiento:

- Las consultas se reciben a través del correo serviciosbnc@mincultura.gov.co y/o una vez el usuario diligencie el Formulario de Pregunte al Bibliotecario disponible en la sección de *Servicios para usuarios* del sitio web de la Biblioteca Nacional.

Formulario de **Pregunte al Bibliotecario**, contiene los campos:

Nombres y apellidos
Correo electrónico
Ocupación / Cargo / Profesión
Ciudad, País
Formule su pregunta

- Una vez recibida la solicitud, el responsable de recepcionar las consultas envía de inmediato al usuario notificación de la recepción del correo con el siguiente texto:

Acuso recibido, dentro de los próximos días se le estará dando respuesta a su solicitud por parte del encargado del grupo de servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.

*Cordialmente,
Grupo de Servicios*

Biblioteca Nacional de Colombia

- Diariamente se revisa el correo personal y se procede a realizar la búsqueda o a consultar la información requerida por el usuario.
- Se elabora la respuesta al usuario indicando:

Encabezado: Consecutivo No.; Señor(a) o Estimado y el nombre del destinatario.

Respuesta específica a su consulta.

Servicios a los que puede acceder en la Biblioteca Nacional de Colombia

Procedimiento para la solicitud de otros servicios de acuerdo con el requerimiento del usuario.

Forma de obtener el carné de la Biblioteca Nacional.

Forma de acceder al catálogo en línea y realizar búsqueda.

Datos Biblioteca Nacional: horario, dirección y teléfonos.

Nombre y cargo de la persona que responde.

- Se anexa a la respuesta del correo, en la parte final, el enlace con el cual el usuario evalúa el servicio.

Agradezco diligenciar esta encuesta, no le tomara más de 2 minutos. Por favor, ingrese al siguiente link y marque servicio de Bibliografías y D.S.I:

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

- Se envía respuesta a la cuenta del correo electrónico del usuario con copia a lespana@mincultura.gov.co y servicioalcliente@mincultura.gov.co
- Se almacenan las preguntas y respuestas que se han desarrollado en la prestación del servicio en un archivo Word, que servirá como plantillas para posibles futuras preguntas.
- Se actualiza la sección que aparece en la página Web de la biblioteca llamada “preguntas frecuentes”, a partir del banco de preguntas y respuestas, indicando los temas de consulta más recurrentes que hemos tenido en el servicio.

- Se realiza registro estadístico de la prestación del servicio.

2.4 Reserva de material

¿Qué es?

Servicio que permite al usuario solicitar con antelación un determinado número de materiales (hasta 30 vols.) para consultar en las salas de la BNC en una fecha previamente acordada.

¿A quién va dirigido?

A investigadores, profesionales y docentes que estén desarrollando trabajos que requieran revisiones bibliográficas extensas.

2.4.1 Procedimiento

- La solicitud de reserva del material la realiza el usuario con mínimo dos días hábiles de antelación a través del correo electrónico o diligenciando el formulario de Reserva que está en la página web. El usuario debe especificar fecha y hora exacta para la reserva.

El formulario de **Reserva de Materiales** contiene los siguientes campos:

Nombres y apellidos

Correo electrónico

Fecha de consulta del material: ...mm...dd...aaa Hora: _____

Ocupación / Cargo / Profesión

Ciudad, País

Material a reservar

No. Topográfico Título /autor

- Los funcionarios encargados del servicio revisan y verifican si los registros pertenecen a la BNC.
- Elaboran la solicitud por medio de formato de préstamo interno de documentos a los depósitos correspondientes.

Nota: si el material solicitado no pertenece a las colecciones de la BNC, se le indicará al usuario vía correo electrónico o el día de la reserva en dónde puede localizar el material.

- Los funcionarios encargados del servicio solicitarán telefónicamente al depósito la reserva previamente radicada cuando llegue el usuario a la sala para la consulta.

Nota: dependiendo del material solicitado se asignará la sala, si son de varios depósitos el material puede ser trasladado por el funcionario a la sala donde está consultando el usuario para su comodidad.

