

**REPORTE DE RESULTADOS**

**PERFIL DE VISITANTES Y  
USUARIOS DE LA  
BIBLIOTECA VASCONCELOS**

**JUNIO, 2017**

*Preparado para:*



21-065 CC Estudio imagen y usuarios de la Biblioteca Vasconcelos (1000)

**Analítica Marketing S.A. de C.V.**

Puebla 319 Col. Roma Norte, México D.F. 06700 Tels. 5211•5000, Fax 5256•0839 e-mail: info. @ analiticamkt.com Página Internet www.analiticamkt.com

- **Evaluar la calidad de los servicios, equipos, materiales e instalaciones de la Biblioteca Vasconcelos.**
- **Identificar la diversidad de actividades realizadas en la Biblioteca.**
- **Conocer la imagen que se tiene de la Biblioteca Vasconcelos.**
- **Obtener el perfil demo y sociográfico de los asistentes y usuarios.**

- Para asegurar la aleatoriedad se aplicó la técnica de la línea imaginaria, abordando a la tercera persona en cruzar la línea.
- Se levantaron entrevistas los 7 días de la semana.
- Se levantaron entrevistas en todos los horarios de operación de la Biblioteca, iniciando media hora después de la apertura.
- 90% de las entrevistas se aplicaron en el acceso principal y 10% en el área de elevadores / estacionamiento.
- El periodo de levantamiento fue seleccionado por carecer de días festivos, vacaciones o eventos especiales que pudieran sesgar el perfil de los visitantes.
- La muestra de 1000 entrevistas considera un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.



• ***Tipo de estudio***

- Cuantitativo.

• ***Método de levantamiento.***

- Encuestas de salida.
- Duración aproximada: 20 minutos.
- Papel y lápiz

• ***Mecánica de recolección de información.***

- CLT; invitación al público objetivo a participar en el estudio.

• ***Entrevistas efectivas***

- 1,000  
(1,622 contactos\*). \* Los contactos son el número de personas que fueron necesarias abordar para lograr la muestra de entrevistas efectivas

• ***Fechas de campo***

- Del 16 al 22 de mayo (600 entrevistas)
- 3 y 4 de junio (400 entrevistas)

• ***Perfil***

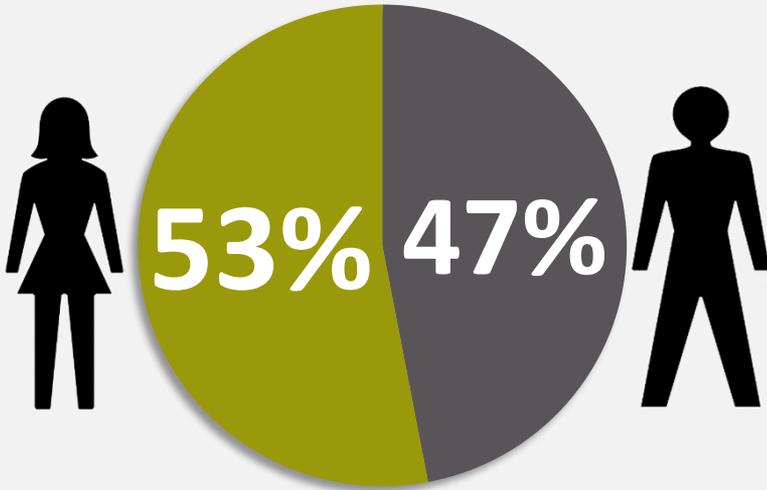
- Personas que salían de la Biblioteca Vasconcelos.
- Edad: 12 años en adelante.
- No hubo cuotas demográficas.

**¿QUIÉNES  
SON?**

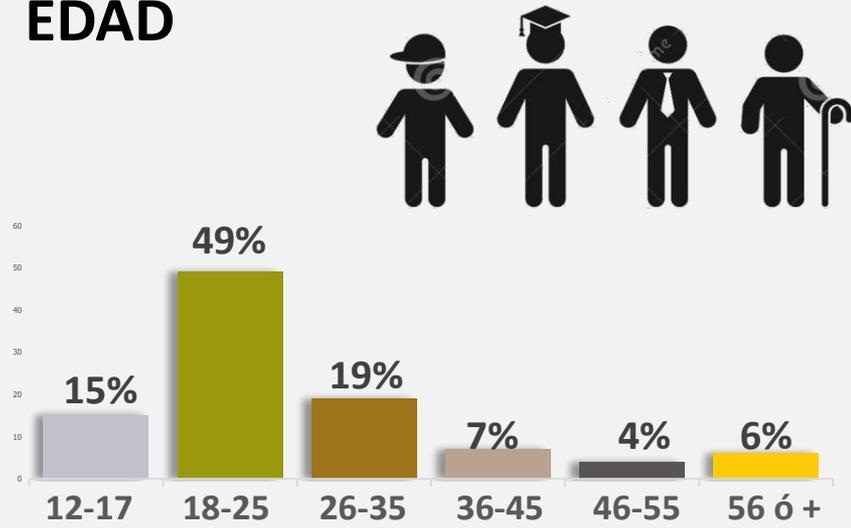
# PERFIL DE ASISTENCIA (%)

Base: Total entrevistas (1000)

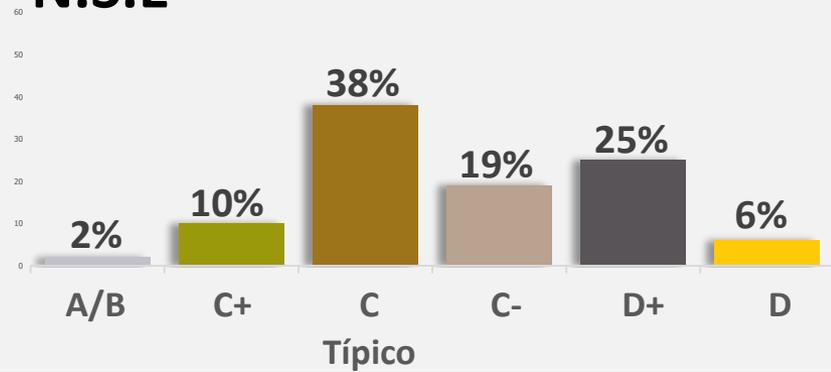
## GÉNERO



## EDAD



## N.S.E



# PERFIL DE ASISTENCIA -COMPARATIVO- (%)

## GÉNERO

2014

Base: Total entrevistas (712)  
(a)



49%



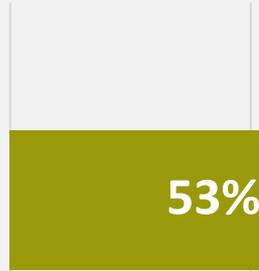
49%

SIN  
ESPECIFICAR

2%

2017

(1000)  
(b)



53%



47%

## EDAD

2014

Base: Total entrevistas (712)  
(a)

12-17 6%

18-22 33%

23-30 27%

31-45 14%

46-55 13% b

56 ó + 7%



2017

(1000)  
(b)

12-17 15% a

18-22 34%

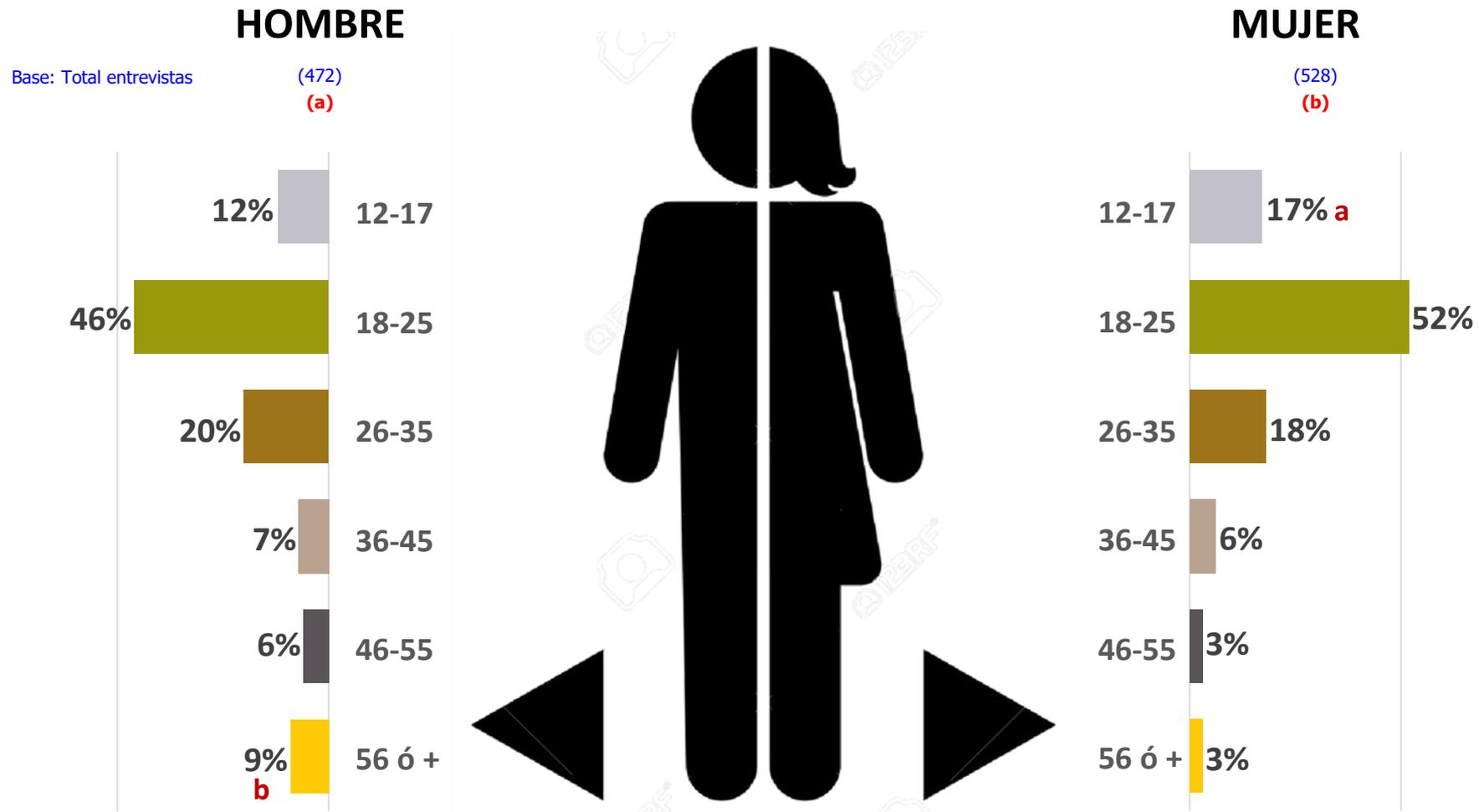
23-30 28%

31-45 13%

46-55 4%

56 ó + 6%

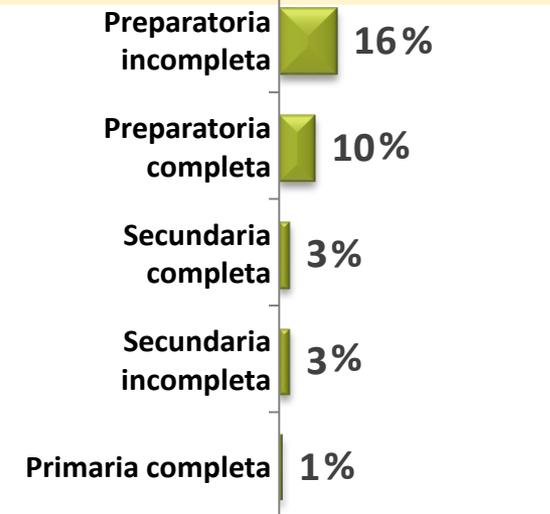
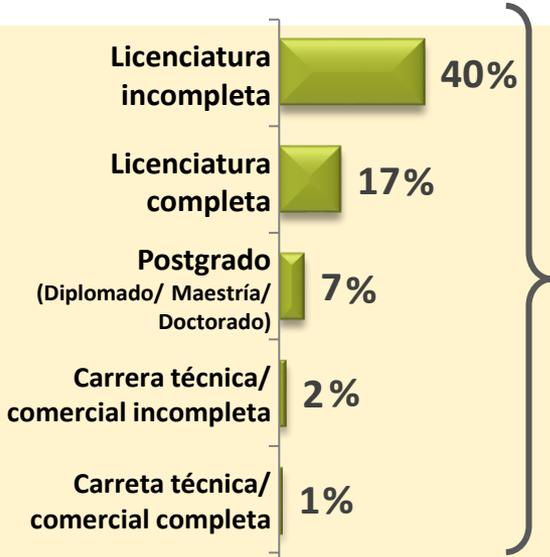
# RANGO DE EDADES POR GÉNERO -2017- (%)



( ) Indica diferencias significativas al 95% C.L. 2 colas (ab)

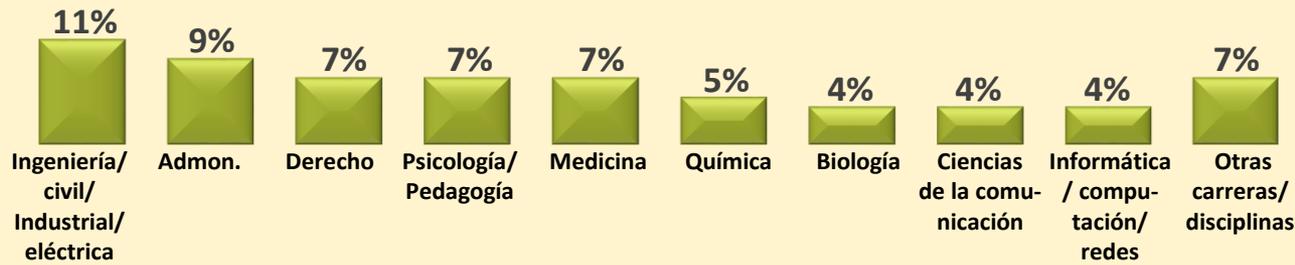
# PREPARACIÓN ACADÉMICA (%)

Base: Total entrevistas (1000)



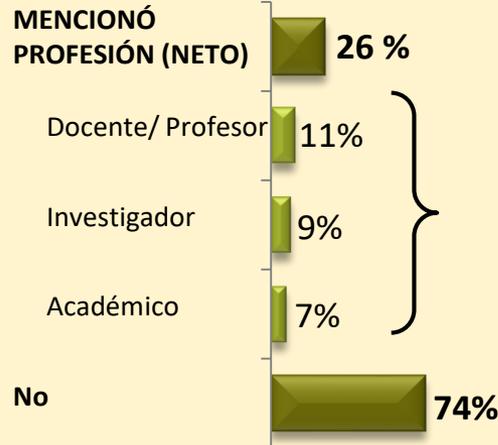
## CARRERA / DISCIPLINA

Base: Total tiene estudios superiores (666)



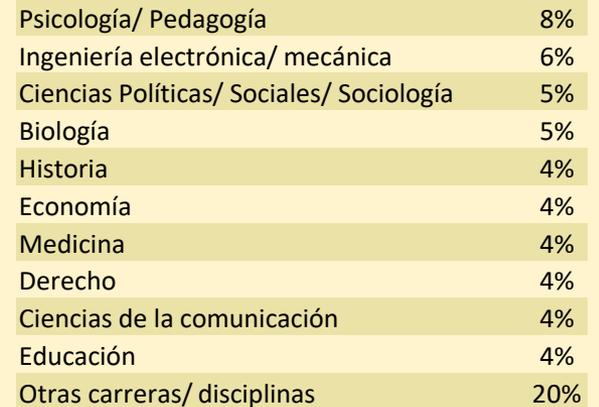
Base: Total tiene estudios superiores (666)

## DEDICADOS A LA ACADEMIA



## CARRERA/ DISCIPLINA

Base: Total es docente/ académico/ investigador (170)



P41. ¿Cuál es el último grado de estudios que cursó o que cursa actualmente?

P41a. ¿En qué carrera/ disciplina?

P42. ¿Usted se desempeña en alguna de las siguientes profesiones?

P42a. ¿En qué carrera/ disciplina?

