



La cultura
es de todos

Mincultura

ESTUDIO DE PÚBLICOS

Caracterizaciones y estudio de usuarios

Biblioteca Nacional de Colombia

El patrimonio es de todos

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 y visitantes (presenciales o virtuales)** 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 **herramientas de aprendizaje**, las **colecciones digitales**; hay quienes hacen consulta de **documentos sonoros y audiovisuales**; otros disfrutan de las **exposiciones (físicas o virtuales)**, algunos acceden para utilizar los **servicios o realizar tramites**; y a la vez llegan estudiantes universitarios, profesores, bibliotecarios, académicos, intelectuales e Investigadores expertos.



La cultura
es de todos

Mincultura

Los estudios de público

Caracterizaciones y Estudio de Usuarios

Le abren la posibilidad a la Biblioteca Nacional de tomar decisiones apropiadas con respecto a la ***experiencia de usuario***. En este sentido, arroja información acerca del **público** de la Biblioteca Nacional, **definiéndolo y segmentándolo**. Sobre los **usuarios** 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. A través de las **variables intrínsecas** se identifican los temas de interés sobre la que giro la consulta (genérica y específica), se advierte el **comportamiento a los canales de acceso** (internet, telefonía, redes sociales) y el uso de los mismos. Sobre los **usuarios regulares**, permite conocer, qué **objetivos tienen relacionados con los servicios que ofrece** (diseña o mejora) la biblioteca y el contexto de uso empleado para llevar a cabo sus tareas.





De igual manera el análisis cualitativo del conjunto de datos consignados en los instrumentos de medición (formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas o correo electrónico bnc@), **proporciona información sobre el nivel de complacencia frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados con los servicios ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios**



La cultura
es de todos

Mincultura



Los resultados que se presentan a continuación son el insumo requerido para **generar el marco de conexión en torno los servicios** (tramites o productos), de **crear preferencias o fidelidades** entre diferentes grupos de usuarios y hacerse un espacio no solo en el “mercado cultural e investigativo” si no en las **necesidades de los usuarios**, en consecuencia, **crear estrategias** en la manera de abordar **diseño de los servicios** para **garantizar el acceso** del público al patrimonio bibliográfico y documental de la Nación, contribuyendo a **fortalecer la identidad nacional**.



La cultura
es de todos

Mincultura

Perfil del usuario presencial 2013-2018



Género y edad: El 53% género masculino y el 47 % de género femenino. Rango de edad con mayor presencia se ubica entre 18 a 29 años con un 65 %. Las mujeres son las primeras interesadas en vincularse como usuarias de la Biblioteca y los ciudadanos de género masculino se convierten en nuestros usuarios más fieles y de mayor suscripción.

Ocupación: El 68% de los usuarios manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse "estudiante", seguido por un 12% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 5% corresponde a docentes.

Nivel educativo: 72%, tiene una carrera universitaria o está adelantándola. Con un 6% se ubica el nivel secundaria. Con 5% se ubicaron tres niveles: maestría, técnico y tecnológico. Con una menor representación se encuentra los niveles de especialización, doctorado y postdoctorado.



La cultura
es de todos

Mincultura

Perfil del usuario presencial 2013-2018



Carreras o profesiones: El 31% por ciento de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son derecho, comunicación social e historia respectivamente.

La institución educativa con mayor presencia en la Biblioteca Nacional es la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 700 ciudadanos han manifestado estudiar o haber estudiado en instituciones educativas en el extranjero. 250 ciudadanos manifestaron estar vinculados a centros de investigación.

El tema de interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca gira en torno a las obras generales, información e informática, seguido de las ciencias sociales, en tercer lugar encontramos la Literatura (Belles-lettres) y retórica. Los análisis permiten resaltar temáticas como la música, el derecho, la prensa, la economía, la educación, la ingeniería, la medicina, la historia de Colombia, la ciencia política o la arquitectura como áreas de interés específica manifestada por los ciudadanos en los últimos cinco años.



La cultura
es de todos

Mincultura

Perfil del usuario virtual



Ubicación geográfica se concentra en Colombia con una representatividad del **62 % la ciudad que reporta más solicitudes es Bogotá** y seguidamente se encuentran Medellín y Cali. España que ocupa el segundo lugar con el 7% y Estados Unidos el tercer lugar con 5%.

Frente al **sexo de los solicitantes, el 48% de los usuarios virtuales es femenino y 44% masculino.** Un 6 % de los servicios fue realizado por instituciones [en su mayoría unidades de información o bibliotecas] y el 2% restante no se pudo agrupar.

Ocupación: 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.**

Perfil del usuario virtual

Temática de consulta: El 60 % por ciento de las consultas realizadas giran en torno a los temas relacionados con **obras e información general**. Seguidamente con un 10% por ciento se sitúan 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.

