

Caracterización del usuario 2014 -2015

Biblioteca – Museo Geológico

Dirección General

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

10 de julio de 2015



Modelo encuesta



 SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO	Encuesta Caracterización del Usuario	 PROSPERIDAD PARA TODOS
Versión 1 F-COM-PCI-028 Página 1 de 2		
Fecha <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> / <input style="width: 20px;" type="text"/> D M A		
Gracias por dedicar unos minutos para diligenciar esta encuesta. La información que nos proporcione nos permitirá conocer mejor a los usuarios del Servicio Geológico Colombiano y mejorar la calidad de nuestra atención. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por la entidad.		
1. ¿En cuál de las siguientes sedes del Servicio Geológico Colombiano estuvo presente? <input type="checkbox"/> Central (Bogotá D.C.) <input type="checkbox"/> Cali <input type="checkbox"/> Pasto <input type="checkbox"/> CAN (Bogotá D.C.) <input type="checkbox"/> Medellín <input type="checkbox"/> Popayán <input type="checkbox"/> Bucaramanga <input type="checkbox"/> Manizales		
2. Género 3. Edad (años) <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Menor de 18 <input type="checkbox"/> Entre 45 y 54 <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Entre 18 y 24 <input type="checkbox"/> Entre 55 y 64 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Entre 25 y 34 <input type="checkbox"/> Igual o mayor a 65 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Entre 35 y 44 <input type="checkbox"/> No responde		
4. Estado Civil <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Separado(a)/divorciado(a) <input type="checkbox"/> Unión libre		
5. Ocupación <input type="checkbox"/> Empresario <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Empleado <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> No responde		
6. Nivel de Educación <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> No responde <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Especialización <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Maestría _____ <input type="checkbox"/> Tecnólogo <input type="checkbox"/> Doctorado _____		
7. ¿En cuál de las siguientes sectores económicos se encuentra trabajando? <input type="checkbox"/> Agropecuario <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Gobierno <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Financiero <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Minero y Energético <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Comunicaciones _____ <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Solidario _____		

 SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO	Encuesta Caracterización del Usuario	 PROSPERIDAD PARA TODOS
Versión 1 F-COM-PCI-028 Página 2 de 2		
8. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de los servicios que ofrece la entidad? <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Ninguno		
9. De los puntos de atención del Servicio Geológico Colombiano que a continuación se mencionan, ¿De cuál es usuario? <input type="checkbox"/> Biblioteca <input type="checkbox"/> Reactor Nuclear <input type="checkbox"/> Punto de Ventas <input type="checkbox"/> Laboratorios <input type="checkbox"/> Seguridad Nuclear y Protección Radiológica <input type="checkbox"/> Oficina de Atención al Ciudadano <input type="checkbox"/> Museo Geológico <input type="checkbox"/> Red Sismológica Nacional de Colombia <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> Tecnologías Nucleares <input type="checkbox"/> Observatorio Vulcanológico y Sismológico _____		
10. ¿Con qué frecuencia utiliza los productos y servicios? <input type="checkbox"/> Una o más veces a la semana <input type="checkbox"/> Una vez al mes <input type="checkbox"/> Una vez al año <input type="checkbox"/> Dos o tres veces al mes <input type="checkbox"/> Dos o tres veces al año <input type="checkbox"/> Una vez en un periodo superior a un año		
11. ¿Cuál es el beneficio que espera recibir al adquirir un producto o servicio? <input type="checkbox"/> Accesibilidad a la información de interés <input type="checkbox"/> Tranquilidad y confianza que le genera <input type="checkbox"/> Generación de valor para la organización <input type="checkbox"/> Productos y servicios de alta calidad técnica y científica <input type="checkbox"/> Bienes y servicios que se encuentren actualizados <input type="checkbox"/> Seguridad para la vida <input type="checkbox"/> Facilidad de uso <input type="checkbox"/> Mejoras en la calidad de vida <input type="checkbox"/> Generación de ganancias <input type="checkbox"/> Ahorro por la compra de productos económicos <input type="checkbox"/> Operar de acuerdo a las condiciones legales <input type="checkbox"/> Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real <input type="checkbox"/> Otro, ¿Cuál? _____		
12. De los siguientes canales de comunicación, ¿Cuál utiliza con mayor frecuencia? <input type="checkbox"/> Teléfono fijo <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____		
13. ¿Le gustaría recibir información sobre productos, servicios y eventos? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si su respuesta es Sí, por favor escriba su correo electrónico. Correo electrónico _____		
Muchas gracias por su colaboración		