# PREPARACIÓN ACADÉMICA (%)

## -DEMOGRÁFICOS-



Base: Total entrevistas

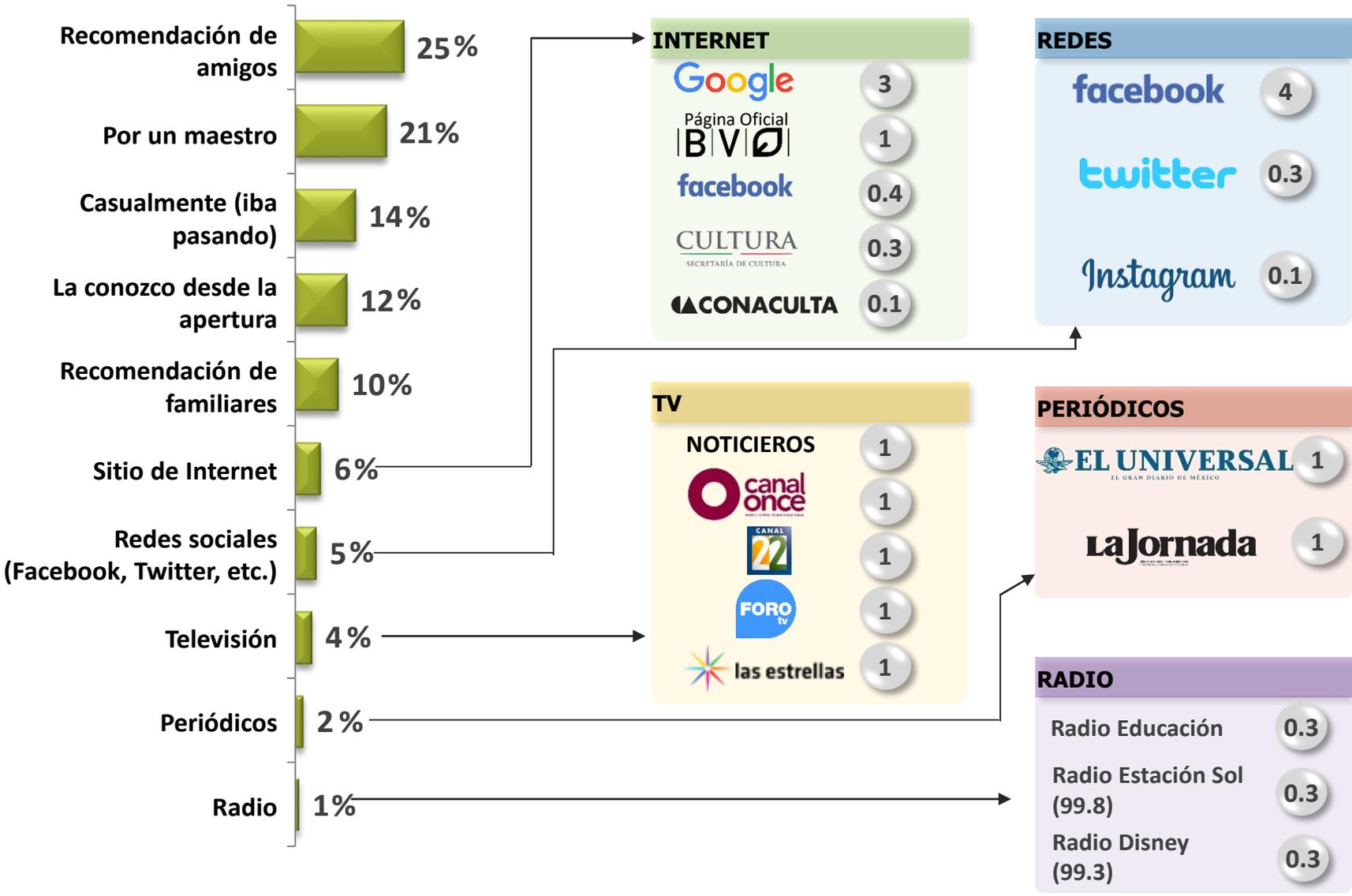
TOTAL	GÉNERO		EDAD					
	Hombre	Mujer	12-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56+
(1000)	(472)	(528)	(149)	(490)	(192)	(66)	(42)	(61)
<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(c)</b>	<b>(d)</b>	<b>(e)</b>	<b>(f)</b>	<b>(g)</b>	<b>(h)</b>	<b>(i)</b>

Licenciatura incompleta	40%	39%	41%	1%	<b>64% dfg hi</b>	<b>33% dghi</b>	<b>11% d</b>	7%	<b>15% d</b>
Licenciatura completa	17%	19%	15%	1%	<b>9% d</b>	<b>36% de</b>	<b>27% de</b>	<b>43% de</b>	<b>30% de</b>
Postgrado (Diplomado/ Maestría/ Doctorado)	7%	9%	6%	-	2%	<b>16% e</b>	<b>27% ei</b>	<b>21% e</b>	<b>13% e</b>
Carrera técnica/ comercial incompleta	2%	1%	2%	1%	2%	2%	-	-	3%
Carreta técnica/ comercial completa	1%	1%	1%	-	1%	2%	3%	2%	2%
Preparatoria incompleta	16%	15%	17%	<b>62% efg hi</b>	<b>11% fh</b>	2%	<b>11% f</b>	2%	5%
Preparatoria completa	10%	11%	9%	11%	10%	8%	12%	12%	11%
Secundaria completa	3%	3%	3%	<b>7% ef</b>	1%	1%	6%	<b>10% e</b>	<b>13% ef</b>
Secundaria incompleta	3%	2%	3%	<b>15% egi</b>	1%	-	2%	-	3%
Primaria completa	1%	1%	1%	2%	-	-	2%	2%	3%

( ) Indica diferencias significativas al 95% C.L. 2 colas (bc/defghi)

# ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA BIBLIOTECA? (%)

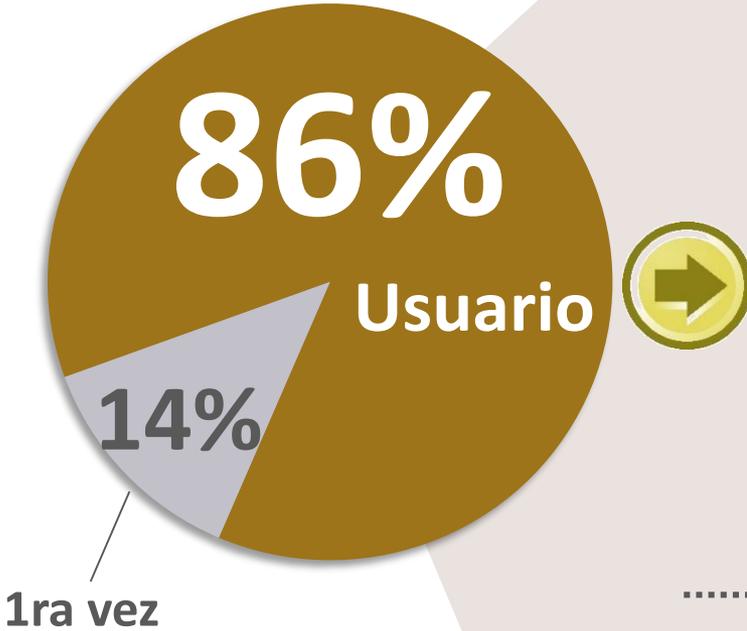
Base: Total entrevistas (1000)



# PERFIL DE ASISTENCIA (%)

Base: Total entrevistas (1000)

## TIPO DE VISITANTE



## NÚMERO DE VISITAS ÚLTIMOS 7 DÍAS

Base: Total Usuario (863)



## FRECUENCIA DE VISITA

Base: Total Usuario (863)



### Asiste...

Diario o casi diario	8%
Dos o más días en la semana	26%
Una vez a la semana	19%
Dos o tres veces al mes	23%
Una vez al mes	11%
Una vez cada 2 ó 3 meses	6%
Con menor frecuencia	6%

## DÍA DE VISITA

Base: Total Usuario (863)



P9. ¿Es la primera vez que visita esta biblioteca?

P10. En los últimos 7 días, ¿cuántas veces visitó esta biblioteca incluyendo la visita de hoy?

P11. ¿Con qué frecuencia viene a esta Biblioteca?

P12. ¿Usted diría que acostumbra venir...?

# PERFIL DE ASISTENCIA -COMPARATIVO- (%)

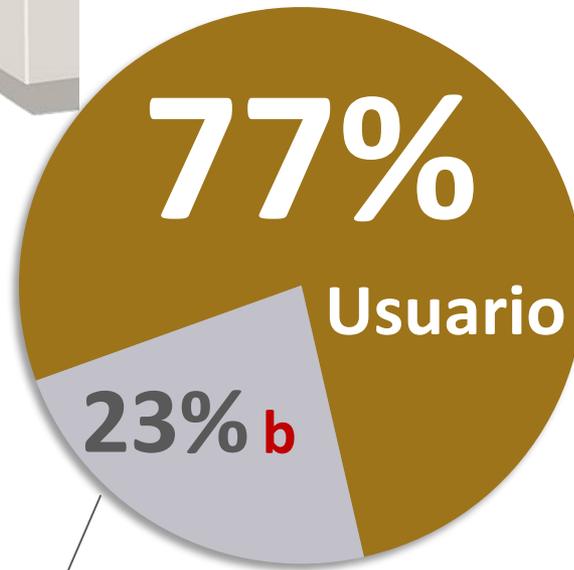
## TIPO DE VISITANTE



**2014**

Base: Total entrevistas

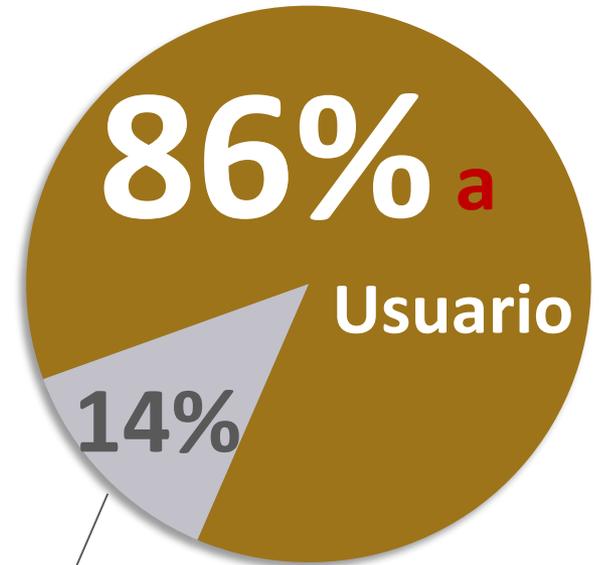
(712)  
(a)



1ra vez

**2017**

(1000)  
(b)



1ra vez

# DE DÓNDE VIENE (%)

Base: Total entrevistas (1000)

Cuauhtémoc	14%
Gustavo A. Madero	13%
Venustiano Carranza	5%
Iztapalapa	5%
Azcapotzalco	4%
Miguel Hidalgo	4%
Álvaro Obregón	3%
Iztacalco	2%
Coyoacán	1%
Benito Juárez	1%
Xochimilco	1%
Tláhuac	1%
Tlalpan	1%



Ecatepec	12%
Netzahualcóyotl	7%
Tlalnepantla	4%
Naucalpan	4%
Tultitlan	3%
Cuautitlán Izcalli	3%
Coacalco	2%
Atizapán de Zaragoza	2%
Cuautitlán	2%
Tultepec	1%
Tecamac	1%
Chimalhuacán	1%
Huixquilucan	1%



## TIEMPO DE TRASLADO

MÍNIMO

MÁXIMO



5 MIN.



3 HRS.

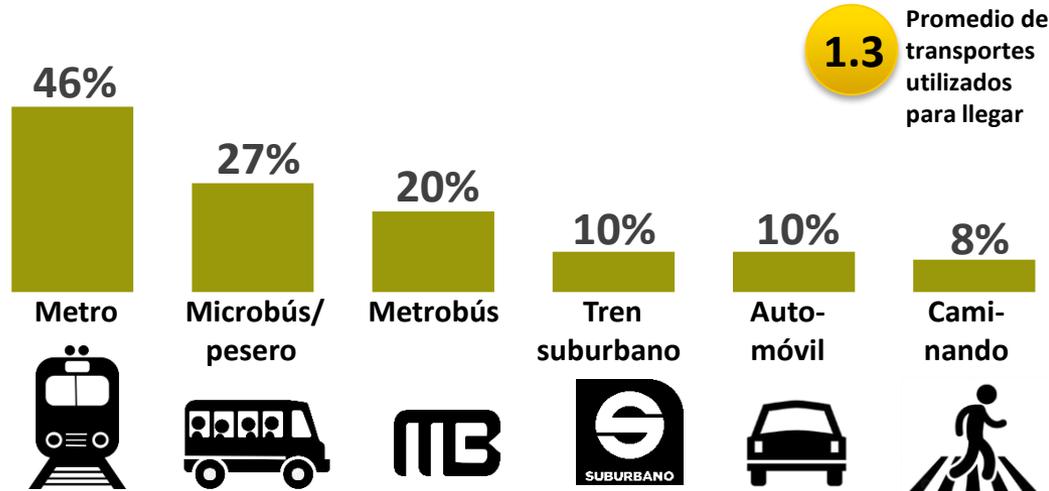
**48 min** TIEMPO PROMEDIO

2%

1%

P1. ¿Cuánto tiempo tardó en llegar a la biblioteca el día de hoy?

## MEDIOS DE TRANSPORTE



P2. ¿Qué medios de transporte utilizó para llegar EL DÍA DE HOY?

# DE DÓNDE VIENE -COMPARATIVO- (%)

	2014 (712) <b>(a)</b>	2017 (1000) <b>(b)</b>
<b>Base: Total entrevistas</b>		
<b>CDMX (NETO)</b>	<b>70% b</b>	<b>56%</b>
Cuauhtémoc	16%	14%
Gustavo A. Madero	16%	13%
Venustiano Carranza	4%	5%
Iztapalapa	7%	5%
Azcapotzalco	5%	4%
Miguel Hidalgo	4%	4%
Álvaro Obregón	2%	3%
Iztacalco	<b>5% b</b>	2%
Coyoacán	<b>4% b</b>	1%
Benito Juárez	2%	1%
Xochimilco	1%	1%
Tláhuac	1%	1%
Tlalpan	2%	1%
<b>EDO. DE MÉXICO (NETO)</b>	<b>28%</b>	<b>44% a</b>
Ecatepec	7%	<b>12% a</b>
Nezahualcóyotl	3%	<b>7% a</b>
Tlalnepantla	3%	4%
Naucalpan	4%	4%
Tultitlan	2%	3%
Cuautitlán Izcalli	1%	3%
Coacalco	1%	2%
Atizapán de Zaragoza	1%	2%
Cuautitlán	1%	2%
Tultepec	0.4%	1%
Tecamac	1%	1%
Chimalhuacán	1%	1%
Huixquilucan	1%	1%

# DE DÓNDE VIENE POR N.S.E. -2017- (%)

Base: Total entrevistas

	NIVEL SOCIO ECONÓMICO					
	A / B	C+	C TÍPICO	C-	D+	D
	(24) (j)	(104) (k)	(376) (l)	(185) (m)	(248) (n)	(63) (o)
<b>CDMX (NETO)</b>	54	58	56	<b>64 no</b>	54	46
Cuauhtémoc	-	7	<b>15 ko</b>	<b>22 kno</b>	13	6
Gustavo A. Madero	25	<b>16 n</b>	<b>14 n</b>	<b>15 n</b>	8	10
Venustiano Carranza	-	4	5	6	6	5
Iztapalapa	4	4	3	4	<b>10 klmo</b>	3
Azcapotzalco	-	1	<b>4 k</b>	<b>5 k</b>	<b>4 k</b>	<b>10 k</b>
Miguel Hidalgo	13	5	<b>4 n</b>	4	2	3
Álvaro Obregón	-	3	2	1	4	8
Iztacalco	-	5	3	3	2	-
Coyoacán	4	<b>6 l</b>	1	1	-	-
Benito Juárez	8	<b>6 l</b>	1	-	-	-
Xochimilco	-	1	1	1	2	-
Tláhuac	-	-	1	1	1	2
Tlalpan	-	-	1	1	1	-
<b>EDO. DE MÉXICO (NETO)</b>	46	42	44	36	<b>46 m</b>	<b>54 m</b>
Ecatepec	-	7	13	<b>15 k</b>	10	<b>22 kn</b>
Nezahualcóyotl	4	6	5	6	9	8
Tlalnepantla	13	<b>9 n</b>	3	4	2	5
Naucalpan	4	7	3	2	4	8
Tultitlan	-	1	3	2	4	3
Cuautitlán Izcalli	4	<b>5 m</b>	<b>3 m</b>	1	2	3
Coacalco	-	2	4	3	-	-
Atizapán de Zaragoza	8	2	3	1	-	-
Cuautitlán	4	-	2	1	2	-
Tultepec	-	1	1	1	1	-
Tecamac	-	-	2	-	2	-
Chimalhuacán	-	-	-	-	2	-
Huixquilucan	4	1	1	1	-	-