Las cinco **primeras temáticas específicas** sobre las que gira la consulta realizada mediante alguno de los servicios virtuales:

- 32% Bibliotecología y ciencias de la información
- 14% revistas, diarios y publicaciones periódicas
- 8% operaciones de la biblioteca
- 4% Literatura de las lenguas española y portuguesa
- 4% Biografía, genealogía e insignias
- 3% Historia de Colombia

The screenshot displays a virtual user interface with several sections:

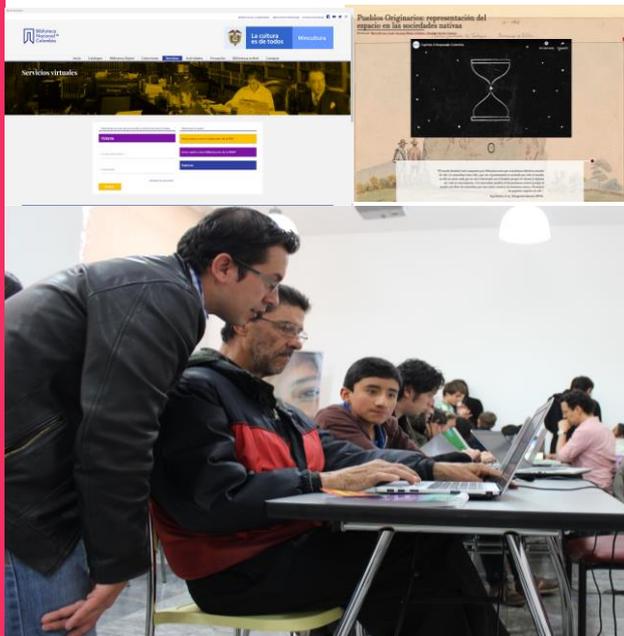
- Novedades** (New arrivals)
- Nube de términos** (Term cloud)
- Búsqueda avanzada** (Advanced search)
- Recomendados** (Recommended): A green box with the text "Esta semana sugerimos estos títulos para ti. Para ver todos los títulos, haz clic en ver todos." Below it are three book covers: "TIERRA DE PROMISIÓN" by JOSÉ EUSTASIO RIVERA, "LA VORÁGINE" by JOSÉ EUSTASIO RIVERA, and "POEMA HEROICO Y OTRAS FLORES POÉTICAS" by HERNÁNDO DOMÍNGUEZ CAMARGO.
- ¿Qué es la BBCC?** (What is BBCC?): A green box with the text "Es una colección de libros y productos digitales que tiene para ti una selección de lo más representativo de la cultura colombiana a solo un clic." Below it is a video player with the text "¿Quieres saber más? Mira este video" and a play button.
- Palabras clave** (Key words): A red box with the text "Amores y Odios" and a small image of a person.
- 74 Libros en línea** (74 Online books): A blue box with the number 74.
- 11 Colecciones** (11 Collections): A blue box with the number 11.
- 2 Temas** (2 Topics): A blue box with the number 2.
- 60**: A blue box with the number 60.



La cultura
es de todos

Mincultura

Perfil del usuario virtual



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 pregunte 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.**