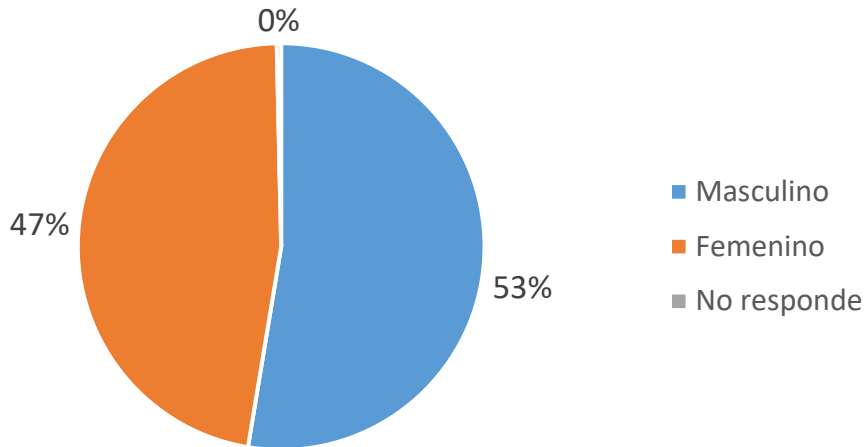


BIBLIOTECAS

Género y edad



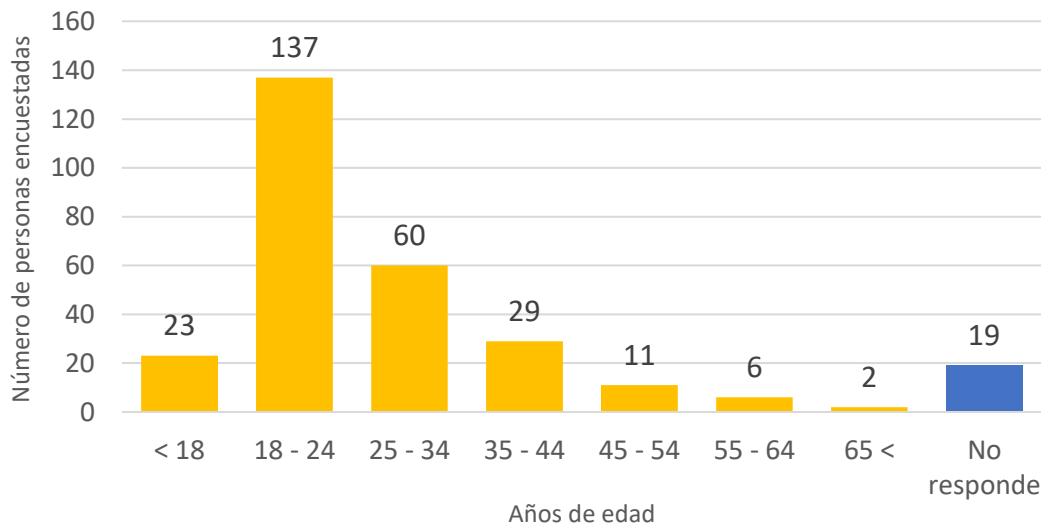
Figura 1: Género



En la *Figura 1* se puede apreciar que la proporción de hombres con relación a las mujeres es similar debido a que el 53% de la muestra es masculino y el 47% son de género femenino.

Se puede observar en la *Figura 2* que el rango de edad en el cual se concentra la muestra poblacional de la biblioteca esta entre los 18 y 34 años de edad lo que representa el 68,64% de los encuestados.

Figura 2: Edad



Ocupación y nivel de educación



En general las personas encuestadas son estudiantes con una cantidad representativa de 196 encuestados. El segundo grupo con mayor representación en la muestra del estudio son los empleados con 51 y el tercero que vale la pena mencionar son aquellas personas cuya ocupación es como independiente con 32.