( ) Indica diferencias significativas al 95% C.L. 2 colas (jklmno)



# FRECUENCIA DE VISITA ABIERTO POR LUGAR DE RESIDENCIA (%)

## Total

## PROMEDIO DE VISITAS ÚLTIMOS 7 DÍAS

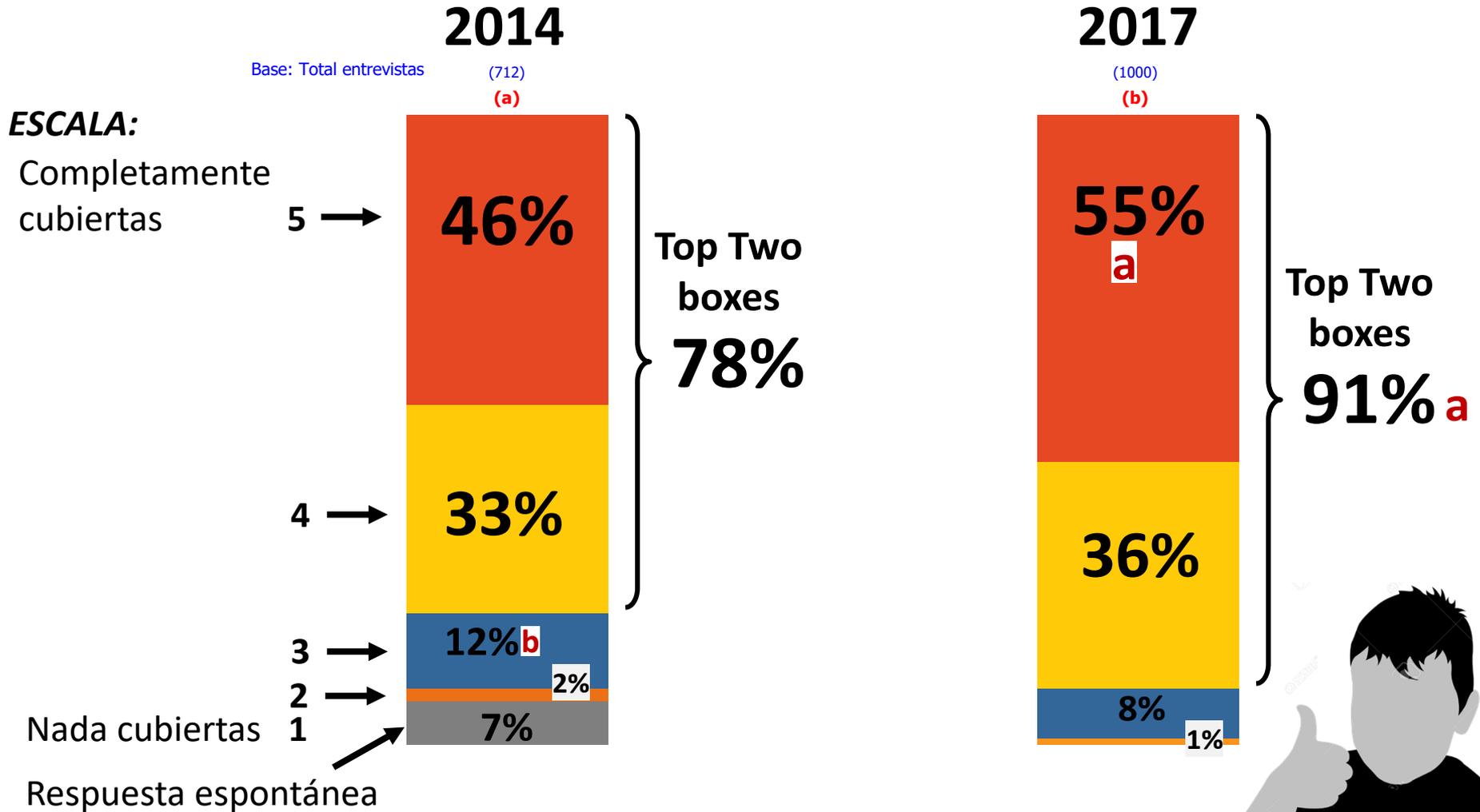
Base: Total entrevistas

(1000)

<b>CDMX (NETO)</b>	<b>56%</b>	→	<b>2.23</b>
Cuauhtémoc	14%	→	2.54
Gustavo A. Madero	13%	→	2.09
Venustiano Carranza	5%	→	2.10
Iztapalapa	5%	→	2.20
Azcapotzalco	4%	→	1.79
Miguel Hidalgo	4%	→	1.76
Álvaro Obregón	3%	→	3.33
Iztacalco	2%	→	2.13
Coyoacán	1%	→	2.00
Benito Juárez	1%	→	2.00
Xochimilco	1%	→	2.13
Tláhuac	1%	→	2.13
Tlalpan	1%	→	1.50
<b>EDO. DE MÉXICO (NETO)</b>	<b>44%</b>	→	<b>2.11</b>
Ecatepec	12%	→	2.21
Nezahualcóyotl	7%	→	2.14
Tlalnepantla	4%	→	2.49
Naucalpan	4%	→	1.92
Tultitlan	3%	→	2.20
Cuautitlán Izcalli	3%	→	1.28
Coacalco	2%	→	2.46
Atizapán de Zaragoza	2%	→	1.77
Cuautitlán	2%	→	1.69
Tultepec	1%	→	1.75
Tecamac	1%	→	1.78
Chimalhuacán	1%	→	1.67
Huixquilucan	1%	→	2.50

# EVALUACIÓN GENERAL

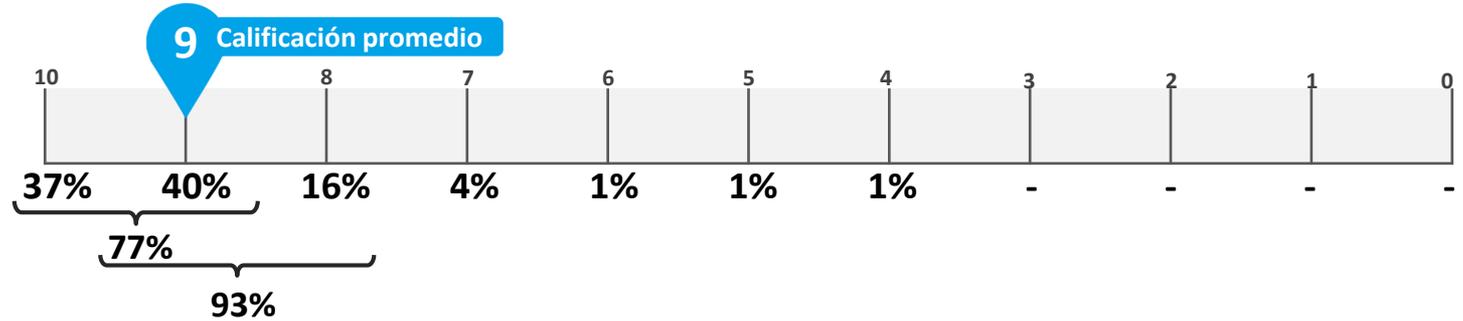
## ¿QUÉ TANTO HA CUBIERTO SUS EXPECTATIVAS LA BIBLIOTECA?



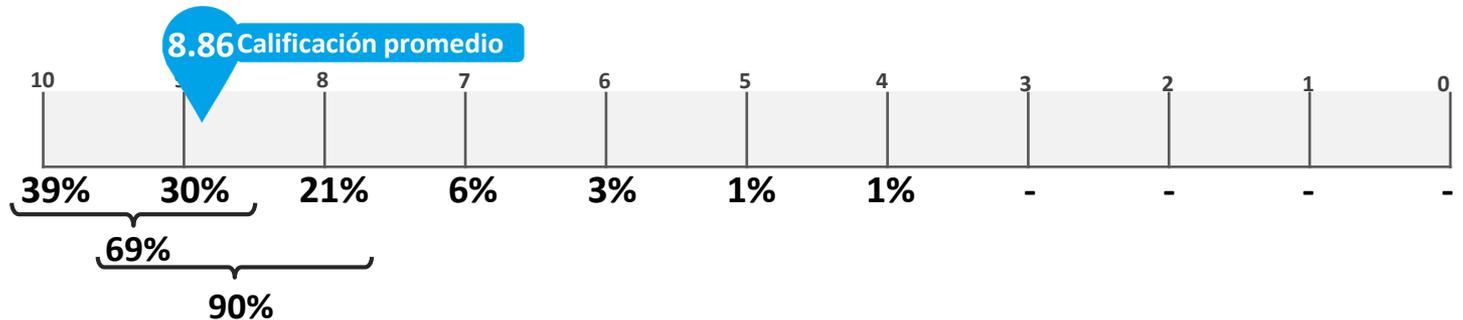
# EVALUACIÓN GENERAL (%)

Base: Total entrevistas (1000)

## CALIFICACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA VASCONCELOS



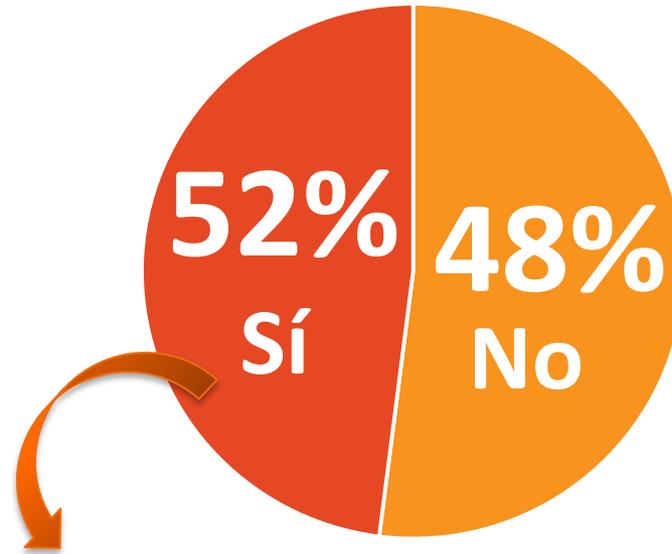
## CALIFICACIÓN GENERAL DEL ACERVO



# EVALUACIÓN DEL PERSONAL (%)

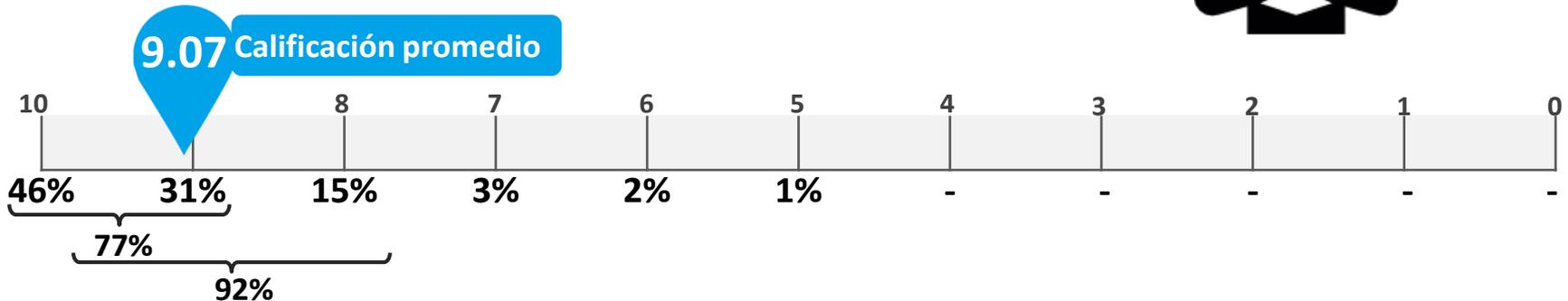
Base: Total entrevistas (1000)

## ¿TUVO CONTACTO CON PERSONAL DE LA BIBLIOTECA EL DÍA DE HOY?



## CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL

Base: Total sí tuvo contacto con personal de la biblioteca (520)



# PRINCIPALES VERBALIZACIONES ESPONTÁNEAS DE AGRADOS(%)



Base: Total entrevistas

TOTAL	EDAD					
	12-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56+
(1000)	(149)	(490)	(192)	(66)	(42)	(61)
(a)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)

<b>MENCIONÓ AGRADOS (NETO)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>
<b>ME GUSTA EL ESPACIO (NETO)</b>	<b>70%</b>	<b>66%</b>	<b>71%</b>	<b>73%</b>	<b>71%</b>	<b>64%</b>	<b>61%</b>
Por espacioso/ es muy grande/ cómodo	39%	<b>39% h</b>	<b>38% h</b>	<b>45% h</b>	<b>44% h</b>	24%	<b>44% h</b>
Por su ambiente tranquilo/ silencioso/ relajante/ agradable	35%	<b>36% i</b>	<b>37% i</b>	<b>32% i</b>	32%	36%	20%
Por sus áreas verdes/ jardines	12%	9%	13%	14%	11%	7%	11%
Por su diseño arquitectónico	6%	3%	5%	<b>10% de</b>	6%	10%	5%
Por luminosa/ tiene luz natural	5%	1%	3%	<b>11% dehi</b>	8%	2%	3%
Por sus instalaciones modernas	4%	<b>5% f</b>	<b>5% f</b>	1%	3%	5%	<b>8% f</b>
<b>ME GUSTA POR EL ACERVO (NETO)</b>	<b>47%</b>	<b>54% fgi</b>	<b>50% fi</b>	<b>40%</b>	<b>39%</b>	<b>50%</b>	<b>34%</b>
El acervo es muy amplio/ tiene variedad de libros	34%	<b>42% fgi</b>	<b>37% fgi</b>	29%	24%	33%	25%
Encuentro lo que busco/ encuentro de todo	10%	<b>11% f</b>	<b>11% f</b>	4%	<b>12% f</b>	12%	7%
Los libros están bien catalogados	8%	6%	8%	8%	8%	7%	7%
Es fácil encontrar los libros	8%	9%	<b>8% g</b>	5%	3%	14%	7%

( ) Indica diferencias significativas al 95% C.L. 2 colas (defghi)

# PRINCIPALES VERBALIZACIONES ESPONTÁNEAS DE DESAGRADOS(%)



Base: Total entrevistas

TOTAL	EDAD					
	12-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56+
(1000)	(149)	(490)	(192)	(66)	(42)	(61)
(a)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)

<b>MENCIONÓ DESAGRADOS (NETO)</b>	<b>43%</b>	<b>26%</b>	<b>43% d</b>	<b>51% d</b>	<b>45% d</b>	<b>43% d</b>	<b>56% d</b>
El internet es lento	8%	3%	9% di	7%	9%	12%	3%
Tienen poco acervo/ Le faltan libros	6%	5%	6%	9% h	5%	2%	7%
<b>FALTA DE MANTENIMIENTO (NETO)</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>12% h</b>	<b>2%</b>	<b>16% deh</b>
Los baños están descuidados/ sucios	2%	1%	2%	3%	5%	-	5%
Los barandales dan toques	2%	3%	1%	2%	-	-	2%
No es fácil encontrar los libros/ los libros no están acomodados	5%	5%	5%	5%	3%	7%	3%
El personal es grosero	4%	2%	3%	6% d	3%	2%	3%
Hay mucho ruido/ hay mucha gente en fin de semana	2%	1%	3% d	3%	-	2%	-
Cierran muy temprano	2%	-	2%	3%	-	2%	2%
<b>Nada</b>	<b>57%</b>	<b>74% efghi</b>	<b>57%</b>	<b>49%</b>	<b>55%</b>	<b>57%</b>	<b>44%</b>

( ) Indica diferencias significativas al 95% C.L. 2 colas (defghi)

# SUGERENCIAS (%)

## SUGERENCIAS -ESPONTÁNEO-

Base: Total entrevistas

(1000)

<b>MENCIONÓ MEJORAS (NETO)</b>	<b>68%</b>
Tener más personal y que estén mejor capacitados	11%
Ampliar el acervo/ el catálogo	10%
El internet/ Wi fi sea más rápido	9%
Que haya mayor difusión de eventos y actividades	5%
El personal sea más amable/ mayor atención a los usuarios	5%
Más y mejor señalización para orientarse en la biblioteca	5%
Sea más fácil la localización de los libros	5%
Den mantenimiento a instalaciones/ equipo	4%
Actualización de libros	2%
El catálogo de red sea más eficiente	2%
Más talleres/ más cursos	2%
Atender las sugerencias de los usuarios	2%
El tiempo de préstamo de libro a domicilio sea más largo	2%
<b>Nada, así está bien</b>	<b>32%</b>

## TOP 3 PRIORIDADES DE SUGERENCIAS -AYUDADO-

Base: Total entrevistas

(1000)

<b>Más libros</b>	<b>56%</b>
<b>Más actividades culturales/ educativas</b>	<b>40%</b>
<b>Más cursos y talleres</b>	<b>33%</b>
Más espacios para trabajar o estudiar en grupo	24%
Más espacios recreativos	22%
Más funciones de cine	18%
Más conferencias	17%
Más espacios para descansar	16%
Más música	16%
Más conciertos	15%
Más películas	10%
Más CD's de música	6%

# ACTIVIDADES DENTRO DE LA BIBLIOTECA

# ESTANCIA EN LA BIBLIOTECA (%)

Base: Total entrevistas (1000)

## PROMEDIO DE ESTANCIA

MÍNIMO



5 MIN.

2%

MÁXIMO



6 HRS.

1%

TIEMPO PROMEDIO

1:50  
hrs.