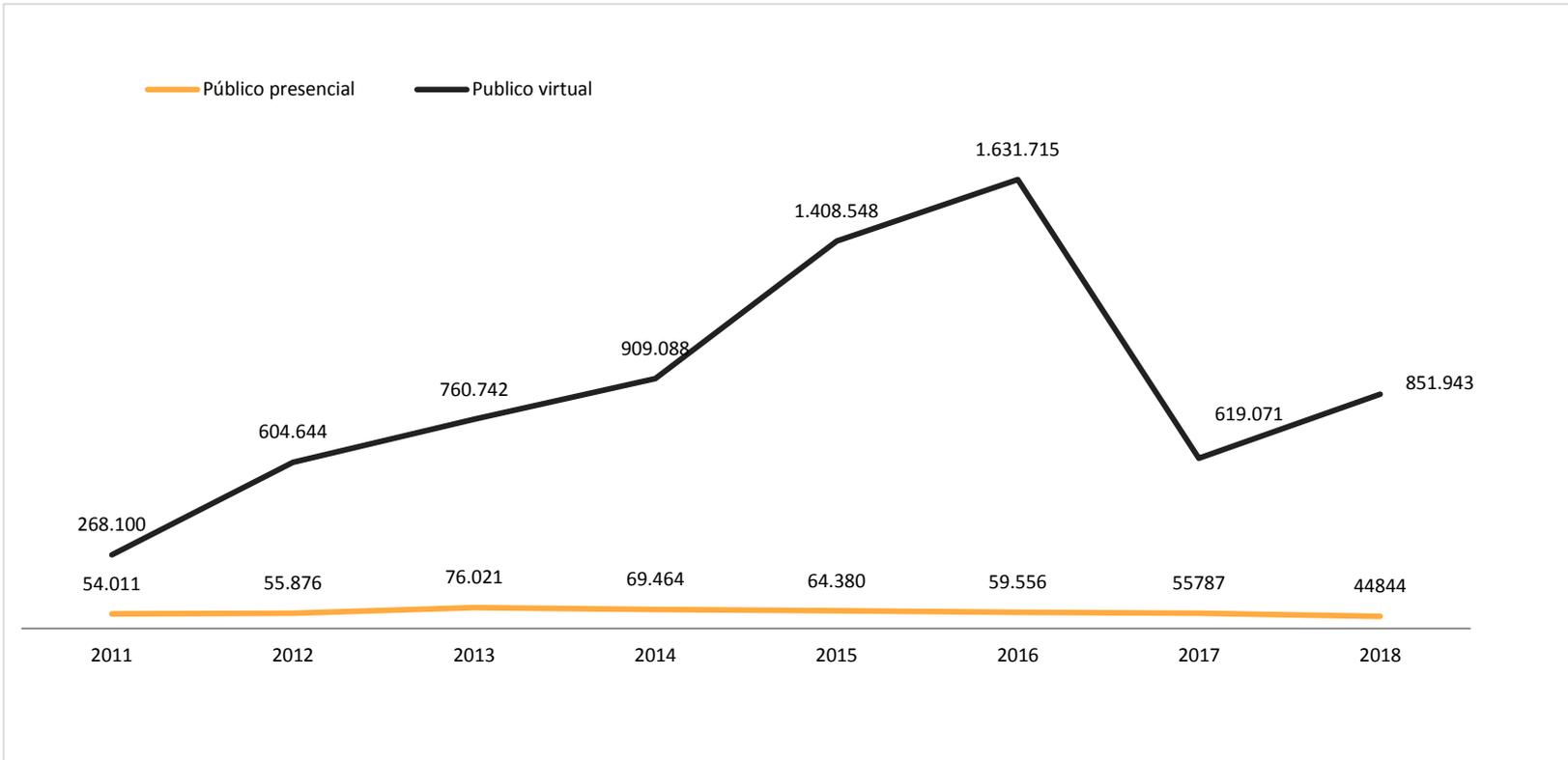
En términos generales podemos concluir que el **usuario virtual** es un Profesional en derecho, en ciencias sociales y culturales, cuya tema de investigación se centra en la Bibliotecología y ciencias de la información cuyo canal de comunicación es el teléfono y que prefiere los servicios que dan información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



La cultura
es de todos

Mincultura

PÚBLICO BIBLIOTECA NACIONAL

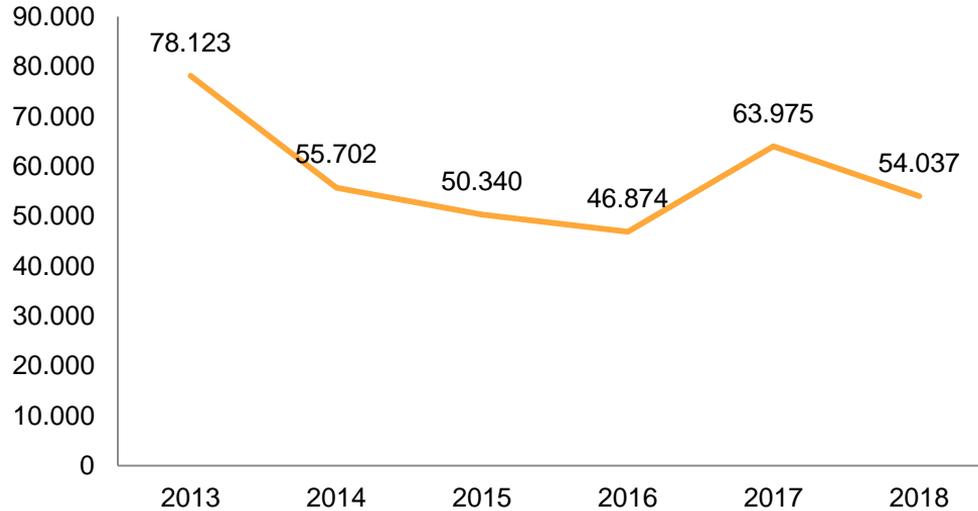


La cultura
es de todos

Mincultura

Se consideran usuarios de la Biblioteca Nacional los siguientes:

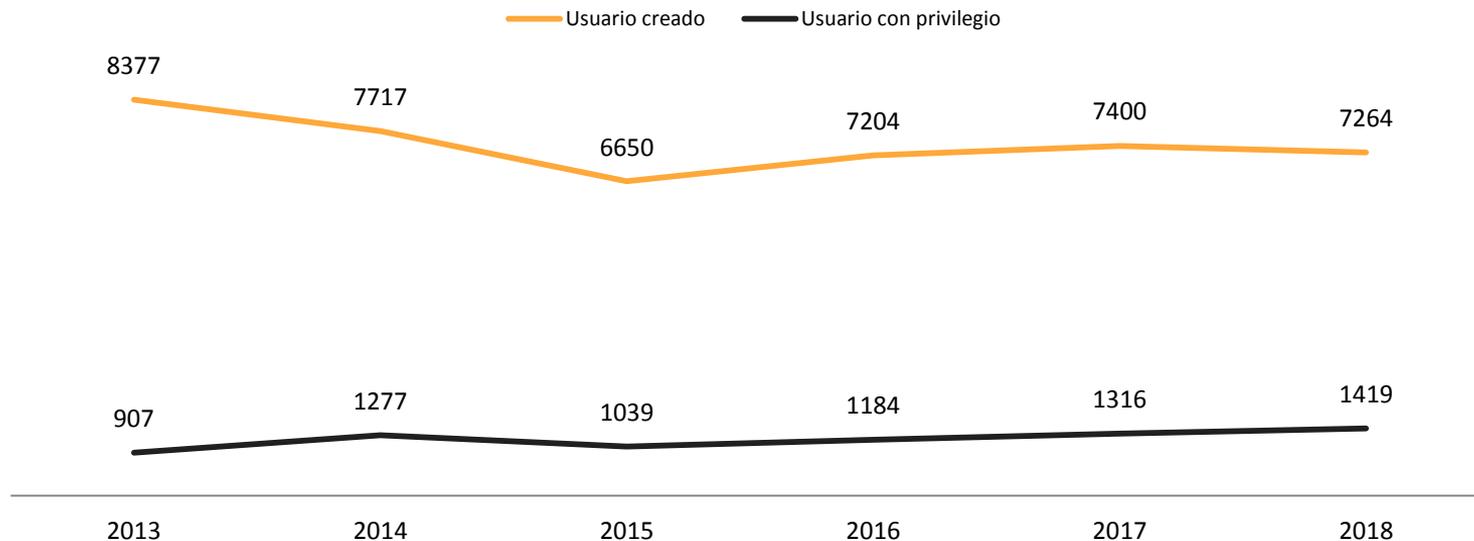
Usuarios que ingresan a las salas de consulta de la BNC (Datos tomados de SIISE) + asistentes actividades culturales (Conciertos, Conferencias y Exposiciones) + usuarios atendidos por servicios virtuales (solicitudes recibidas por serviciosbnc@ bnc@ y PQRSD)+ usuarios atendidos por consulta telefónica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



La cultura
es de todos

Mincultura

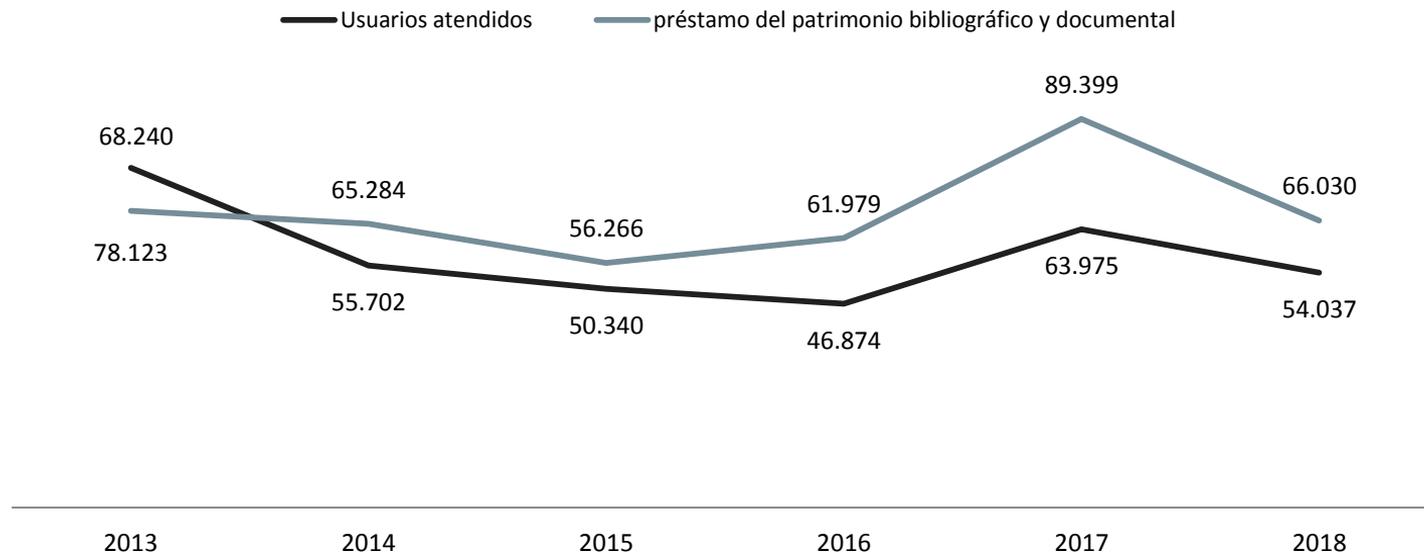
Los funcionarios del Grupo de Colecciones y Servicios realizaron un total de **51.754 afiliaciones entre enero de 2013 a diciembre de 2018**, correspondientes a 44.612 nuevas afiliaciones y 7.142 renovaciones.