Figura 3: Ocupación

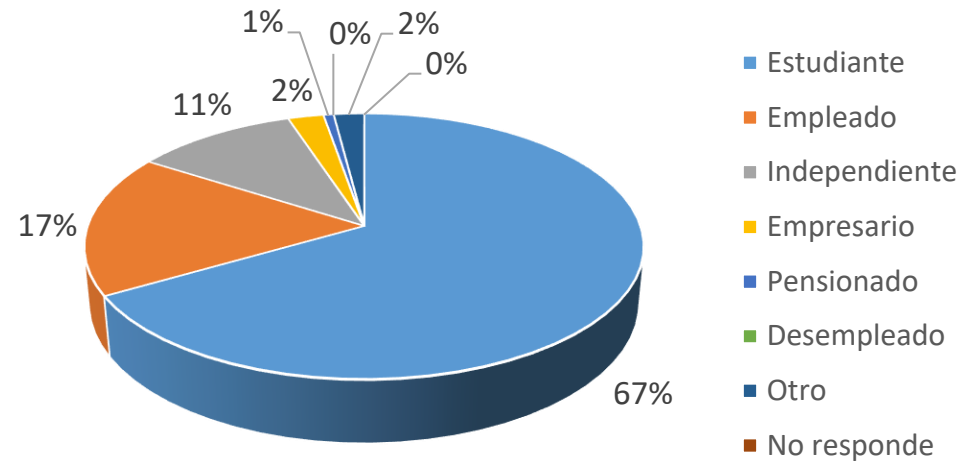
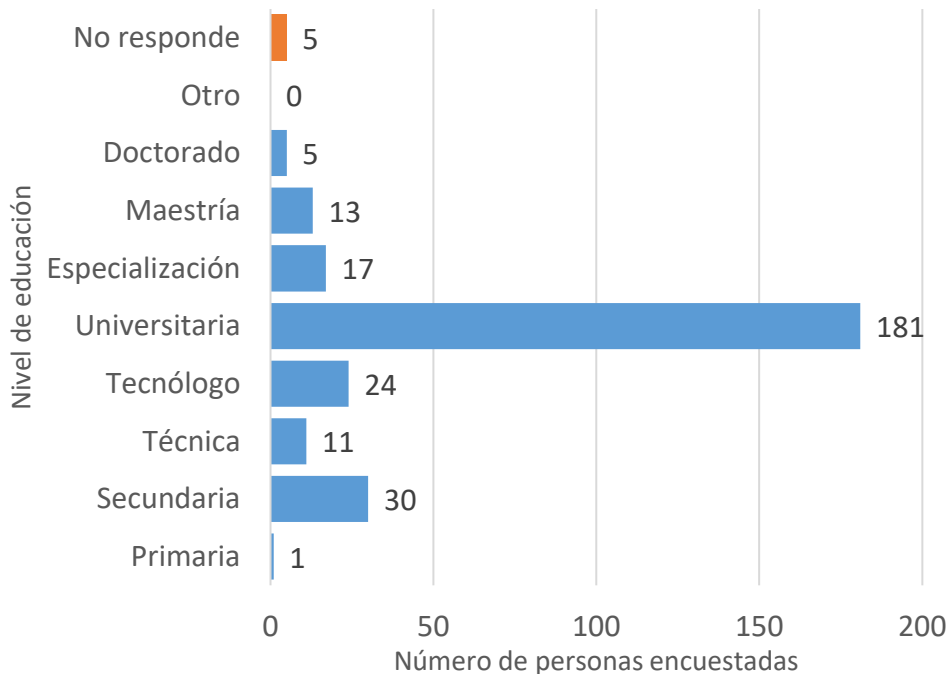


Figura 4: Nivel de educación



De acuerdo a los resultados que se pueden contemplar en la *Figura 4*, el nivel de educación que prevalece sobre las demás es la Universitaria. Éste nivel de educación incluyen aquellas personas que han logrado el título universitario y las personas que actualmente están cursando el pregrado.

Las personas que han logrado un título o están cursando el posgrado solo representan el 12,19% de la muestra poblacional.

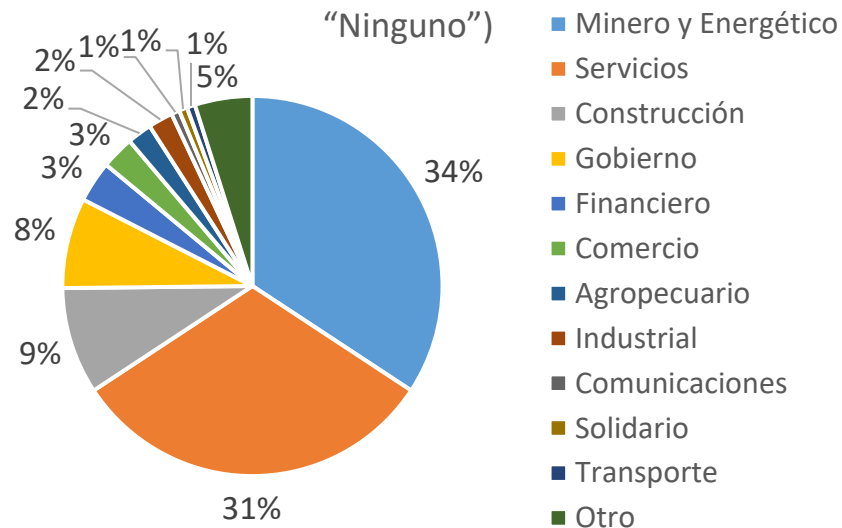
Sector económico



Se puede distinguir en la *Figura 5* que 156 usuarios encuestados respondieron “Ninguno” acerca de definir en qué sector económico se encuentran trabajando. Quienes contestaron esta opción en general son estudiantes, como anteriormente se pudo ver, son la clara mayoría.

En la *Figura 6* se pueden ver los resultados de la misma pregunta, sino que en esta gráfica de torta se muestra las proporciones porcentuales sin incluir aquellas personas quienes respondieron “Ninguno”. La mayoría de los usuarios quienes reciben un servicio en la entidad pertenecen a los sectores Minero-Energético y Servicios (educación, consultorías y asesorías, entre otros).

Figura 6: Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades (sin incluir aquellas personas quienes respondieron “Ninguno”)



Nivel de conocimiento y frecuencia de uso



El nivel de conocimiento que piensan tener el 53% de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Biblioteca del SGC es “Medio” como se puede detallar en la *Figura 7*. Por el otro lado, hubo un 32% que opinaron que su conocimiento es “Alto” y el 14% restante sienten que es “Bajo”.

Se puede visualizar en la *Figura 8* que el mayor número de los usuarios encuestados respondieron que tienen una frecuencia de uso de los servicios entre 2 y 12 veces al año.