DATO MODA

2  
hrs.

18%

## MOTIVOS DE VISITA

54%



Razones  
escolares

30%



Placer/  
entretenimiento

18%



Por trabajo/  
actividad  
profesional

3%



Turismo/  
conocer el espacio

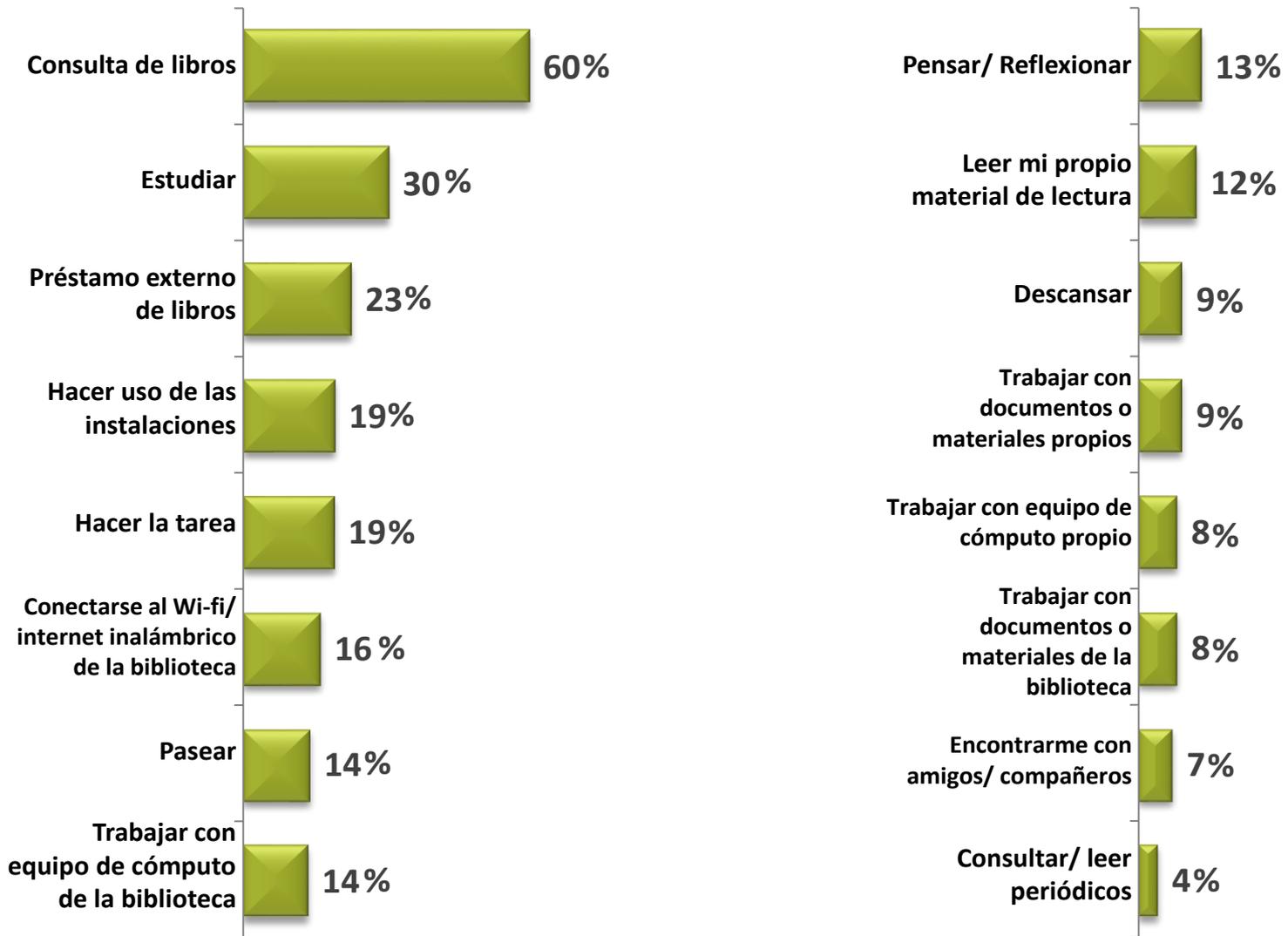
1%



Devolución  
de libros

# PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS (%)

Base: Total entrevistas (1000)



**2.85**

Número de actividades realizadas en promedio en 1 solo día

# ACTIVIDADES SECUNDARIAS DENTRO DE LA BIBLIOTECA (%)

## -DEMOGRÁFICOS-



Base: Total entrevistas

TOTAL	GÉNERO		EDAD					
	Hombre	Mujer	12-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56+
(1000)	(472)	(528)	(149)	(490)	(192)	(66)	(42)	(61)
<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(c)</b>	<b>(d)</b>	<b>(e)</b>	<b>(f)</b>	<b>(g)</b>	<b>(h)</b>	<b>(i)</b>

Participar en un taller o curso	3%	2%	<b>5% b</b>	5%	3%	5%	3%	-	-
Consultar/ leer revistas	3%	3%	3%	1%	<b>3% d</b>	2%	3%	5%	5%
Consultar videos	2%	3%	2%	1%	2%	3%	5%	-	3%
Tocar un instrumento	3%	<b>4% c</b>	1%	1%	<b>3% d</b>	3%	-	5%	7%
Devolución de libro	3%	3%	2%	2%	2%	2%	5%	2%	5%
Asistir a un evento	2%	2%	2%	1%	1%	3%	2%	5%	2%
Tramitar/ renovar la credencial	2%	1%	2%	3%	1%	1%	5%	5%	-
Conocer otras personas	1%	1%	2%	1%	1%	3%	-	-	-
Jugar	1%	1%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	-
Consultar discos	1%	1%	-	1%	-	1%	2%	2%	2%

# EVALUACIÓN CONSULTA/PRÉSTAMO DE LIBROS (%)

## CONSULTÓ LIBROS EL DÍA DE LA ENTREVISTA

Base: Total entrevistas (1000)

Consulta de libros



### PREPARACIÓN ACADÉMICA

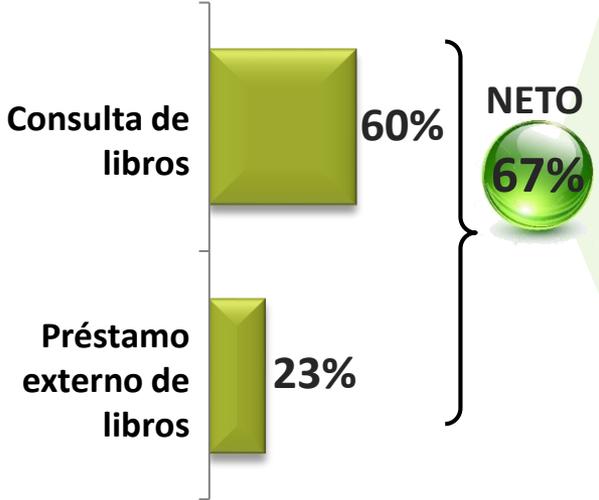


P16. De los servicios y actividades que se muestran en esta tarjeta, ¿Cuáles utilizó o realizó el día de hoy?  
 P41. ¿Cuál es el último grado de estudios que cursó o que cursa actualmente?

# EVALUACIÓN CONSULTA/PRÉSTAMO DE LIBROS (%)

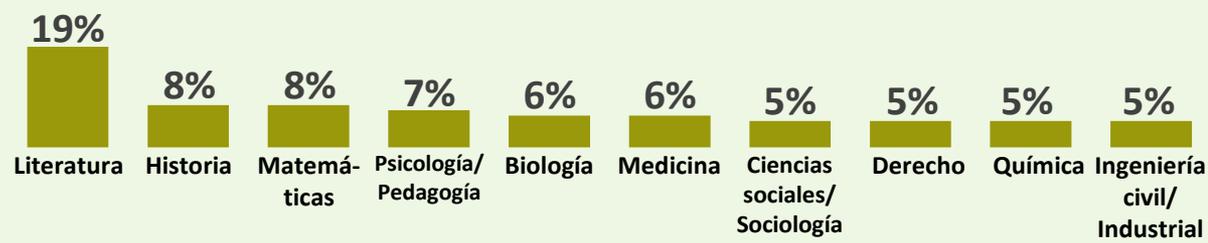
## CONSULTÓ LIBROS EL DÍA DE LA ENTREVISTA

Base: Total entrevistas (1000)

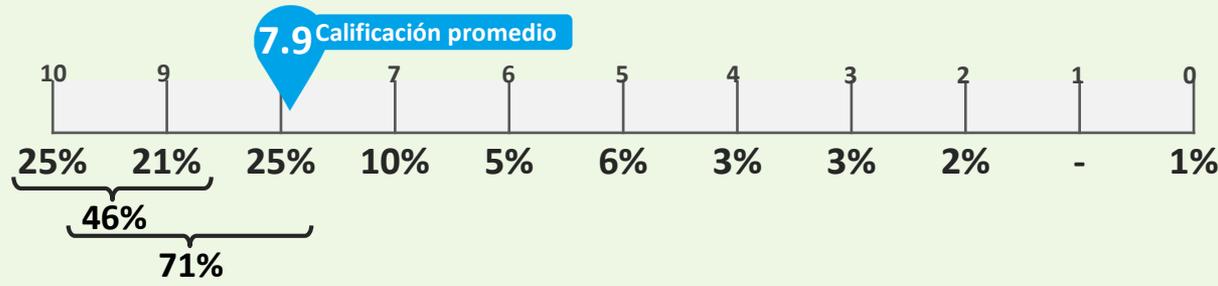


## TEMA

Base: Total consultó libros / préstamo de libros (673)



## FÁCILIDAD PARA ENCONTRAR UN LIBRO EN ESTA BIBLIOTECA



## FORMATO DE LOS LIBROS

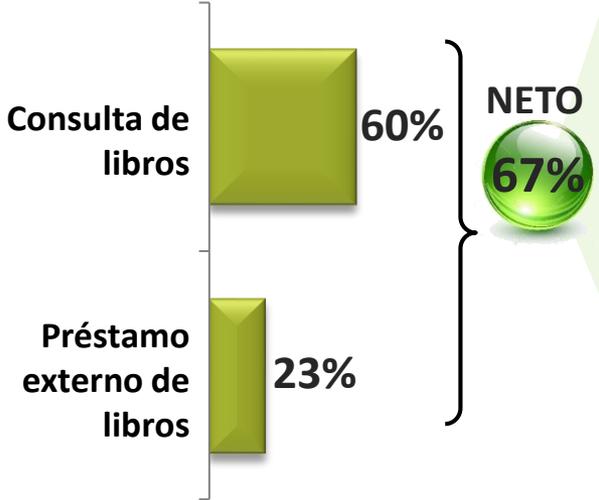


P16. De los servicios y actividades que se muestran en esta tarjeta, ¿Cuáles utilizó o realizó el día de hoy?  
 P17a. ¿Libros sobre qué temas?  
 P17a1. ¿En qué formato?  
 P18. ¿qué tan fácil o difícil fue para usted encontrar un libro en esta biblioteca?

# EVALUACIÓN CONSULTA/PRÉSTAMO DE LIBROS (%)

## CONSULTÓ LIBROS EL DÍA DE LA ENTREVISTA

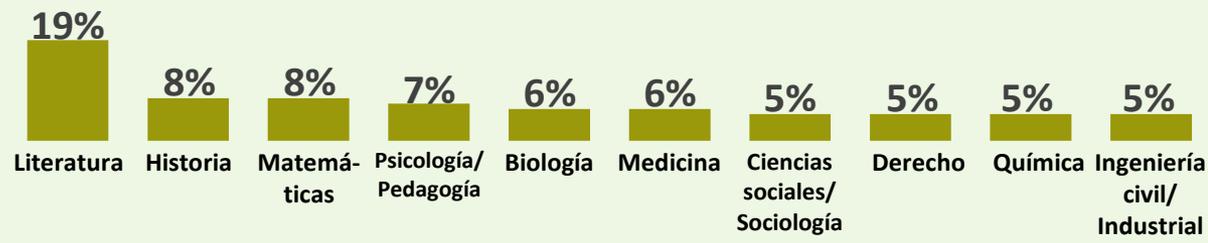
Base: Total entrevistas (1000)



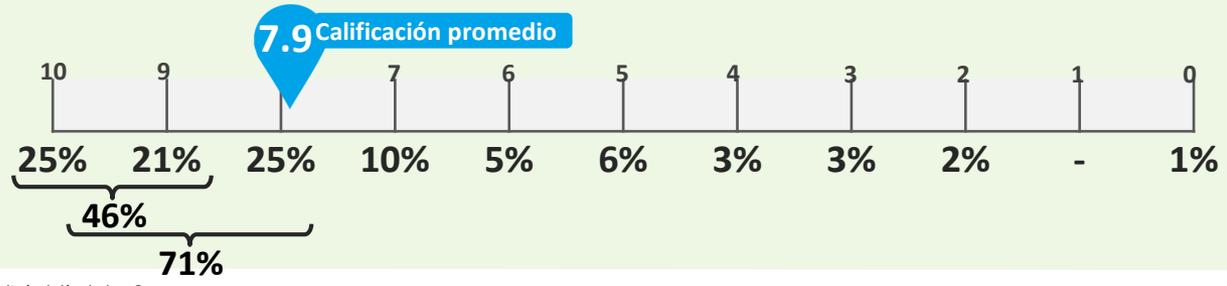
## TEMA

Base: Total consultó libros / préstamo de libros (673)

GÉNERO		EDAD					
Hombre	Mujer	12-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56+
(306) (b)	(367) (c)	(101) (d)	(348) (e)	(133) (f)	(39) (g)	(26) (h)	(26) (i)
17%	22%	21%	17%	22%	21%	27%	27%



## FACILIDAD PARA ENCONTRAR UN LIBRO EN ESTA BIBLIOTECA



P16. De los servicios y actividades que se muestran en esta tarjeta, ¿Cuáles utilizó o realizó el día de hoy?  
 P17a. ¿Libros sobre qué temas?  
 P17a1. ¿En qué formato?  
 P18. ¿qué tan fácil o difícil fue para usted encontrar un libro en esta biblioteca?