La cultura
es de todos

Mincultura

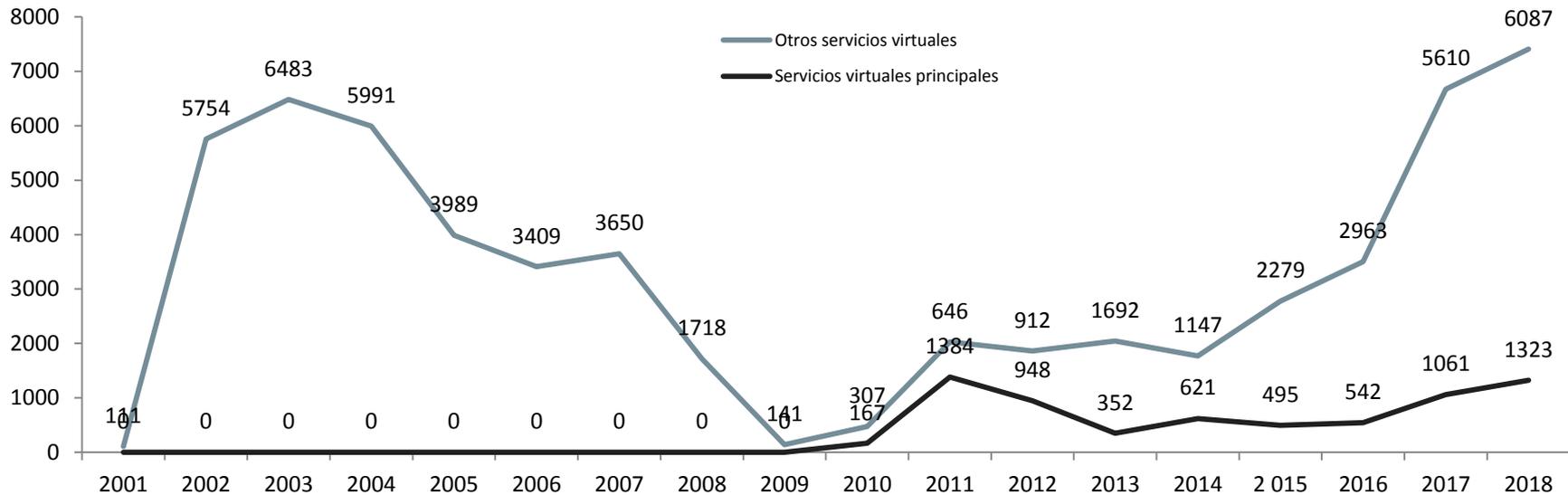
Durante los últimos cinco años se han **consultado más de 407.198 obras o recursos de información** por un aproximado de 349.051 usuarios, garantizando el acceso al patrimonio bibliográfico y documental.



La cultura
es de todos

Mincultura

Servicios virtuales ofrecidos por el Grupo de Colecciones y Servicios –GCyS-



La cultura
es de todos

Mincultura

Satisfacción respecto del servicio prestado

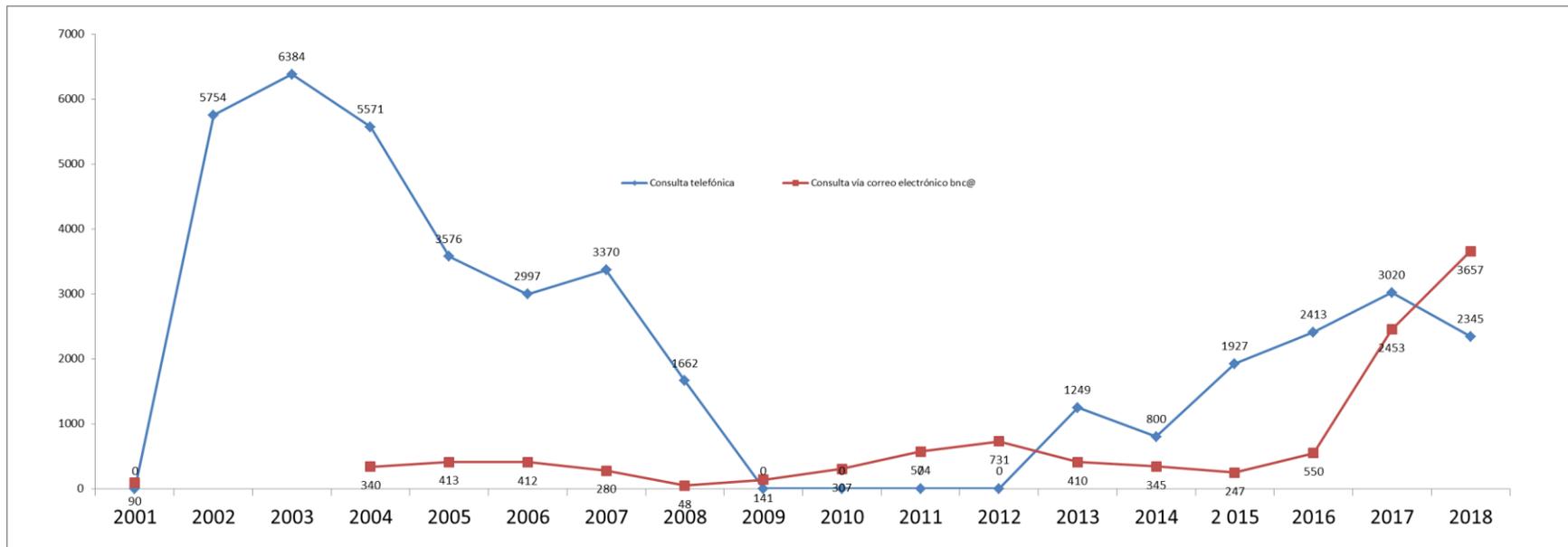
Para la presente investigación se revisaron un total de 774 [encuestas de servicios](#). La distribución estadística por año fue: 227 de 2014, 384 de 2015, 33 de 2016, 136 en 2017 y 70 en 2018.