Solo 53 personas de las 287 encuestadas en la Biblioteca vienen 2 o más veces al mes a solicitar documentos físicos o digitales lo que representa el 18,46%, una minoría entre los encuestados.

Figura 7: Nivel de conocimiento de los servicios

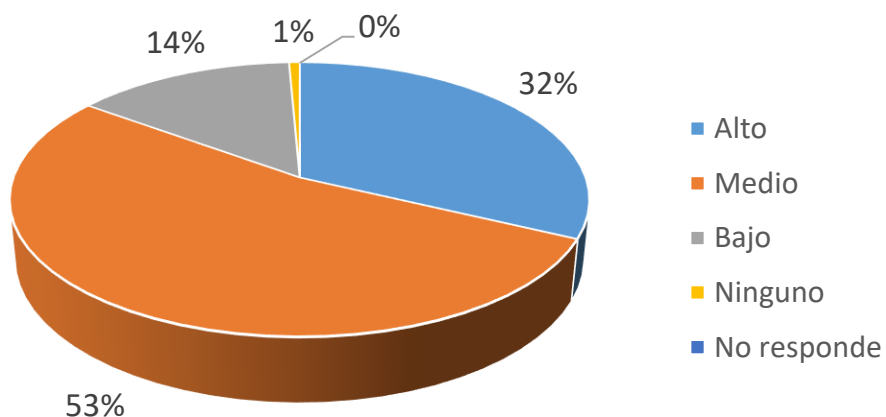
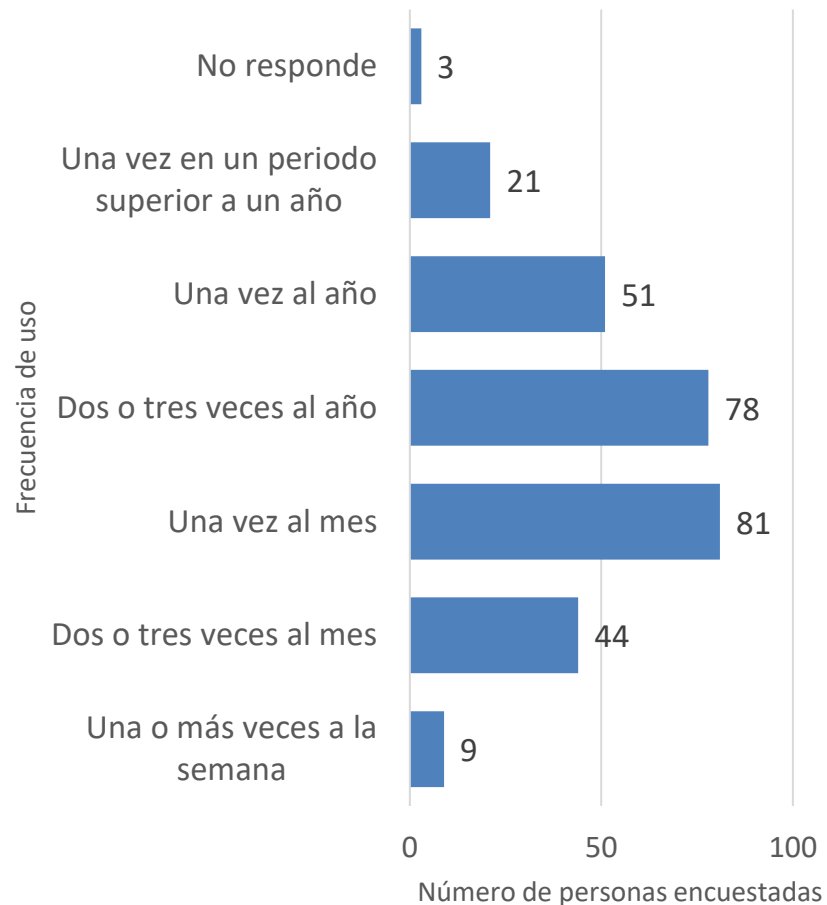