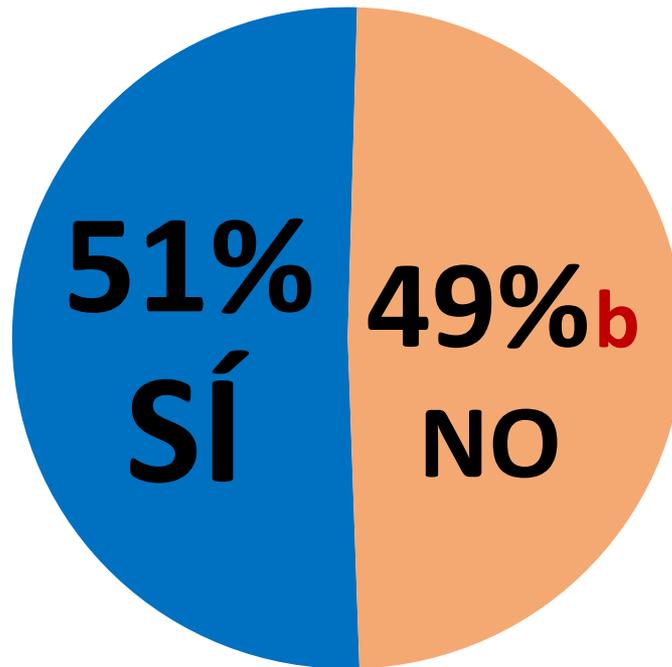
# CUENTA CON CREDENCIAL -COMPARATIVO- (%)



2014

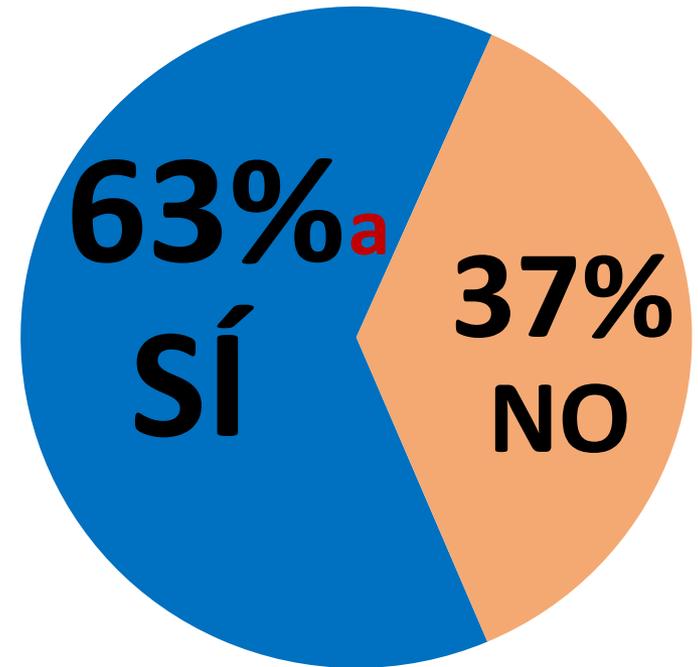
Base: Total usuarios

(550)  
(a)



2017

(863)  
(b)



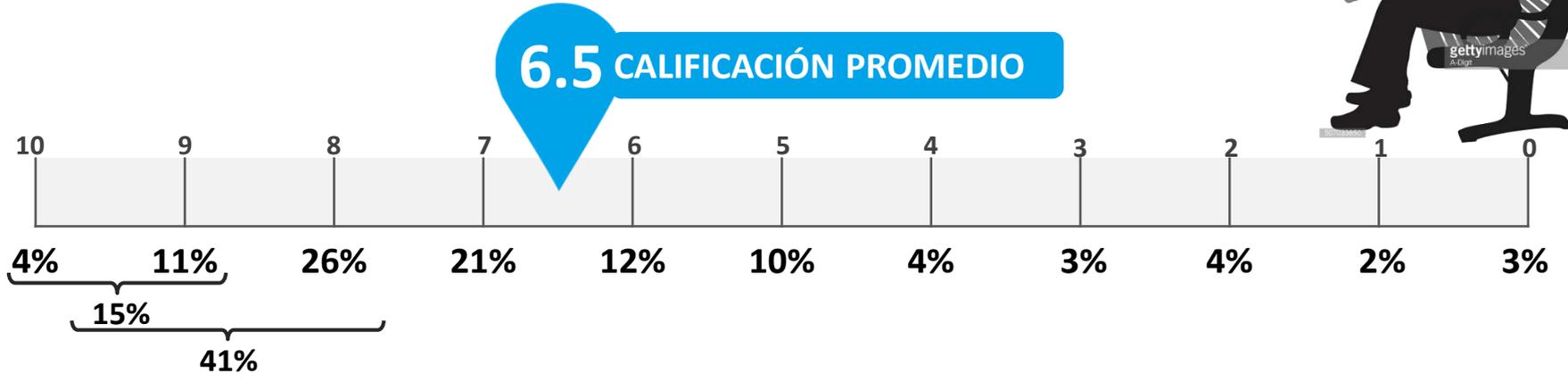
# EVALUACIÓN WIFI (%)

Base: Total entrevistas (1000)



## CALIFICACIÓN DE CALIDAD DEL WI FI

Base: Total utilizó Wi-fi en últimos 3 meses (530)



P22. Ahora le voy a leer los SERVICIOS que ofrece la Biblioteca Vasconcelos para que me diga si los conoce o ha oído de ellos.  
 P23. ¿En los últimos 3 meses ha usado...?

P16. ¿Qué servicios o actividades realizó el día de hoy?  
 P23a. ¿Cómo calificaría la calidad del Wi-Fi/ internet inalámbrico que tiene la Biblioteca Vasconcelos?

# USO DE EQUIPO DE CÓMPUTO (%)

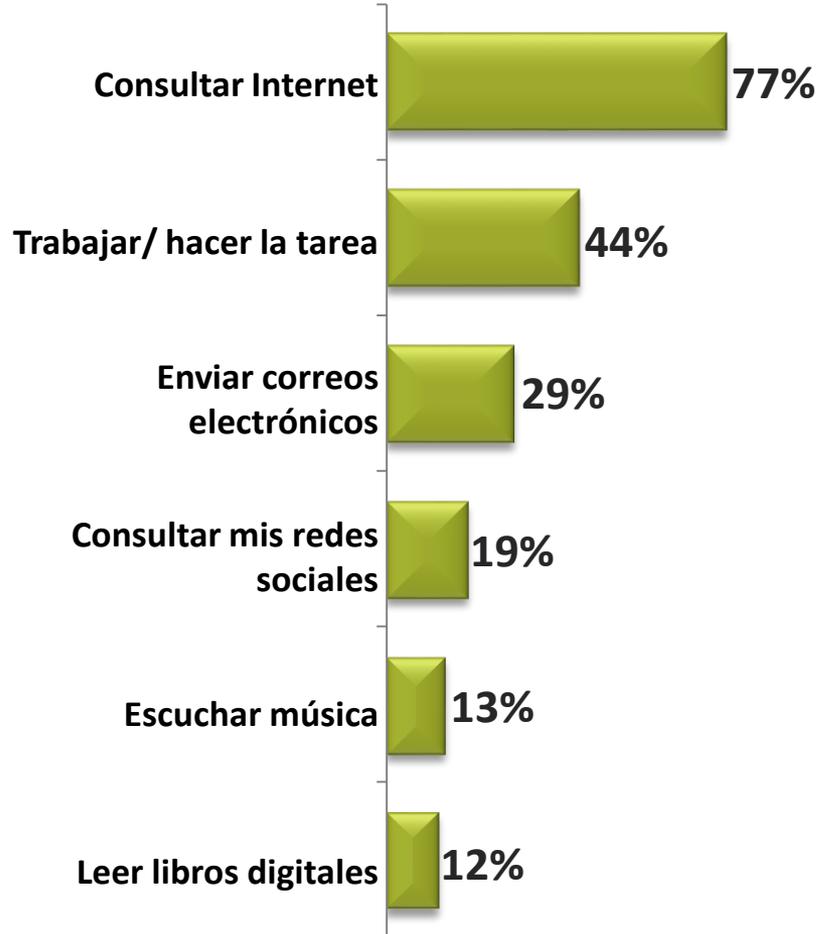
Base: Total entrevistas (1000)

## TRABAJÓ CON EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA BIBLIOTECA DÍA DE LA ENTREVISTA



## ACTIVIDADES

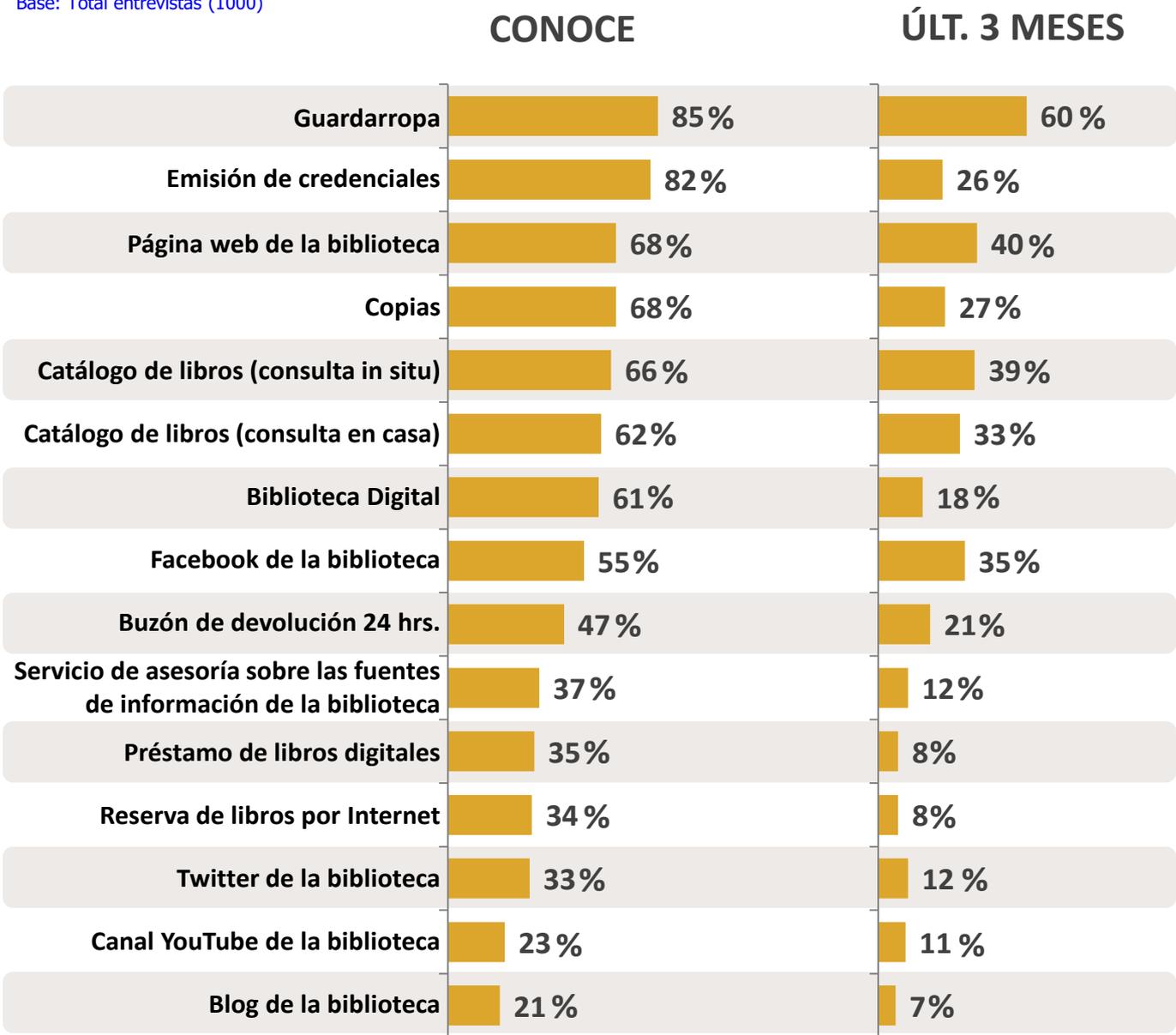
Base: Total trabajó con equipo de la biblioteca (135)



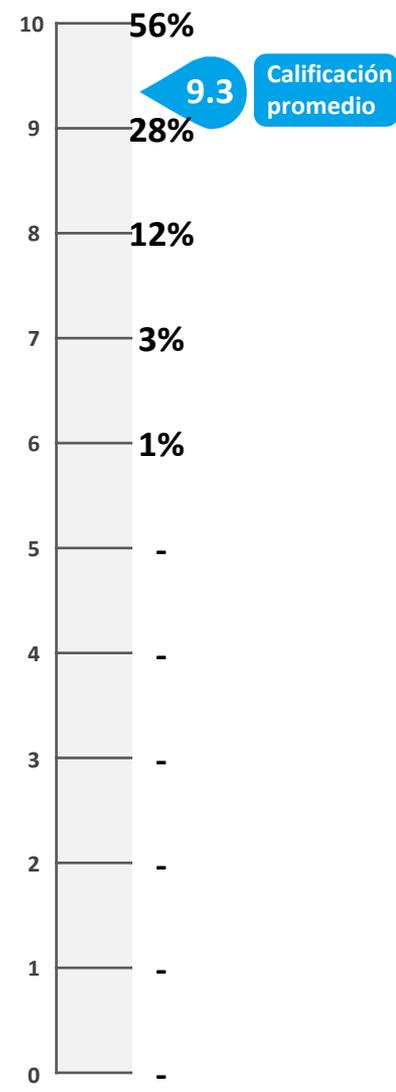
**1.95**  
Promedio de actividades que realizó en el equipo de cómputo de la biblioteca

# CONOCIMIENTO Y USO DE SERVICIOS (%)

Base: Total entrevistas (1000)



## CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS



P22. Ahora le voy a leer los SERVICIOS que ofrece la Biblioteca Vasconcelos para que me diga si los conoce o ha oído de ellos.

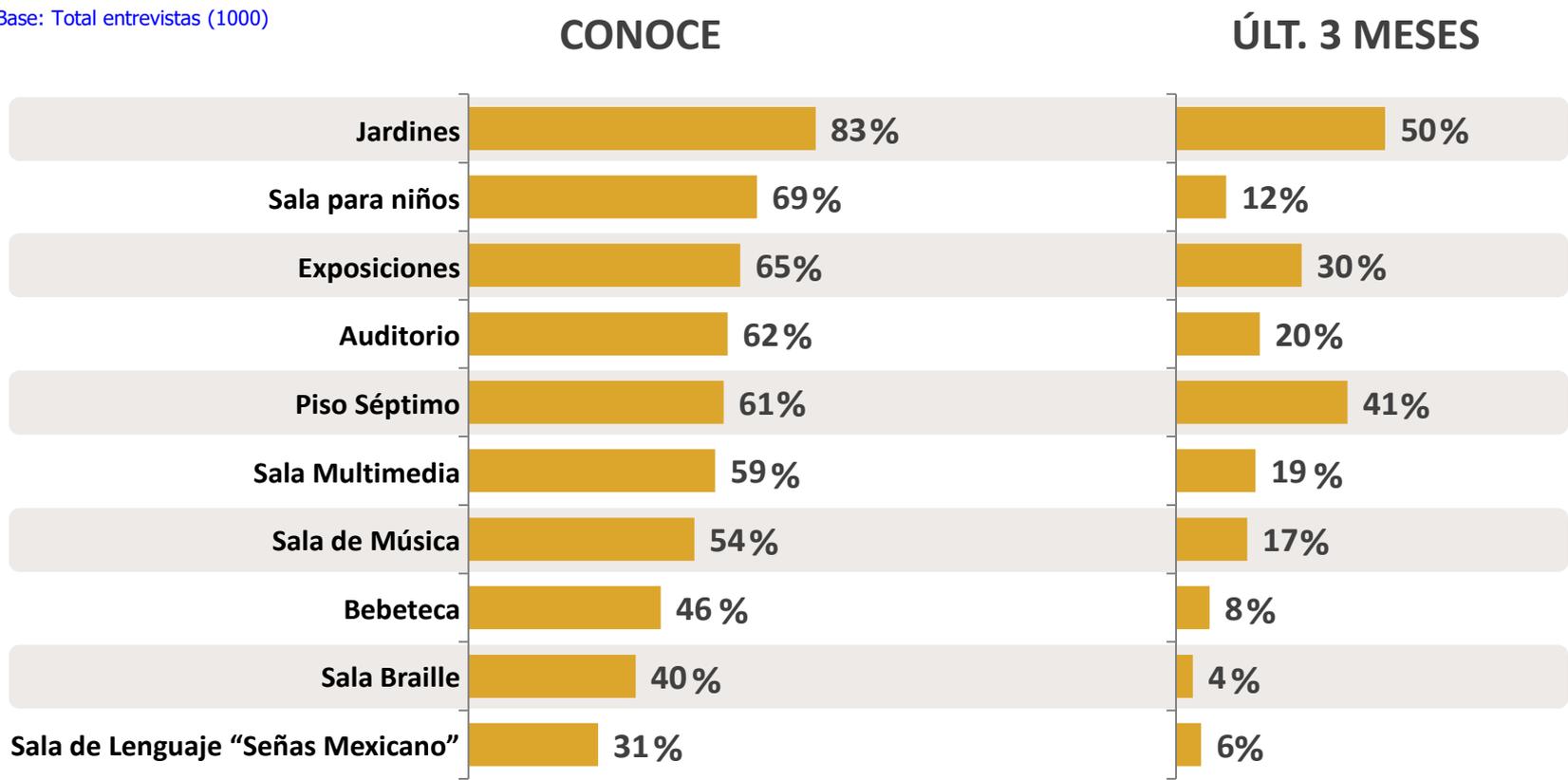
P23. ¿En los últimos 3 meses ha usado...?