Los servicios presenciales y virtuales, evaluados fueron: 643 en 2014, 778 en el 2015, 83 en 2016, 312 en 2017 y 520 en 2018 para un total de **2.336**.

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



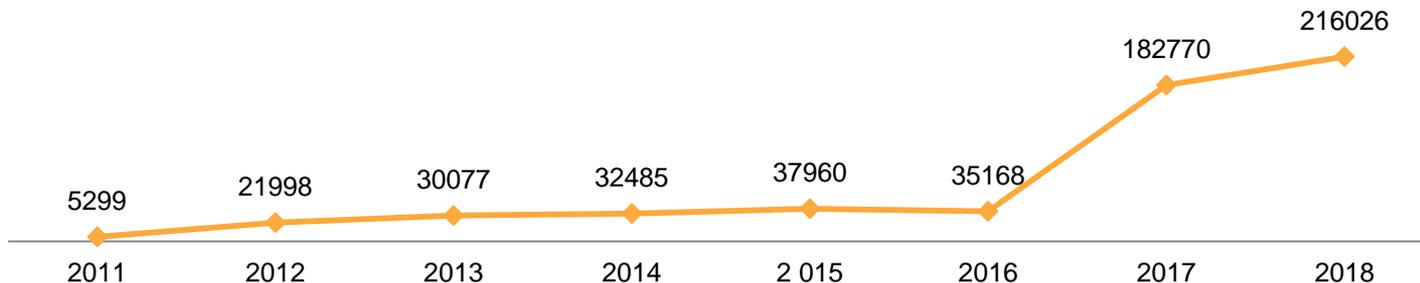
Canales de comunicación



La cultura
es de todos

Mincultura

Redes sociales



# de seguidores	BNC	RNBP
Diciembre 2017	77,100	12,500
Diciembre 2018	85,610	14,257



# de seguidores	BNC	RNBP
Diciembre 2017	85,720	4,220
Diciembre 2018	96,800	5,198

INSTAGRAM	Seguidores
Diciembre 2017	3.230
Diciembre 2018	11.700



YOUTUBE	BNC	RNBP
Visualizaciones	131.200	25.800
Aumento respecto a 2017	+15%	+4%
Tiempo reproducción(min.)	407 mil	49 mil
Aumento respecto a 2017	+6 %	+1%

FLICKR BNC y RNBP	Fotografías / Visualizaciones
Diciembre 2017	210 / ND
Diciembre 2018	1.521 / 2.461



La cultura es de todos

Mincultura

Fidelización Usuario presencial

Año primera afiliación	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Recurrencias por año					
2000	52	53	39	39	40	32
2001	44	48	51	44	46	43
2002	38	38	40	37	41	26
2003	61	38	38	39	35	39
2004	59	68	47	65	53	33
2005	50	55	38	46	55	51
2006	71	72	46	48	54	36
2007	64	55	53	53	40	45
2008	64	66	45	44	50	54
2009	116	107	68	88	57	70
2010	251	236	124	112	129	111
2011	31	244	203	127	127	113
2012	21	34	185	205	139	128
2013	0	163	30	193	226	158
2014	0	0	32	24	191	207
2015	0	0	0	20	16	178
2016	0	0	0	0	17	46
2017	0	0	0	0	0	49

De los **7.157 usuarios que renovaron** su afiliación entre el 2013 al 2018 se observó en la mayoría de los casos equivalía a **la segunda renovación**, lo que implica una permanencia mínima de **tres años** como usuario regular de la Biblioteca. En algunos casos supera los **15 años** lo que nos permite afirmar que la Biblioteca genera en sus **usuarios regulares un sentido de pertenencia**.