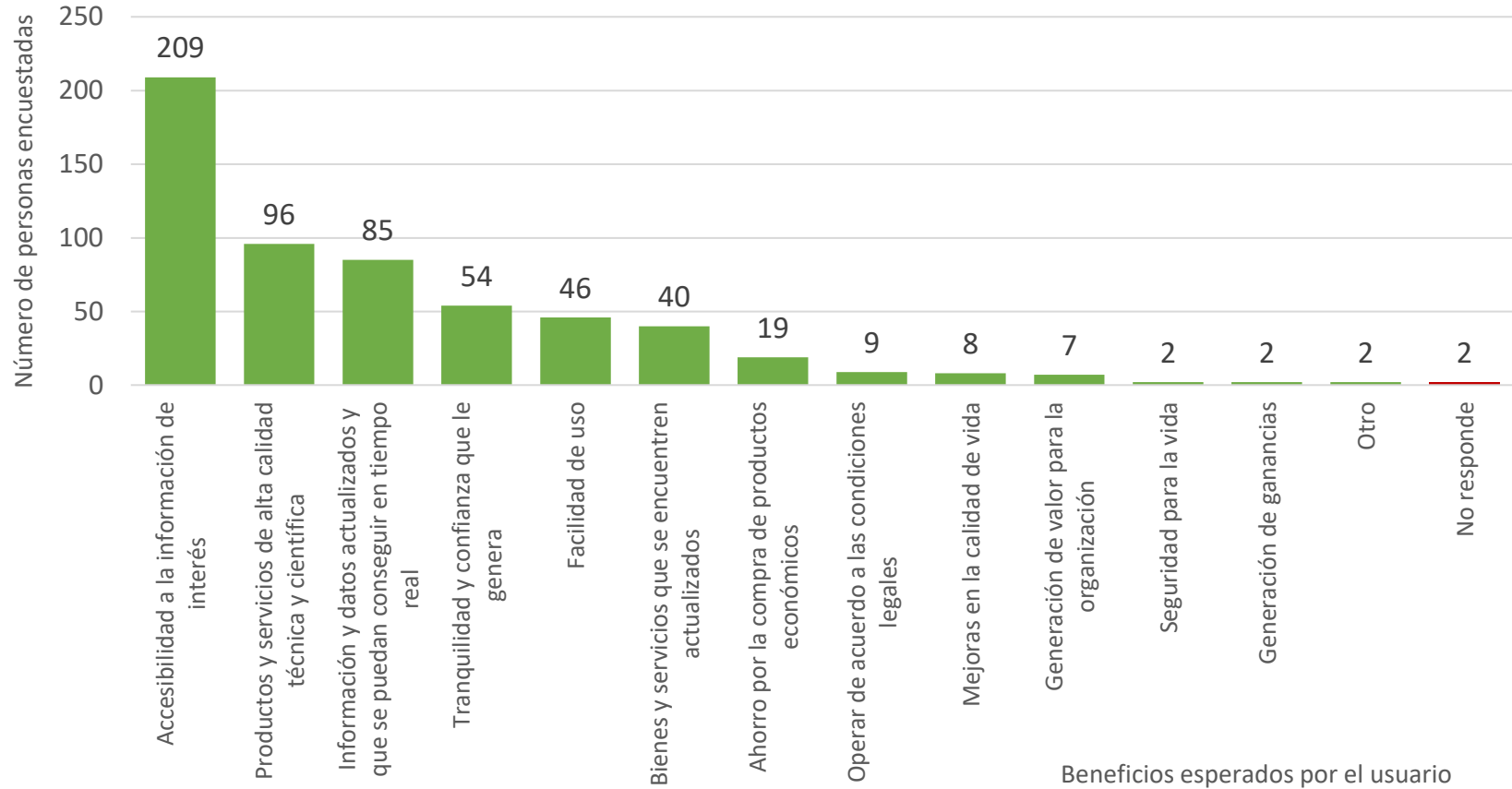
Figura 8: Frecuencia de uso de los servicios del SGC



Beneficios esperados



Figura 9: Beneficios esperados por los usuarios de las Bibliotecas del SGC



En la *Figura 9* se pueden observar que los beneficios esperados por el mayor número de usuarios encuestados es poder tener “Accesibilidad a la información de interés”, seguido por “Productos y servicios de alta calidad técnica” e “Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real”.

El Servicio Geológico Colombiano puede ofrecer estos atributos de buen servicio enfocando sus esfuerzos en facilitar el acceso de los usuarios a los documentos que prestan las Bibliotecas de la Entidad, manteniendo siempre un alto estándar de calidad de los productos y que constantemente se estén actualizando .