P30. ¿Qué calificación le pondría a la Biblioteca Vasconcelos en cuanto a los servicios que ofrece?

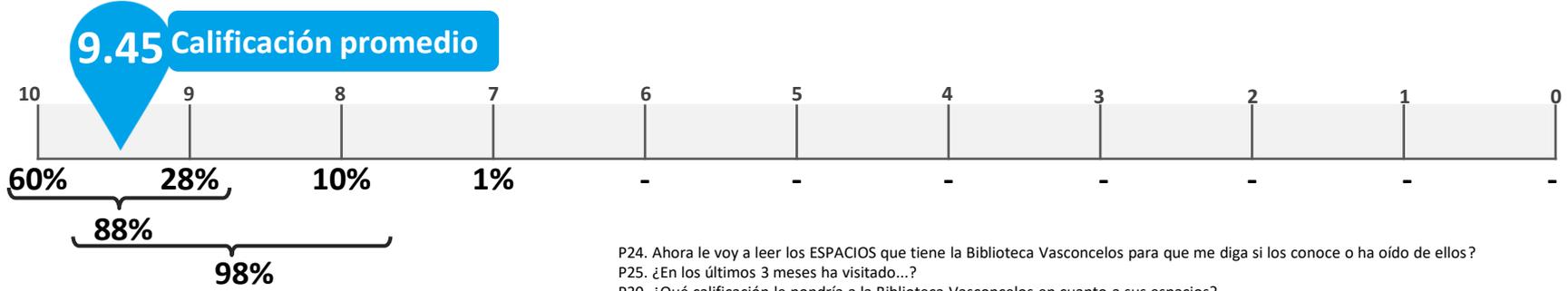


# CONOCIMIENTO Y APROVECHAMIENTO DE ESPACIOS (%)

Base: Total entrevistas (1000)



## CALIFICACIÓN DE LOS ESPACIOS



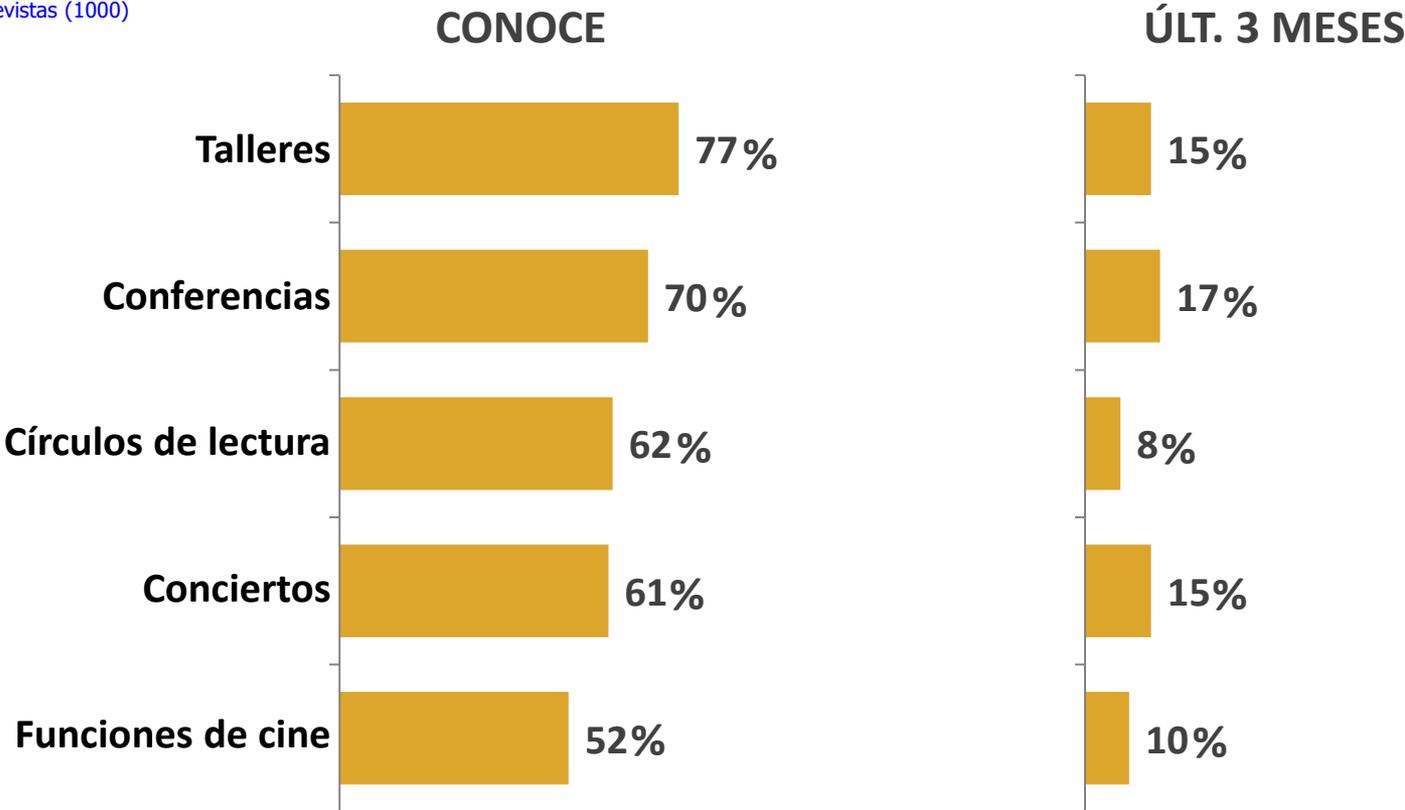
P24. Ahora le voy a leer los ESPACIOS que tiene la Biblioteca Vasconcelos para que me diga si los conoce o ha oído de ellos?

P25. ¿En los últimos 3 meses ha visitado...?

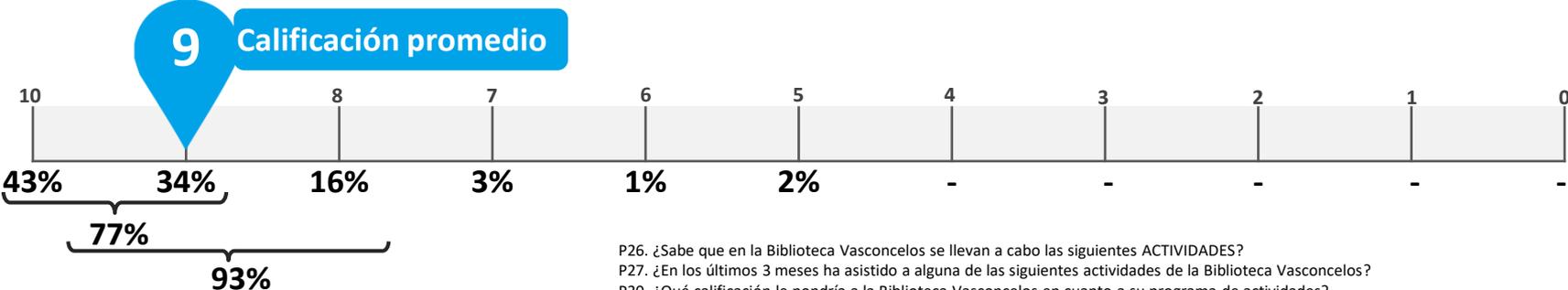
P30. ¿Qué calificación le pondría a la Biblioteca Vasconcelos en cuanto a sus espacios?

# OTRAS ACTIVIDADES (%)

Base: Total entrevistas (1000)



## CALIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES



P26. ¿Sabe que en la Biblioteca Vasconcelos se llevan a cabo las siguientes ACTIVIDADES?  
 P27. ¿En los últimos 3 meses ha asistido a alguna de las siguientes actividades de la Biblioteca Vasconcelos?  
 P30. ¿Qué calificación le pondría a la Biblioteca Vasconcelos en cuanto a su programa de actividades?

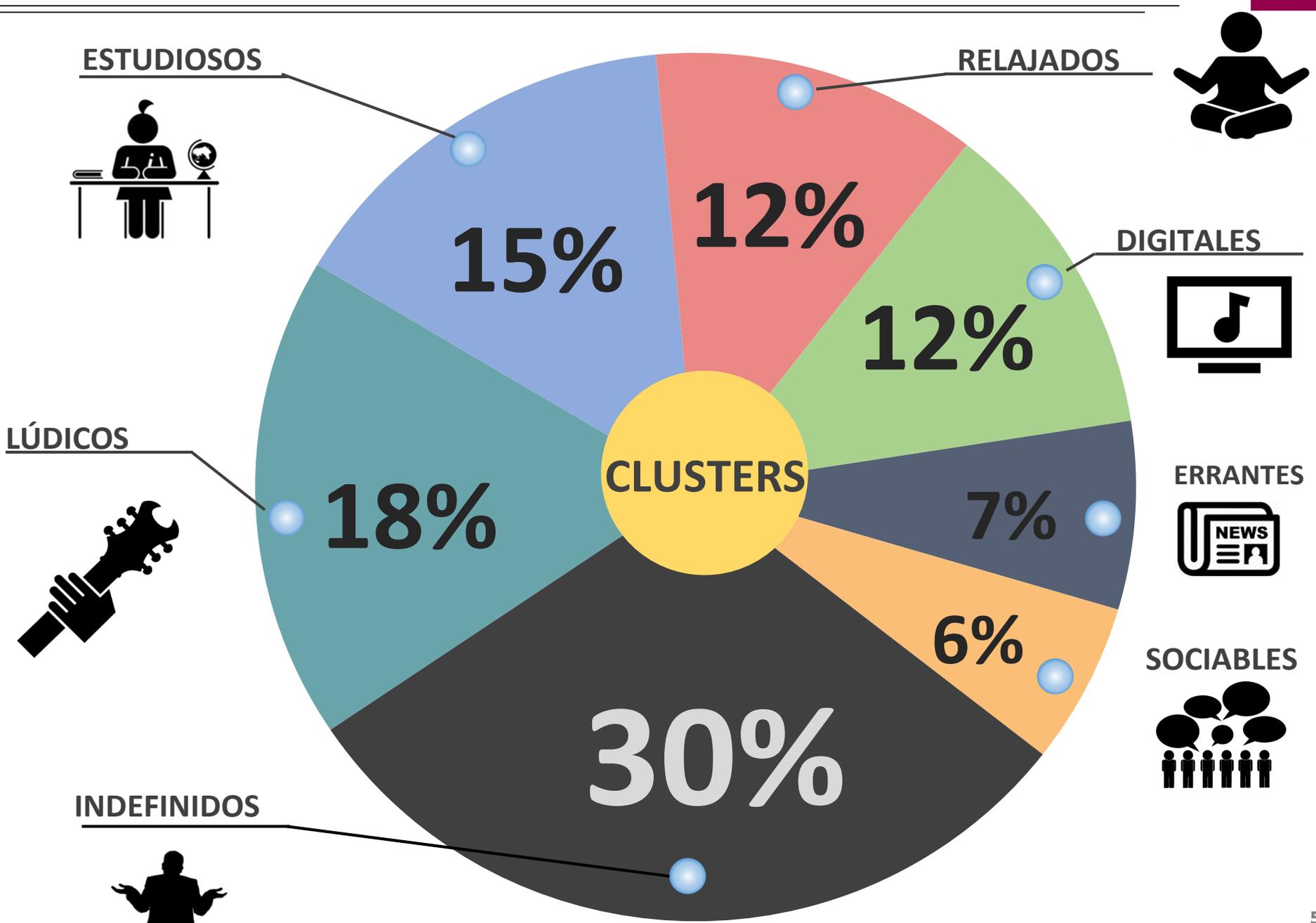
# CLUSTERS

- Para la Biblioteca Vasconcelos es importante conocer las distintas personalidades e intereses de los visitantes que acuden a la biblioteca.
- Esto le permitirá tener un mejor enfoque en el desarrollo de sus servicios y actividades.
- Por ello se decidió hacer un análisis de clusterización con la técnica de análisis multivariado utilizando el análisis factorial.
- El análisis factorial utiliza la técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos (clusters) a partir de un conjunto de variables (actividades) descriptivas con el propósito de buscar el número mínimo de dimensiones (clusters) capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos.



- Los grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan estrechamente entre sí y procura, inicialmente, que un grupo sea diferente de otros.
- Se corrieron varios ejercicios para detectar el número de dimensiones más discriminantes.
- El resultado de este ejercicio arrojó un total de 6 clusters.
- A continuación se presentan los descriptivos y pesos de estos 6 clusters.

# DISTRIBUCIÓN DE CLUSTERS



# DESCRIPCIÓN DE CLUSTERS

## ESTUDIOSOS

- Estudia
- Hace tarea
- Trabaja con documentos propios
- Lee su propio material de lectura
- Se conecta al Wi-fi, internet inalámbrico

## DIGITALES

- Consulta videos
- Trabaja con equipo de cómputo propio
- Préstamo externo de discos y/o videos
- Trabaja con equipo de cómputo de la biblioteca

## LÚDICOS

- Juega
- Toca un instrumento
- **NO** consulta libros

## ERRANTES

- Consulta, lee periódicos y / o revistas
- Trabaja con documentos o materiales de la biblioteca
- Asiste a eventos

## CLUSTERS

## RELAJADOS

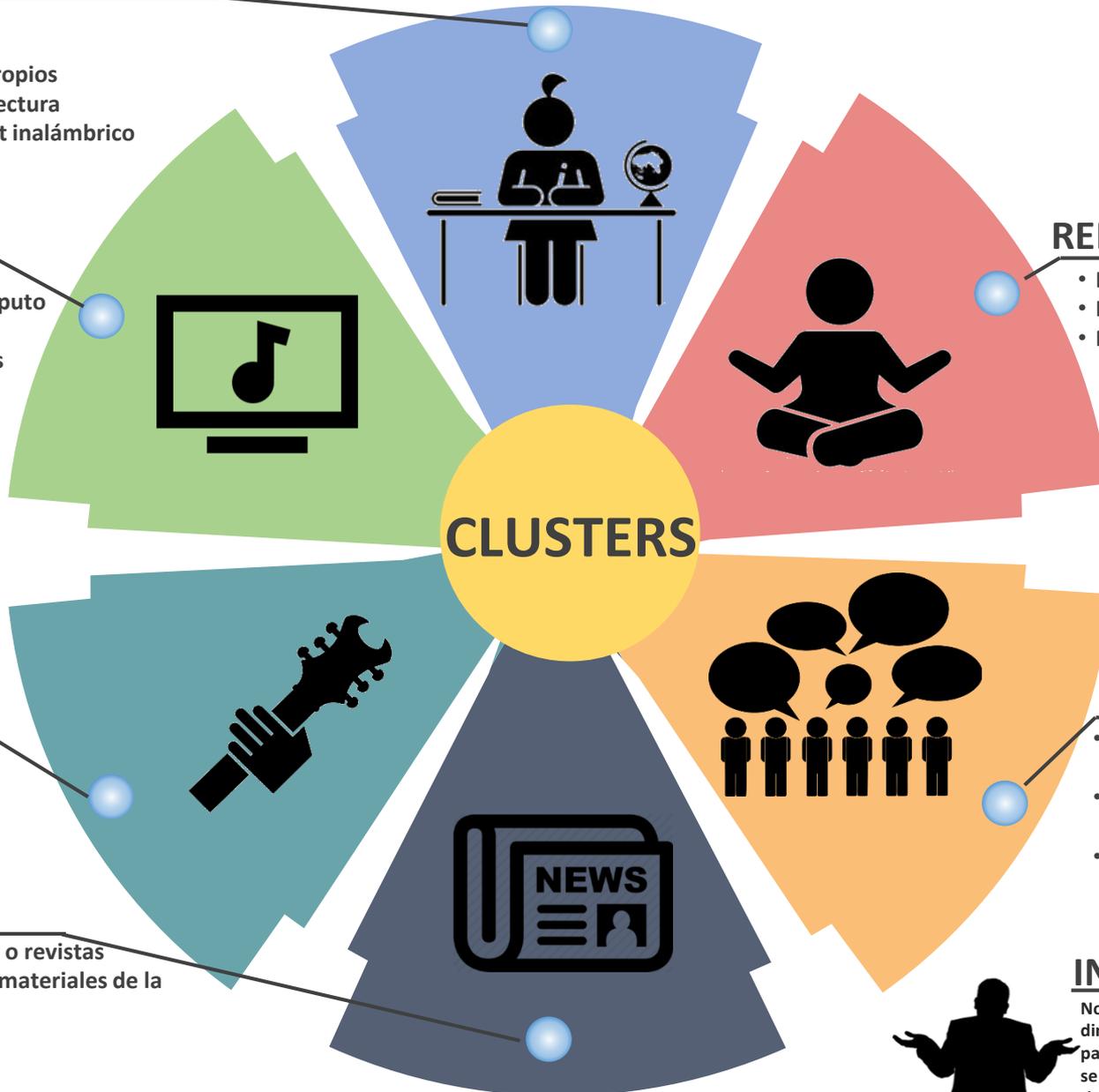
- Descansa
- Pasea
- Piensa, Reflexiona

## SOCIABLES

- Va a conocer otras personas
- Participa en un taller o curso
- Se reúne con amigos o compañeros

## INDEFINIDOS

No se definen en ninguna dimensión particular o en otras palabras por su comportamiento se catalogan como gente que tiene un poco de todos los grupos.