- Luego de consultar el material el usuario entregará los recursos de información al funcionario encargado del servicio de reserva quien garantizará la entrega total del material al depósito correspondiente.
- El material solicitado por el usuario se reserva por dos días máximo, al cabo de los cuales, si el usuario no hace uso de él, se le notificará por correo electrónico que su reserva ha sido cancelada y debe hacer una nueva solicitud.

Es imprescindible que el funcionario notifique la cancelación de la solicitud de préstamo interno en los depósitos

Nota: Los funcionarios del servicio deben hacer un acompañamiento continuo durante la prestación del servicio de reserva. Realizar el registro estadístico de la prestación del servicio en el formato de estadística de servicios

2.5 Servicio nacional de suministro de documentos y conmutación bibliográfica

Es un servicio de accesibilidad que le permite a un investigador la obtención de las copias, en formato digital, de documentos patrimoniales que forman parte de las colecciones de la

Biblioteca Nacional de Colombia y también facilita el intercambio de copias de documentos disponibles en otras instituciones a nivel nacional e internacional.

Suministro de documentos: envío de copias de documentos de la Biblioteca Nacional de Colombia directamente al investigador.

Conmutación bibliográfica: la Biblioteca Nacional establece contacto para solicitar documentos patrimoniales disponibles en otras instituciones, bibliotecas y archivos del ámbito nacional e internacional que son requeridos por los investigadores.

Nota: en caso de requerirse pago, el funcionario debe ver la resolución de tarifas 1503 del 23 de Julio de 2012.

La tarifa incluye únicamente el derecho de reproducción y en tal caso el usuario debe proporcionar el soporte para la fijación de la información.

El funcionario debe hacer énfasis al usuario: *“es responsabilidad del usuario citar a la Biblioteca Nacional de Colombia, como fuente del material, cualquiera que sea la utilización de los recursos digitales”*

De acuerdo con los parámetros de Carnetización y reglamento sobre derechos de autor de la BNC, esta entidad no está facultada para ceder derechos de uso comercial o de propiedad intelectual de las reproducciones de obras protegidas por el derecho de autor, por lo tanto, es responsabilidad del usuario gestionar los derechos que corresponden, antes de solicitar la reproducción del material.

Procedimiento para el pago del servicio de digitalización por parte del funcionario:

Los funcionarios del Grupo Servicios de la BNC están autorizados para la recepción del dinero en las Salas de consulta y punto de información de la Biblioteca Nacional de Colombia, por venta de los servicios descritos en el artículo primero y segundo de la

resolución 1503 del 2012; estos dineros deberán ser entregados a los funcionarios de la Dirección de la Biblioteca, para su respectiva consignación.

Nota: *la autorización para la entrega de copias digitalizadas o reprográficas sin cobro de dinero, de material bibliográfico o hemerográfico para trabajos culturales, técnicos o administrativos del Ministerio de Cultura, Biblioteca Nacional, o de aquellas actividades, entidades o personas que por razones especiales no deben ser cobradas debe tener previa autorización de la Dirección de la Biblioteca, o en su defecto de la Asesora Administrativa de la misma.*

Los dineros de las tarifas no autorizados para ser recibidos directamente en la BNC, deberán ser consignados previamente a la prestación del servicio de reprografía por el usuario solicitante en la cuenta bancaria que se señala seguidamente, según su lugar de residencia o ubicación, enviando a la Biblioteca Nacional de Colombia, por el medio que esta le indique el documento que compruebe la consignación del valor respectivo:

Nombre del Banco: Banco Popular Sucursal Principal, en cualquier oficina

No. De la cuenta corriente: 11005000129-6

Nombre de la cuenta: DTN Fomento Museos y patrimonio

¿A quién va dirigido?

Puede ser utilizado por cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera con dirección de correo electrónico.