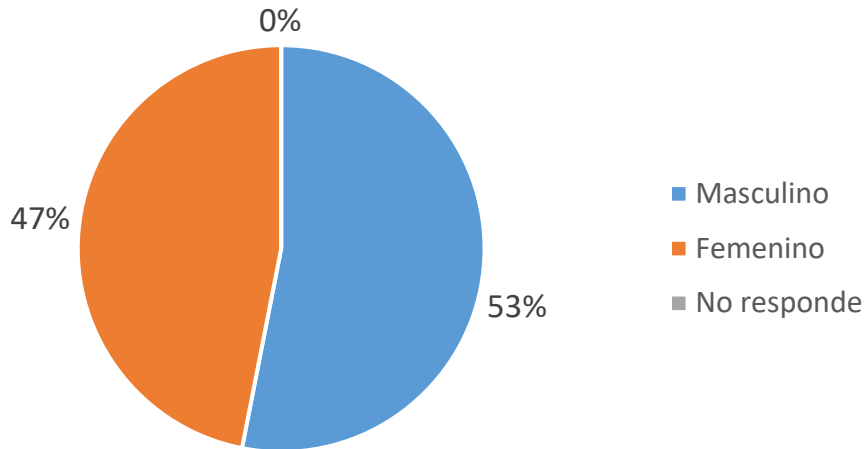


MUSEO GEOLÓGICO

Género y edad



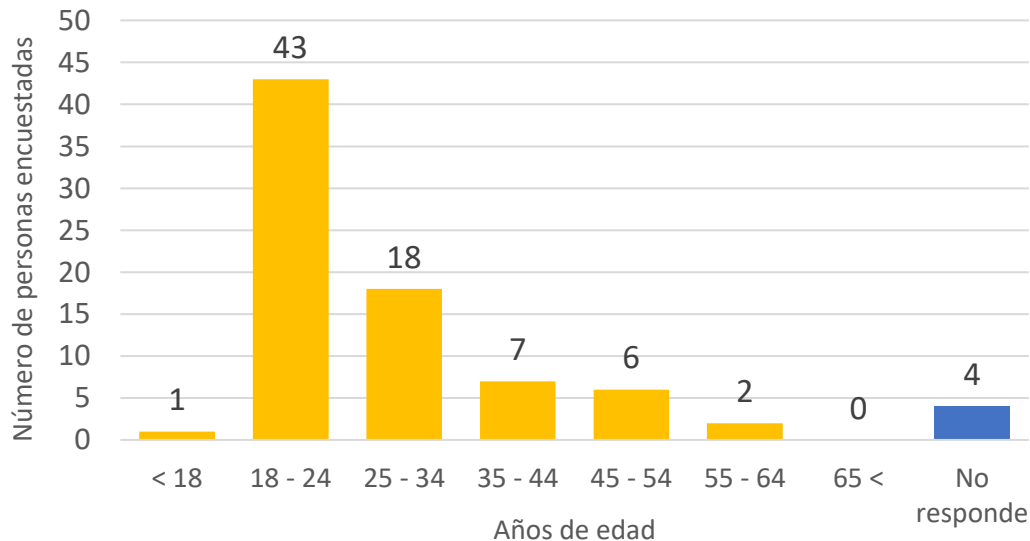
Figura 10: Género



La *Figura 10* revela que el 53% de los visitantes de los museos son de género masculino y el 47% restante corresponde al femenino. La diferencia proporcional entre ambos géneros se considera mínima .

El rango de edad en el cual se concentra la muestra poblacional de los museos esta entre los 18 y 34 años de edad lo que representa el 75,30% de los encuestados.