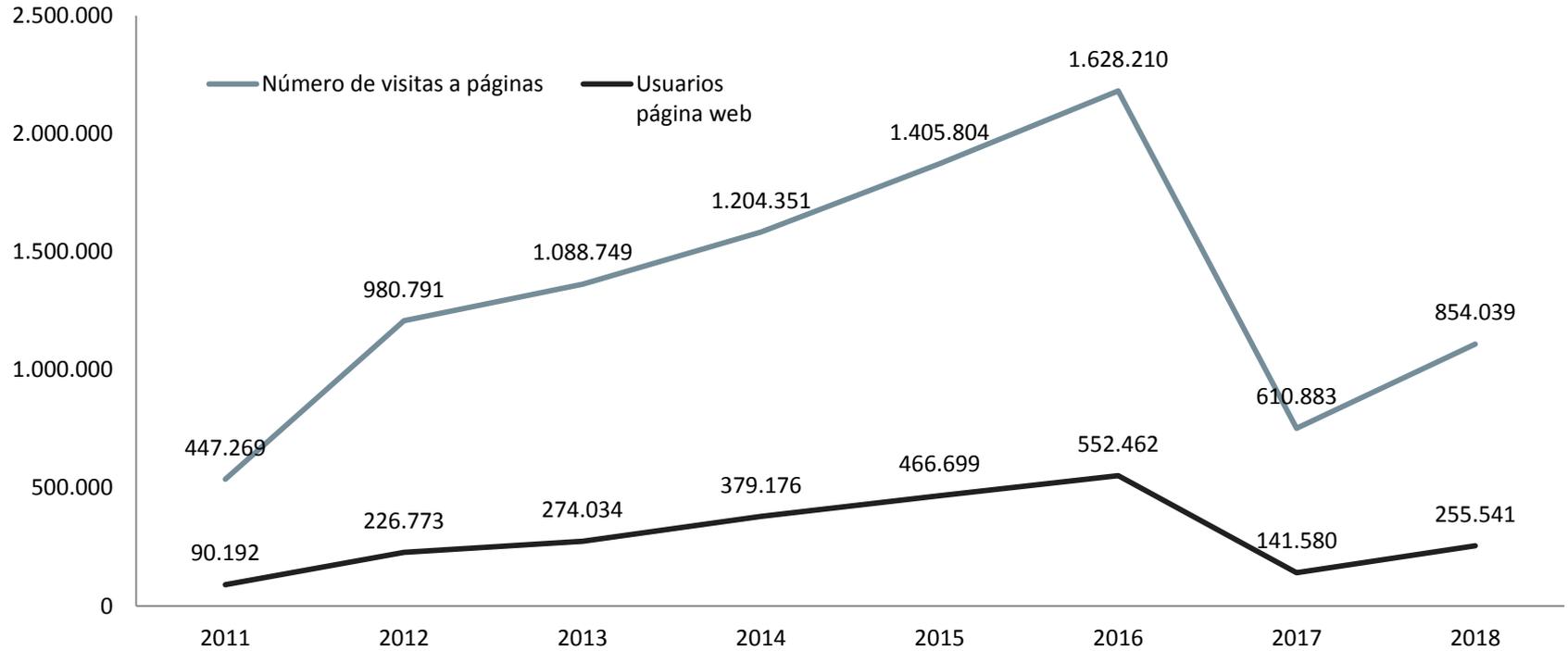
Es importante aclarar que frente a las renovaciones debemos de tener en consideración que el proceso de automatización del servicio y trámite de la afiliación se inició paulatinamente en el año 2000, en consecuencia la fecha más antigua va hacer esta, **no obstante contamos con usuarios cuya vinculación se remonta a los años 70**



La cultura
es de todos

Mincultura

Fidelización Usuario Virtual



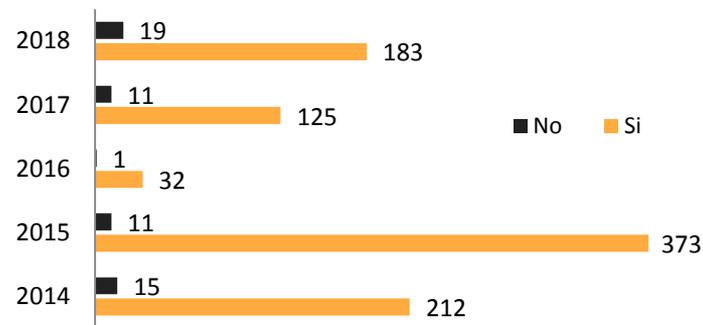
La cultura
es de todos

Mincultura

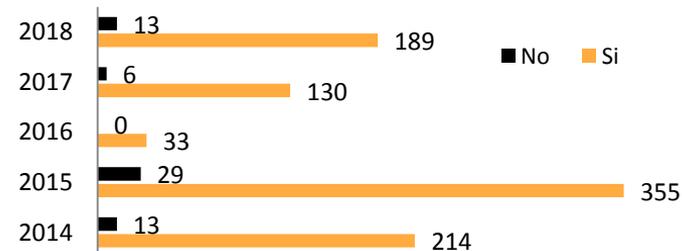
Satisfacción respecto del servicio prestado

Año	La rapidez en responder a su solicitud fue		La calidad de la atención por parte de los		La calidad del material recibido fue	
2014	Excelente + Bueno	200	Excelente + Bueno	214	Excelente + Bueno	206
2015		376		380		371
2016		32		161		33
2017		129		134		128
2018		189		195		187
2014	Regular + Deficiente	27	Regular + Deficiente	13	Regular + Deficiente	21
2015		8		4		13
2016		1		0		0
2017		7		2		8
2018		13		7		15