Tiempo de respuesta

El tiempo de entrega de los documentos es de quince días calendario (máximo) desde la fecha de la recepción del comprobante de pago vía electrónica

2.5.1 Procedimiento

- Las consultas se reciben a través del correo serviciosbnc@mincultura.gov.co y/o una vez

el usuario diligencie el Formulario de Suministro de Documentos disponible en la sección de *Servicios para usuarios* del sitio web de la Biblioteca Nacional.

Formulario de Suministro de Documentos y D.S.I., contiene los campos

Campos:

Nombres y apellidos

Correo electrónico

Ocupación / Cargo / Profesión / Proyecto de investigación

Ciudad, País

Identifique los datos del documento (título, autor, edición, año, páginas, consulte el catálogo en línea y copie el registro).

Páginas:

Documento completo: Si No

- Se realiza la verificación en el Sistema ILS Symphony con el fin de corroborar que el material solicitado por el usuario se encuentre dentro de la colección de la Biblioteca Nacional de Colombia y revisar en qué estado se encuentra. Se tiene en cuenta la Ley derechos de autor.
- En caso de inconsistencias, enviar correo al usuario con las referencias de los registros que por el catálogo aparecen y pedirle nuevamente el envío de la solicitud del servicio.
- Si el material no se encuentra en la BNC se procederá a entablar contacto y realizar la solicitud con la otra institución por correo electrónico.
- Verificado el material se envía correo electrónico al usuario con la cotización del servicio (Ver anexo Resolución 1503 del 23 de Julio de 2012. Tabla de tarifas) informándole las condiciones de envío (forma de envío, calidad de las imágenes) y los datos de consignación.

BANCO POPULAR SUCURSAL PRINCIPAL CUENTA CORRIENTE No. 11005000129_6, a nombre de DTN FOMENTO MUSEOS Y PATRIMONIO CULTURAL MINISTERIO DE CULTURA.

El correo electrónico se envía con copia a serviciosbnc@mincultura.gov.co, a lespana@mincultura.gov.co y servicioalcliente@mincultura.gov.co.

- Se verifica el recibo de consignación, el cual es enviado por el usuario vía correo electrónico.
- Se diligencia el formato correspondiente, se anexa copia del recibo de consignación al mismo y se envía a la administración de Dirección. Ver anexo formato orden de servicio – reprografía- BNC. Código F-BNA-119.
- Una vez se recibe el pago se procede a retirar la obra para digitalización y se tienen en cuenta los siguientes aspectos:
 - ✓ Seleccionar las páginas o posibles temas, en primera instancia, para reproducción de la obra que se encuentra en otro medio (microfilmada o digitalizada).
 - ✓ Si la obra no está en otro medio seleccionar para reproducción la obra que se encuentra en formato papel.
 - ✓ Si de la misma obra existen varios ejemplares, seleccionar el ejemplar que está en mejor estado y el ejemplar que no pertenece a una colección especial o a la colección de libros raros y valiosos.
- Se hace solicitud para la digitalización a través de Pionero al GC.
- Se imprime formato de solicitud de digitalización realizado para Pionero y se envía al depósito correspondiente, las personas de los depósitos son las encargadas de entregar el material al GC para su digitalización.
- El GC realiza la digitalización.
- El GC envía documento digitalizado al usuario con copia al correo del responsable del servicio y solicitamos en el mismo que nos confirme que recibió los materiales.

- Si el archivo es muy pesado, y sobrepasa la capacidad del correo, se remitirá al *área de sistemas* para que ellos habiliten un enlace URL.
- Se realiza el registro estadístico del servicio prestado.
- El GC devuelve el material directamente al depósito correspondiente e informa a los funcionarios de las salas.
- Se anexa enlace para la evaluación del servicio en el correo en el que se envían las copias o en un correo posterior en el que se solicita al usuario nos confirme la recepción del material.

Agradezco diligenciar esta encuesta, no le tomara más de 2 minutos.

Por favor, ingrese al siguiente link y marque servicio de Suministro de Documentos:

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

- Se realiza el registro estadístico de la atención del servicio.