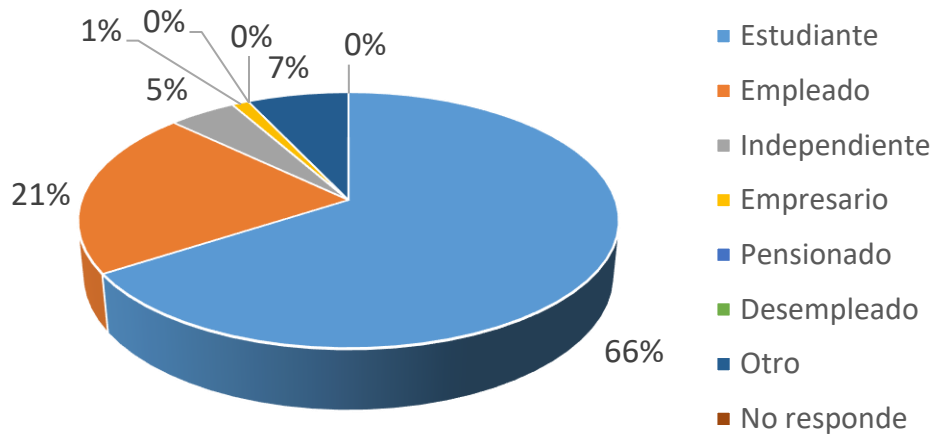
Figura 11: Edad



Ocupación y nivel de educación



Figura 12: Ocupación

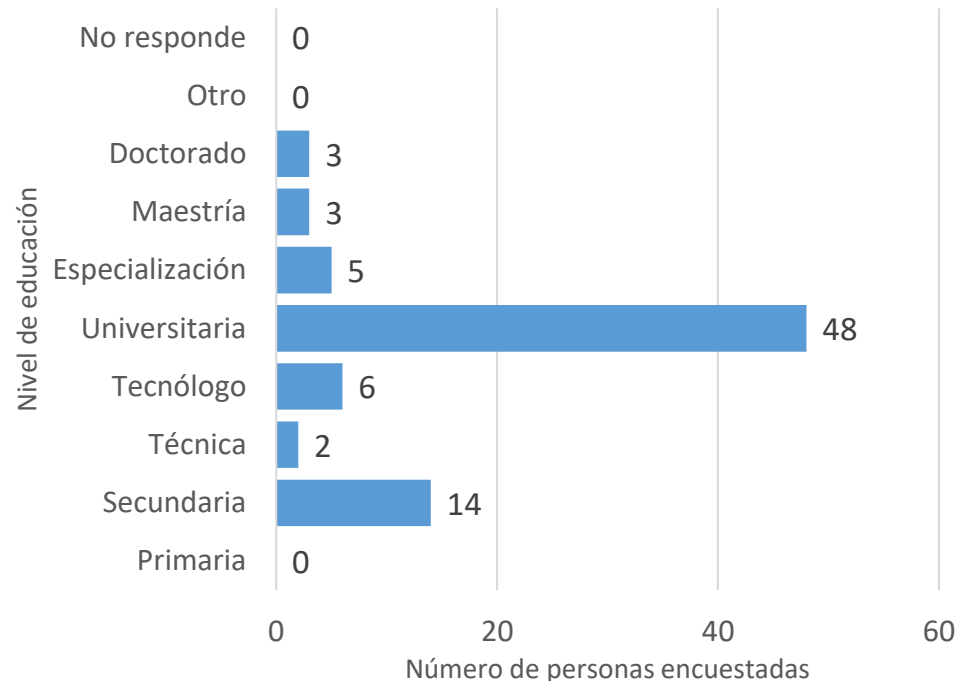


En general los visitantes encuestados son estudiantes con una cantidad representativa de 56 encuestados. El segundo grupo con mayor representación en la muestra del estudio son los empleados con 18 y el tercero que vale la pena mencionar son aquellas personas cuya ocupación es como independiente con 4.

En la *Figura 13*, el nivel de educación que supera en cantidad sobre las demás es la Universitaria. La mayoría de los visitantes son estudiantes que en el momento de diligenciar la encuesta se encontraban realizando sus estudios de pregrado con la excepción de algunos casos que ya alcanzaron el título.

Las personas que han logrado un título o están cursando el posgrado representan el 13,58% de la muestra poblacional.

Figura 13: Nivel de educación



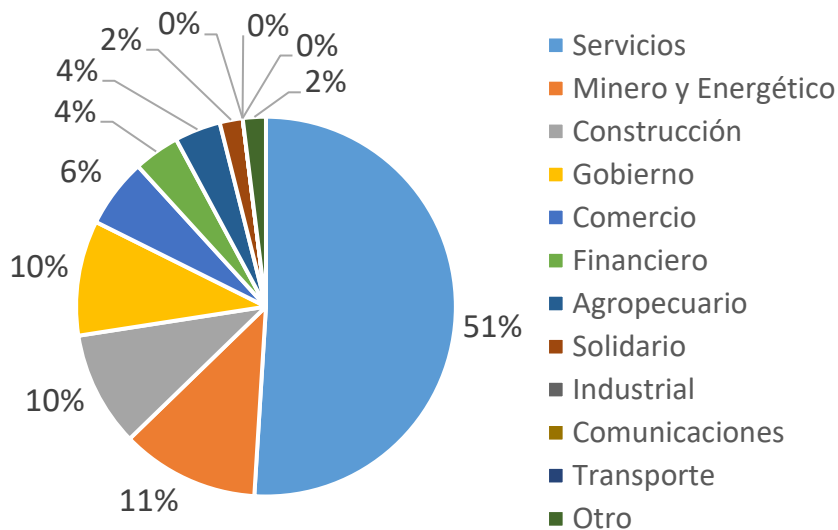
Sector económico



Figura 14: Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades



Figura 15: Sector económico en que desarrolla los usuarios sus actividades (sin incluir aquellas personas quienes respondieron “Ninguno”)



35 visitantes encuestados contestaron la opción “Ninguno” para definir el sector económico en que se encuentran trabajando. Aquellas personas que respondieron esta opción en general son estudiantes.

Al no incluir los datos tabulados de las personas que eligieron la opción “Ninguno”, se puede apreciar en la Figura 15, que la mayoría de los visitantes que participaron en las visitas guiadas o visitas particulares laboran en los sectores de Servicios (educación, consultorías y asesorías, entre otros), Minero y Energético, Construcción y Gobierno.

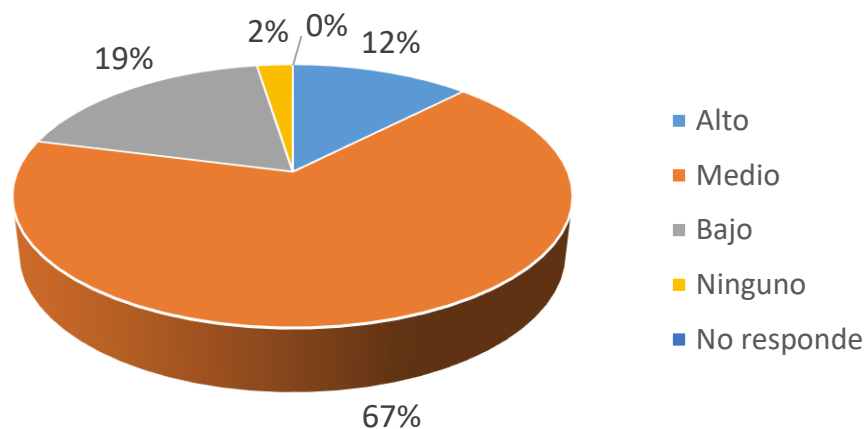
Nivel de conocimiento y frecuencia de uso



Figura 17: Frecuencia de uso de los servicios del SGC



Figura 16: Nivel de conocimiento de los servicios



El 67% de los visitantes encuestados creen tener un nivel de conocimiento “Medio” de los servicios del SGC como se puede observar en la *Figura 16*. Por otra parte, hubo un 19% que opinaron que su conocimiento es “Alto” y el 12% restante sienten que es “Bajo”.