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



Recomendaría los servicios de la BNC



La cultura es de todos

Mincultura

RETOS



- ❶ **La Biblioteca Nacional debe estar a la vanguardia de todas las bibliotecas del país**, debe proyectarse como la principal biblioteca del país, y ser el referente positivo en cuanto a la organización y manejo del material bibliográfico y documental; modernización y aplicación de las nuevas tecnologías en todos los procesos que le competen; calidad en los servicios especializados; infraestructura, equipamiento y mobiliario adaptado a las necesidades; competencias del personal en todas las áreas; liderazgo en sistemas de catalogación, procesos de conservación e investigación bibliográfica, entre otros aspectos.
- ❷ 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. Es preciso anotar, que a través de los servicios se garantiza la democratización del acceso al patrimonio bibliográfico y documental del país
- ❸ **Ampliación de espacios de consulta y atención de usuarios**, aumentar los espacios de consulta y de atención al público, ampliando las áreas aprovechables por los usuarios. Así mismo contemplar la adecuación física de los espacios de atención y prestación de los servicios con estándares de salud ocupacional, en busca del bienestar de los funcionarios y usuarios.



La cultura
es de todos

Mincultura

RETOS



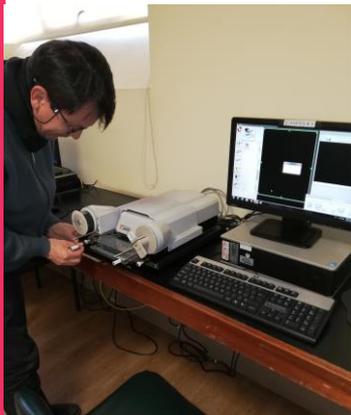
- ❶ **Espacios especializados** según las necesidades de los usuarios: una de las dificultades de la Biblioteca es la falta de espacios ajustados a las necesidades de los diferentes usuarios. Por ello, plantean establecer categorías de acceso a espacios y servicios de manera diferenciada de acuerdo con los perfiles y necesidades de los usuarios.
- ❷ Fortalecer actividades y servicios relacionados con la **promoción de lectura del patrimonio bibliográfico y documental** en los espacios de la Biblioteca Nacional y en portal web (tradicionales y alternativos)
- ❸ **Fortalecimiento de los servicios**, gestionar e implementar proyectos y estrategias que permitan mejorar los servicios existentes y evaluar la viabilidad de generar nuevos servicios de acuerdo con las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios; responder en términos de calidad a las exigencias y a las expectativas de los usuarios como meta organizacional, su impacto en los servicios y su compromiso con los estándares de la institución.
- ❹ **Fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano del Grupo de colecciones y servicios** para responder en términos de calidad y oportunidad a las exigencias y a las expectativas de los visitantes y usuarios, en cumplimiento de las metas del Gobierno Nacional en lo que respecta a estándares de servicio al ciudadano y conocimiento de las colecciones.



La cultura
es de todos

Mincultura

RETOS



- ④ El Grupo de Colecciones y Servicios (GCyS) **aportará periódicamente los resultados de las caracterizaciones de usuarios con el fin de contribuir con el perfil de los usuarios atendidos en un lapso de tiempo**, este insumo ayudará en la toma de decisiones con respecto al sitio web, en lo referente a la experiencia de uso y usabilidad, la accesibilidad o la interacción, y sumará esfuerzos para la implementación de metodologías centradas en el diseño de experiencia usuario. Los cambios han sido paulatinos e involucran otros grupos y líneas de trabajo de la BNC pero lo realmente importante es que sea el usuario el centro del proceso de diseño.
- ④ **Crear audiencias** atrayendo a nuevos visitantes y convirtiéndolos en usuarios regulares
- ④ Orientar su misión hacia la **preservación de los usuarios existentes** y animarlos a serle fieles, proporcionándoles ofertas atractivas y de alta calidad.
- ④ La Biblioteca debe procurar unas **métricas** que le permitan calcular asuntos relevantes acordes con su Misión y **centrados en sus objetivos estratégicos**.
- ④ **Protocolos de seguridad más amigables**, teniendo en cuenta la importancia de preservar el patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca Nacional de Colombia, pero conscientes de la inconformidad de los usuarios frente a las medidas de seguridad, los funcionarios consideran que es posible transformar el enfoque restrictivo actual por un enfoque de concientización hacia los usuarios. Este enfoque puede promover.



La cultura
es de todos

Mincultura

Gracias.

Mayor información
Profesional especializado
Lyda Patricia España Rodríguez
lespana@bibliotecanacional.gov.co
(571) 3816464ext. 3204
Calle 24 No.5-60 55 Bogotá D.C., Colombia
www.bibliotecanacional.gov.co



**La cultura
es de todos**

Mincultura