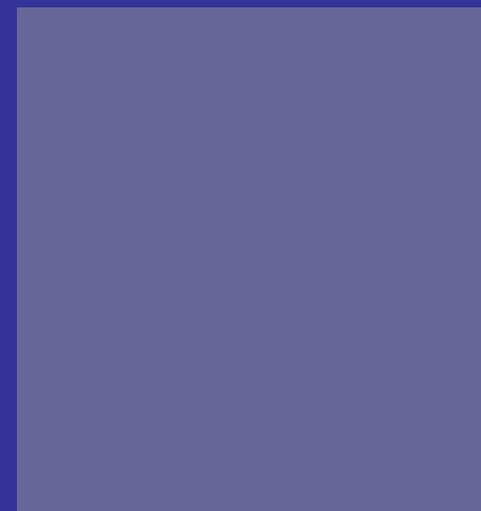


Puesta en Valor de los servicios ofrecidos por
la Biblioteca Nacional de España

Identificación de mejoras

Resumen Ejecutivo



ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

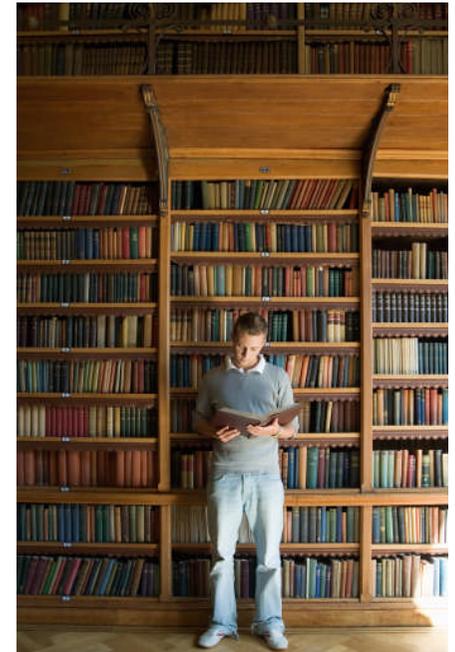
Con el afán de mejorar sus servicios, la Biblioteca Nacional solicita la elaboración de este estudio que tiene como **finalidad incrementar el valor de los servicios prestados** desde la siguiente perspectiva:

- Mejorar la eficiencia de la utilización de los servicios y canales de acceso.
- Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.
- Conocer las demandas y expectativas de los usuarios, ya sean actuales o potenciales.

El **objetivo último** es optimizar la utilización de los fondos y servicios de la BNE por parte de los diferentes usuarios actuales y potenciales mediante el conocimiento de sus necesidades y expectativas, maximizando el valor aportado y su grado de satisfacción así como la mejora de la repercusión social resultante.

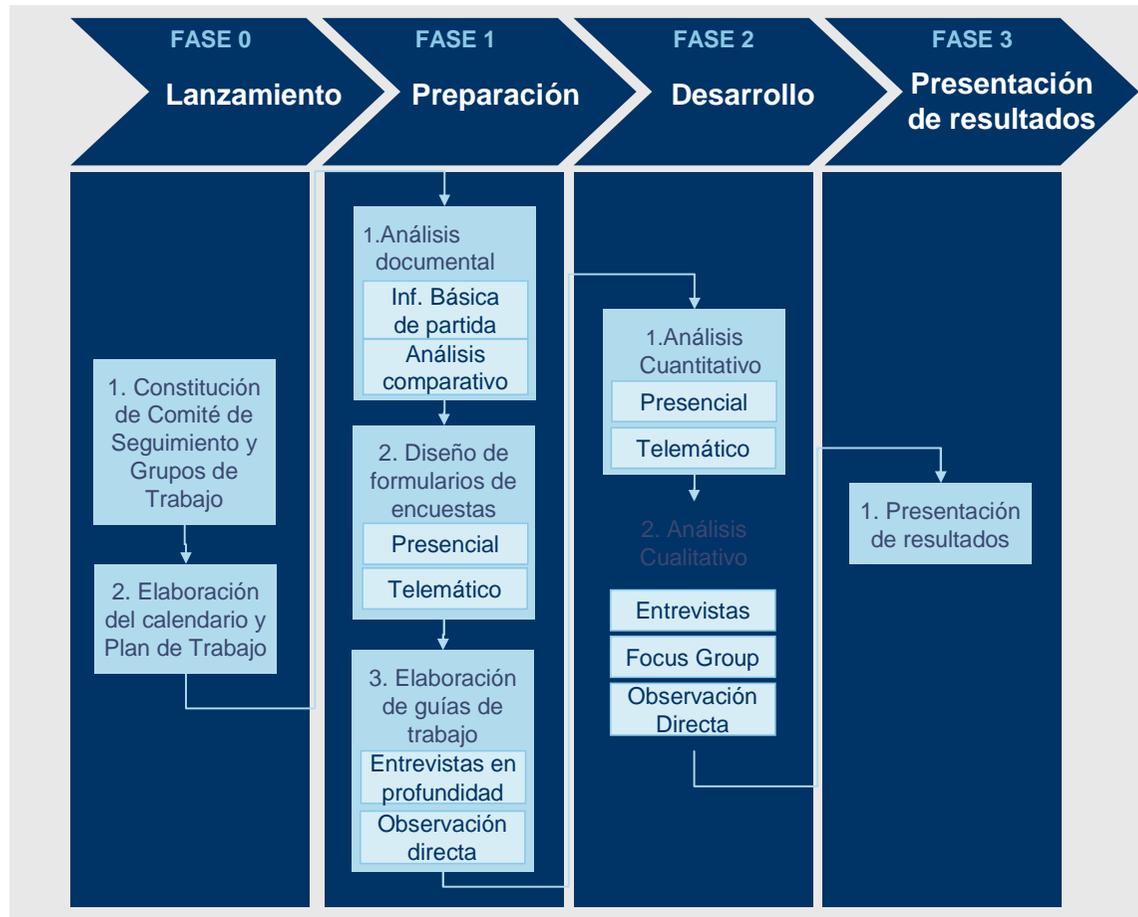
Derivados del objetivo global, se pretende gestionar los siguientes **objetivos específicos**:

- Optimizar la utilización de los fondos y servicios de la BNE.
- Conocer las necesidades de los usuarios.
- Identificar nuevos servicios y canales demandados.
- Identificar nuevos segmentos potenciales de usuarios.
- Identificar la imagen que tienen los actuales y potenciales usuarios de la BNE.
- Conocer las expectativas de los usuarios.
- Anticiparse a las tendencias en las necesidades de los usuarios.
- Proporcionar a la BNE información para la estrategia de lanzamiento de nuevos servicios y canales.



METODOLOGIA

El siguiente gráfico muestra el **Marco Metodológico Global** utilizado por PwC en el desarrollo del estudio, así como las principales herramientas empleadas durante las fases 1 y 2 del mismo.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Dado el objeto y alcance del presente estudio, el desarrollo de actividades se ha enmarcado fundamentalmente en la obtención de información proveniente de **técnicas cualitativas** (Entrevistas, Dinámicas de Grupo y Observaciones Directas), utilizándose las **técnicas cuantitativas** (Encuestas presenciales y Web), no como un fin en si mismas, sino como una herramienta y fuente de información adicional para obtener patrones de información que ayude a catalizar y centrar el análisis cualitativo.

Con base en la metodología presentada en el apartado anterior, a continuación se describen brevemente las actividades desarrolladas durante el estudio, indicando para cada una de ellas el destinatario, el canal y el alcance:

Metodología / Actividades	Destinatarios	Canal	Alcance
Encuestas presenciales en la BNE	Usuarios actuales	Presencial	Más de 400 encuestas realizadas
Encuestas cumplimentadas desde la página Web	Usuarios actuales	Web	Más de 250 encuestas recibidas
Entrevistas en profundidad a usuarios actuales	Usuarios actuales	Telefónico	Cerca de 40 entrevistas a usuarios de diferentes perfiles
Entrevistas en profundidad a usuarios potenciales	Usuarios potenciales y aquellos con un cierto grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por bibliotecas u otras fuentes de información aprovechando las nuevas tecnologías.	Telefónico	Cerca de 40 entrevistas a profesionales de diferentes segmentos de interés
Observaciones Directas	Servicios presenciales, servicios web y actividades culturales	Presencial y Web	4 circuitos que recogen la experiencia de la primera visita a la BNE de diferentes perfiles de usuarios presenciales y observaciones de una exposición cultural
Dinámicas de grupo	Usuarios actuales y potenciales	Presencial	3 dinámicas de 6-8 participantes dirigidas a usuarios actuales y potenciales en el ámbito de Bibliotecarios, Investigadores y Profesionales

En paralelo a las técnicas cuantitativas y cualitativas, se ha elaborado un **Análisis Comparativo** de las principales Bibliotecas de referencia a nivel nacional e internacional. El principal objetivo ha sido obtener una visión panorámica de los principales servicios y canales de prestación, así como de las tendencias e iniciativas que se están abordando actualmente en cada una de ellas.