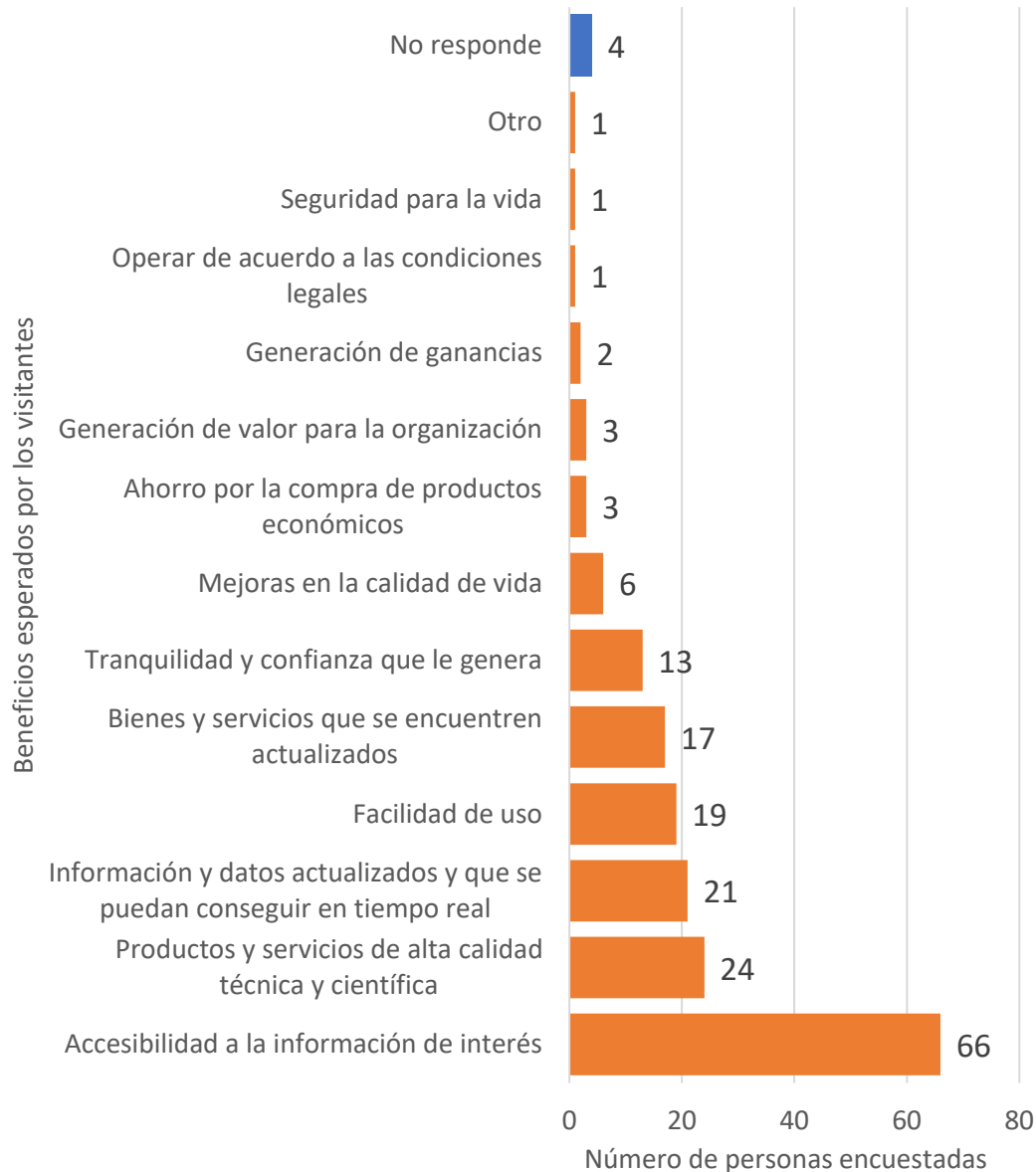
Se puede visualizar en la *Figura 17* que el mayor número de las personas encuestadas respondieron que tienen una frecuencia de uso de los servicios entre una (1) vez al año o en un periodo superior a un año.

Solo 8 personas de las 81 encuestadas en los museos vienen 2 o más veces al mes a visitar la exhibición y muestras permanentes del museo, que representa el 9,87%.

Beneficios esperados



Figura 18: Beneficios esperados por los usuarios de las Bibliotecas del SGC



En la *Figura 18* se pueden observar que los beneficios esperados por el mayor número de usuarios encuestados es poder tener “Accesibilidad a la información de interés”, seguido por “Productos y servicios de alta calidad técnica” e “Información y datos actualizados y que se puedan conseguir en tiempo real”.

El Servicio Geológico Colombiano puede ofrecer estos atributos de buen servicio enfocando sus esfuerzos en facilitar el acceso de los visitantes la información de interés durante el recorrido que ofrece los servidores de la Entidad en el museo y en la página Web, manteniendo siempre un alto estándar de calidad en el servicio que se presta y que constantemente se esté ofreciendo nuevas colecciones de fósiles y minerales al público visitante.