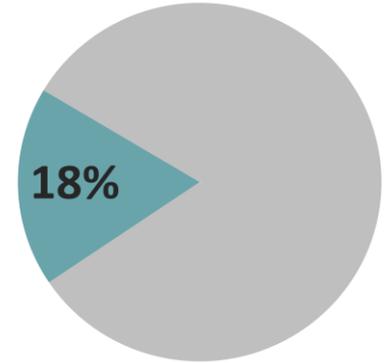
# LÚDICOS - GENERALIDADES



• Visitantes que utilizan la biblioteca como espacio de recreación no precisamente consultan libros pero se inclinan más por Jugar y/o tocar un instrumento.

Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión



Base: Total Cluster "Lúdicos" (180)

## GÉNERO

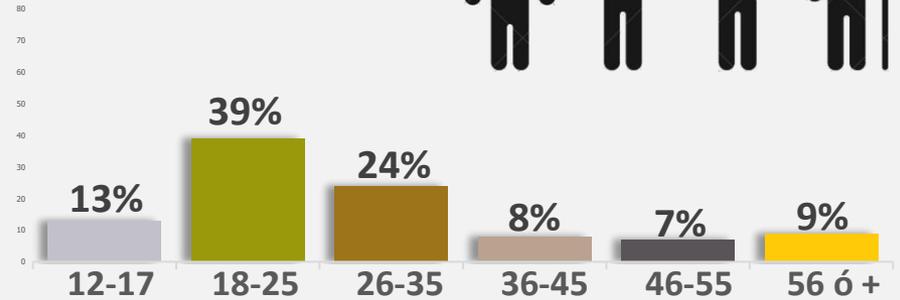


52%

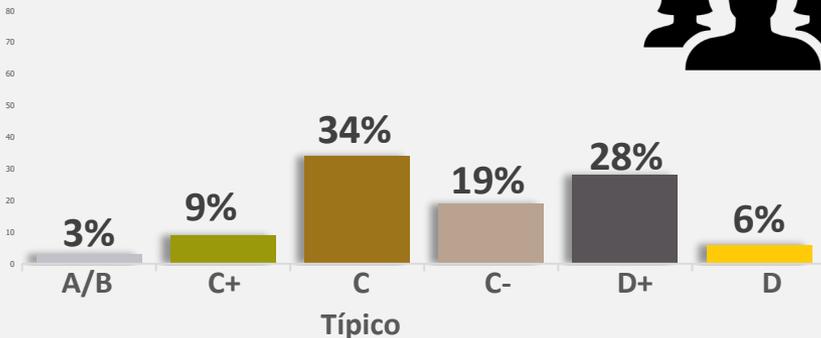
48%



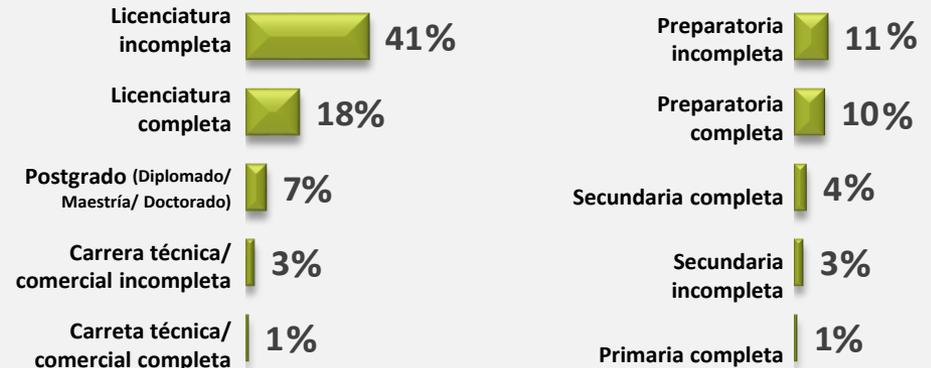
## EDAD



## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA





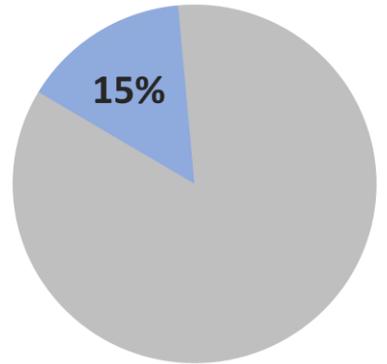
# ESTUDIOSOS - GENERALIDADES



- Visitantes autodidactas acuden a la biblioteca a Estudiar, Hacer tarea, Trabajar con documentos propios, Lee sus propios materiales de lectura y se conecta al Wi-fi, internet inalámbrico.

Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión

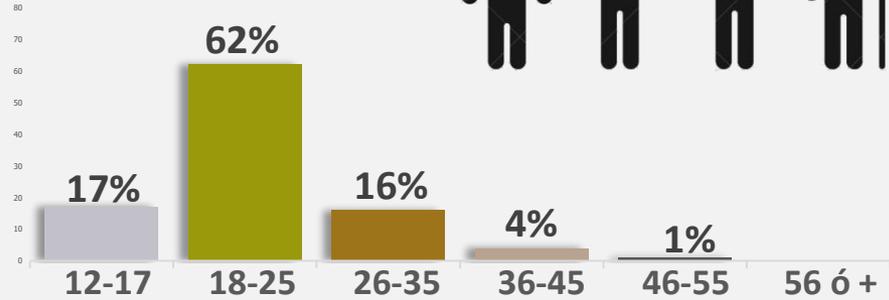


Base: Total Cluster "Estudiosos" (151)

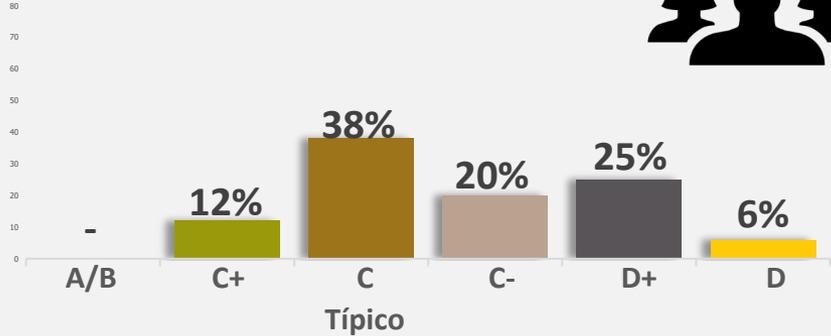
## GÉNERO



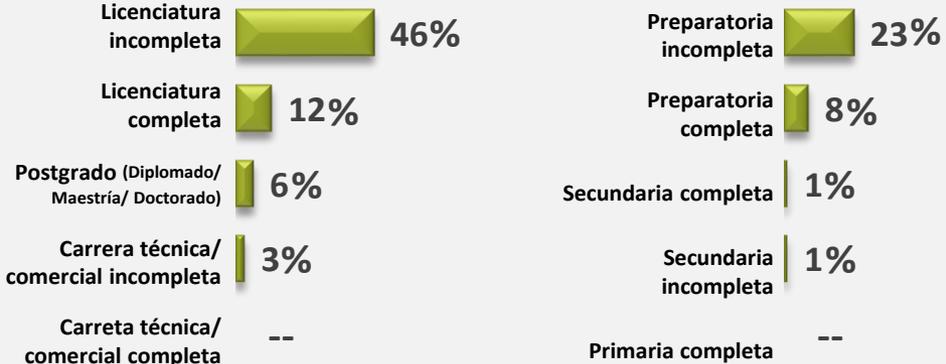
## EDAD



## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA



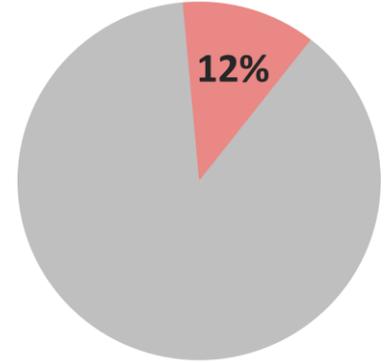
# RELAJADOS - GENERALIDADES



- Visitantes con interés acentuado en descansar, pasear y/o pensar / reflexionar.

Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión



Base: Total Cluster "Relajados" (121)

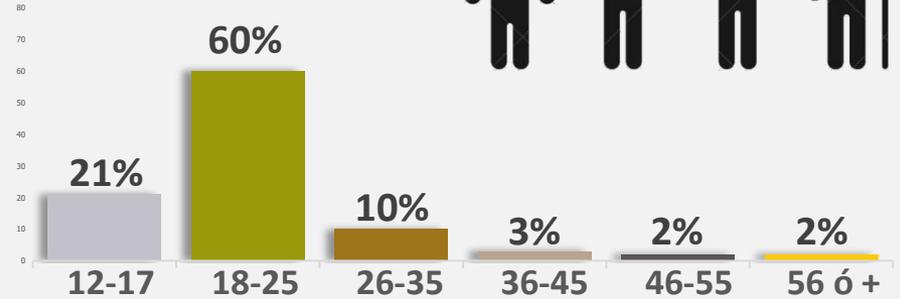
## GÉNERO



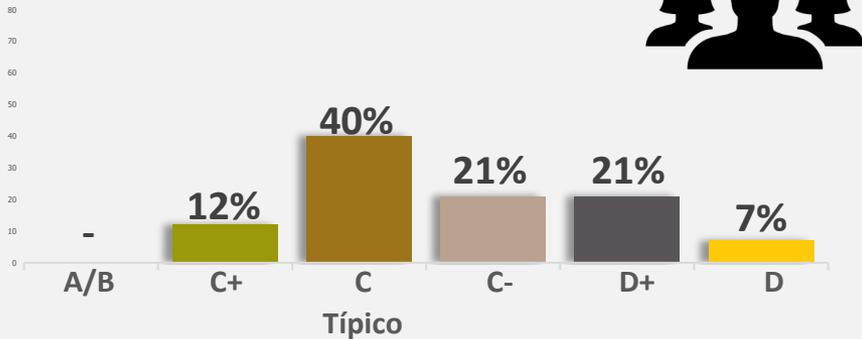
52% 48%



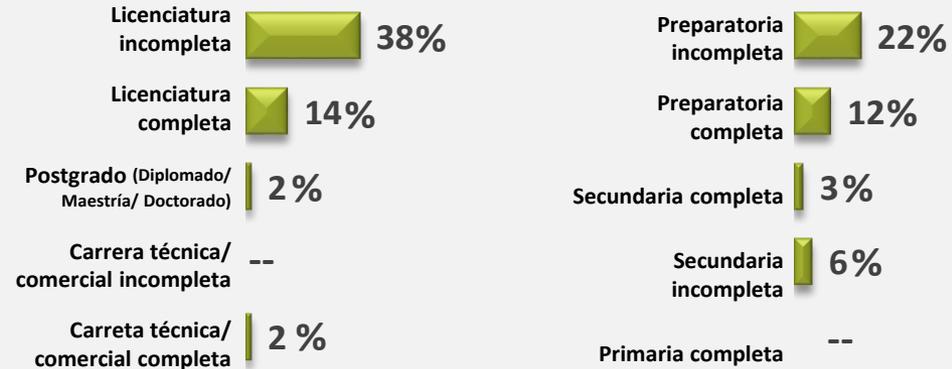
## EDAD



## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA



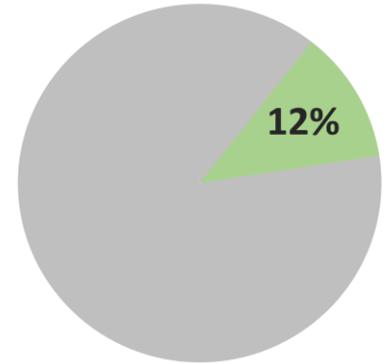
# DIGITALES - GENERALIDADES



• Visitantes que prefieren Consultar videos, trabajar con equipo de cómputo propio, hacen préstamo externo de discos y/o videos así como trabajar con equipo de cómputo de la biblioteca

Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión



Base: Total Cluster "Digitales" (116)

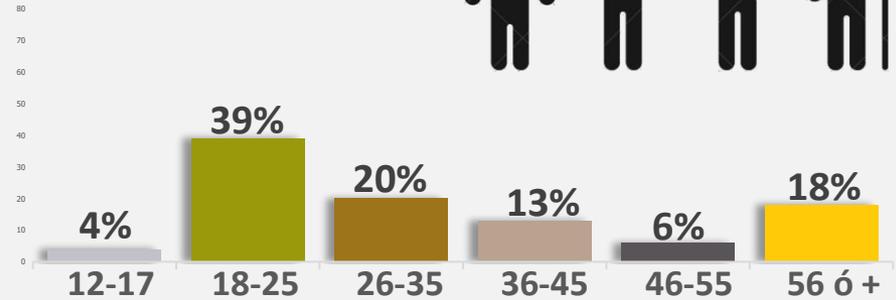
## GÉNERO



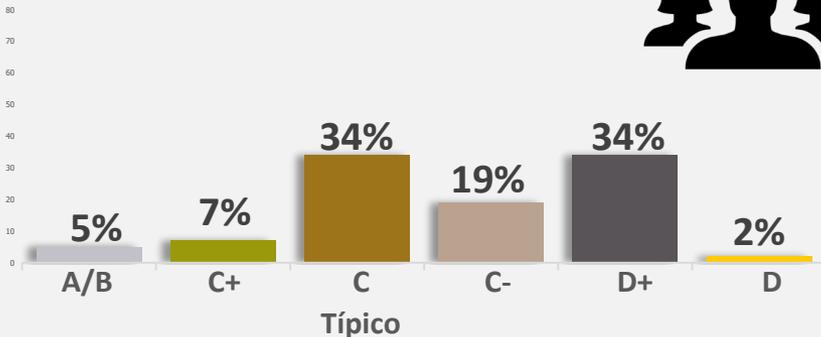
47% 53%



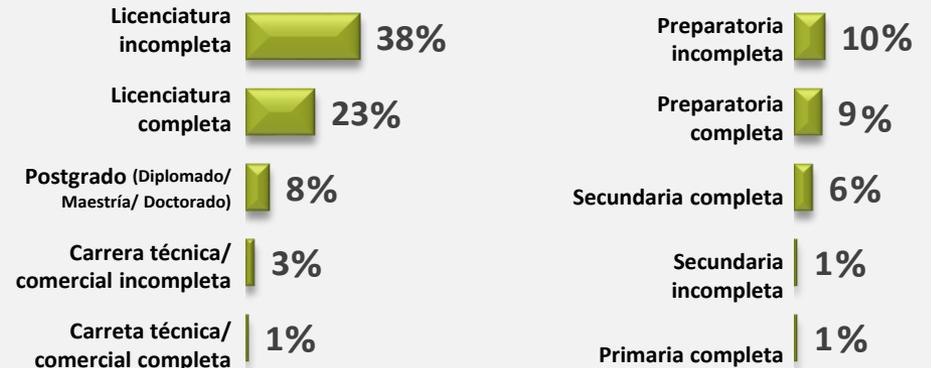
## EDAD



## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA



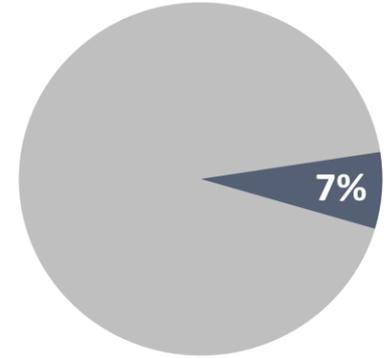
# ERRANTES - GENERALIDADES



• Visitantes que les gusta leer periódicos y /o revistas, trabajar con documentos o materiales de la biblioteca y asistir a eventos.

Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión

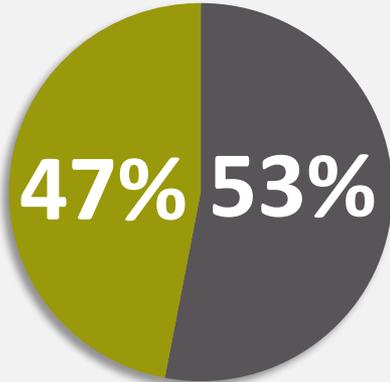


Base: Total Cluster "Errantes" (74)

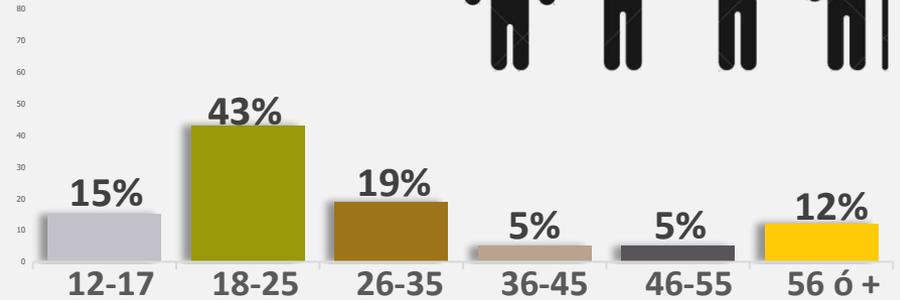
## GÉNERO



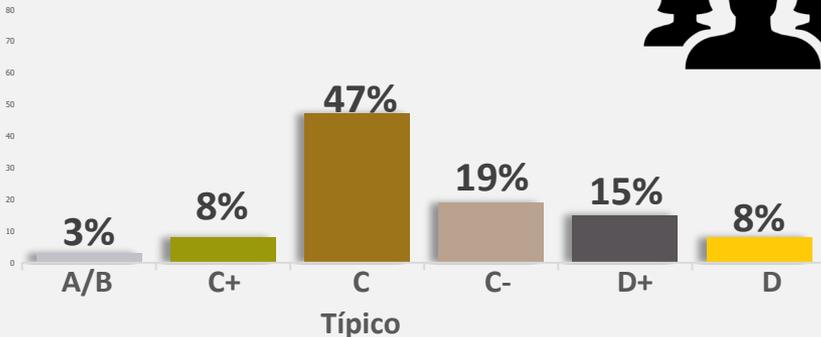
47%



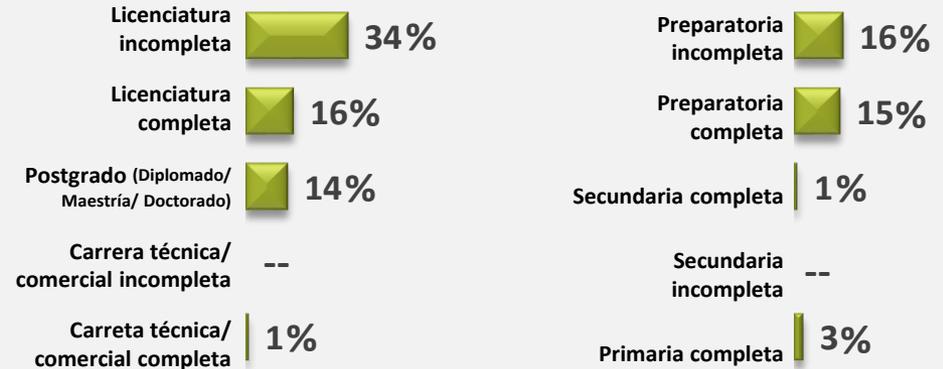
## EDAD



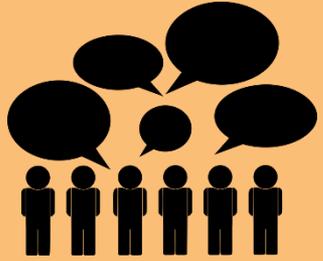
## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA



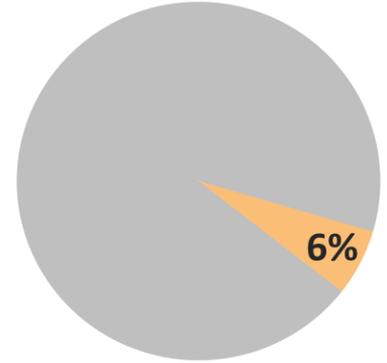
# SOCIABLES - GENERALIDADES



- Visitantes que les gusta Conocer otras personas, Participar en un taller o curso y Encontrarse con amigos o compañeros.

Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión

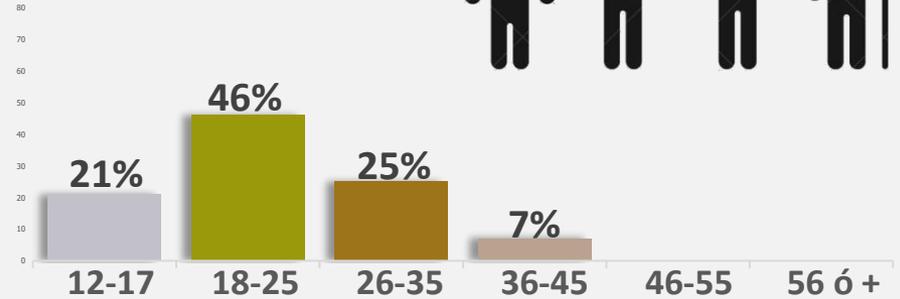


Base: Total Cluster "Sociables" (56)

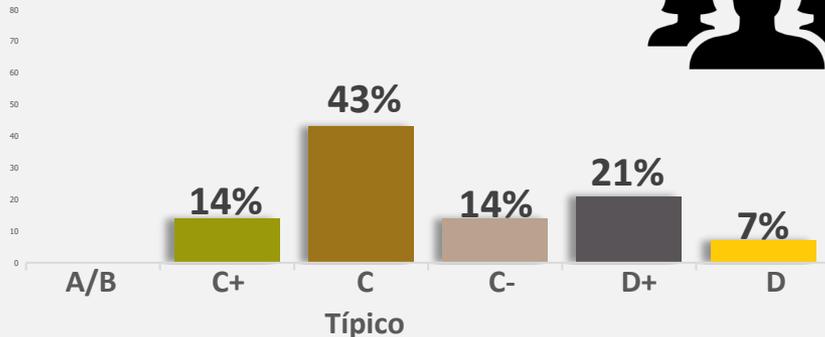
## GÉNERO



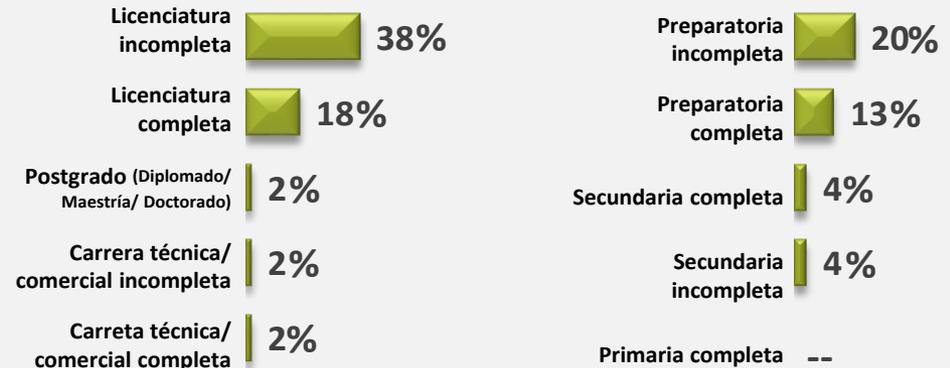
## EDAD



## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA



# INDEFINIDOS - GENERALIDADES

No se definen en ninguna dimensión particular en otras palabras por su comportamiento se catalogan como gente que tiene un poco de todos los grupos.

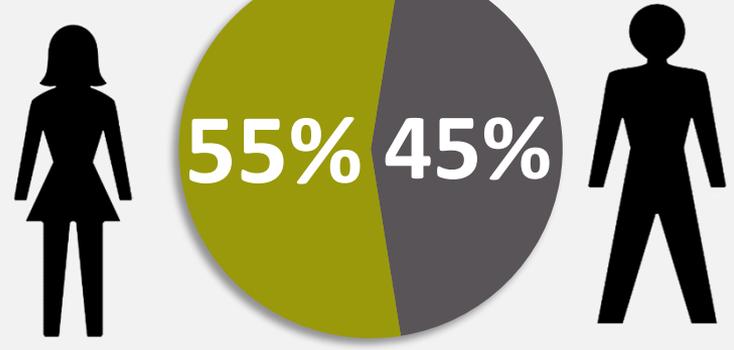
Base: Total entrevistas (1000)

Peso de la dimensión

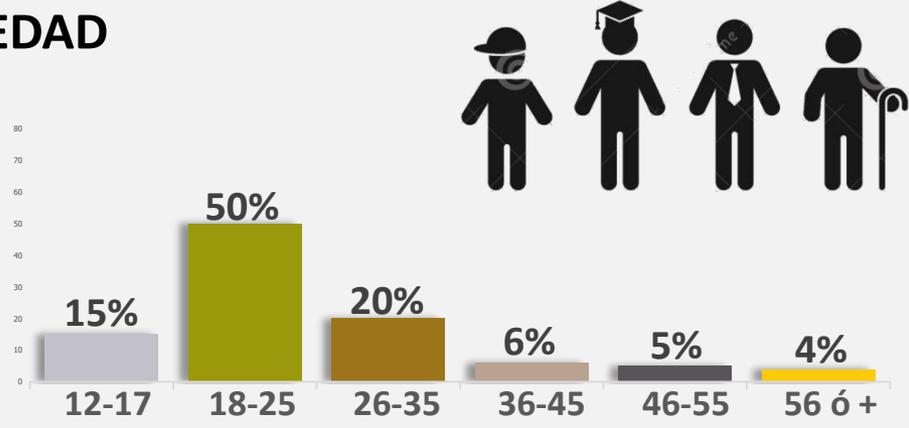


Base: Total Cluster "Indefinidos" (302)

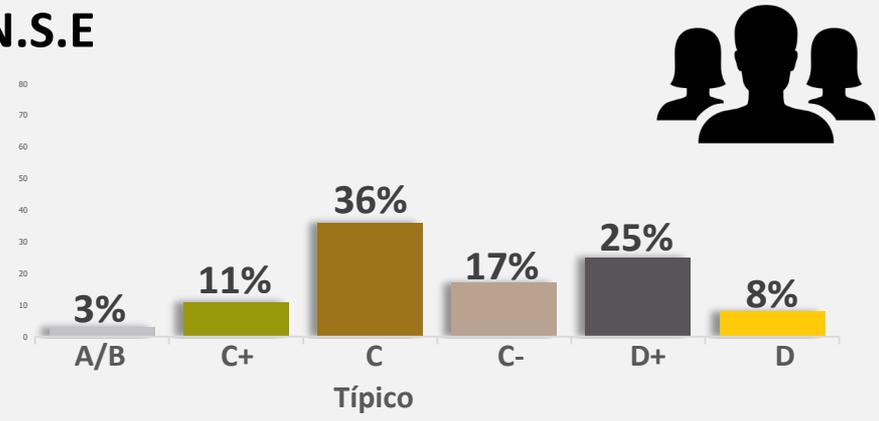
## GÉNERO



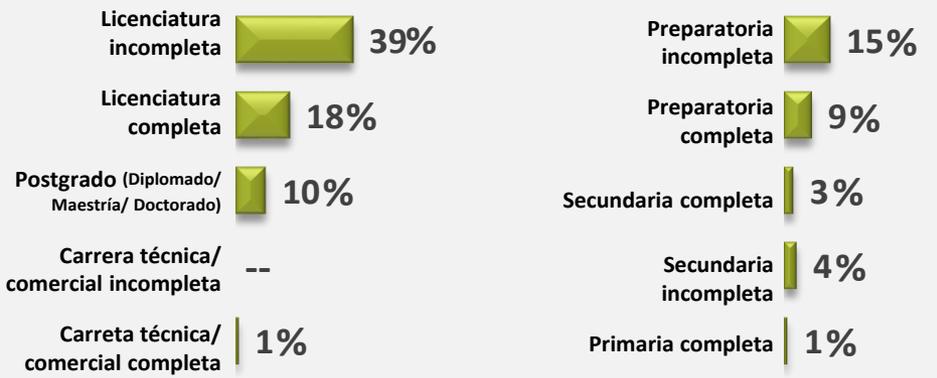
## EDAD



## N.S.E



## PREPARACIÓN ACADÉMICA





# DEMOGRÁFICOS COMPARATIVOS

	LÚDICOS	ESTUDIOSOS	RELAJADOS	DIGITALES	ERRANTES	SOCIABLES	INDEFINIDOS
Base clusters	(180) (a)	(151) (b)	(121) (c)	(116) (d)	(74) (e)	(56) (f)	(302) (g)
<b>GÉNERO</b>							
Hombre	48% <b>f</b>	50% <b>f</b>	48% <b>f</b>	53% <b>f</b>	53% <b>f</b>	29%	45% <b>f</b>
Mujer	52%	50%	52%	47%	47%	71% <b>abcdeg</b>	55%
<b>NSE</b>							
A/B	3%	-	-	5%	3%	-	3%
C+	9%	12%	12%	7%	8%	14%	11%
C	34%	38%	40%	34%	47%	43%	36%
C-	19%	20%	21%	19%	19%	14%	17%
D+	28% <b>e</b>	25%	21%	34% <b>ce</b>	15%	21%	25% <b>e</b>
D	6%	6%	7%	2%	8%	7%	8% <b>d</b>
<b>EDAD</b>							
12-17	13% <b>d</b>	17% <b>d</b>	21% <b>d</b>	4%	15% <b>d</b>	21% <b>d</b>	15% <b>d</b>
18-25	39%	62% <b>adefg</b>	60% <b>adeg</b>	39%	43%	46%	50% <b>ad</b>
26-35	24% <b>c</b>	16%	10%	20% <b>c</b>	19%	25% <b>c</b>	20% <b>c</b>
36-45	8%	4%	3%	13% <b>bc</b>	5%	7%	6%
46-55	7% <b>b</b>	1%	2%	6% <b>b</b>	5%	-	5% <b>b</b>
56 o +	9% <b>cg</b>	-	2%	18% <b>acg</b>	12% <b>cg</b>	-	4%

# DEMOGRÁFICOS COMPARATIVOS



	LÚDICOS	ESTUDIOSOS	RELAJADOS	DIGITALES	ERRANTES	SOCIABLES	INDEFINIDOS
Base clusters	(180) (a)	(151) (b)	(121) (c)	(116) (d)	(74) (e)	(56) (f)	(302) (g)
<b>PREPARACIÓN ACADÉMICA</b>							
Licenciatura incompleta	41%	46%	38%	38%	34%	38%	39%
Licenciatura completa	18%	12%	14%	23% <b>b</b>	16%	18%	18%
Posgrado (Diplomado / Maestría / Doctorado)	7% <b>cf</b>	6%	2%	8% <b>c</b>	14% <b>cf</b>	2%	10% <b>cf</b>
Carrera técnica / Comercial incompleta	3%	3%	-	3%	-	2%	-
Carrera técnica/ Comercial completa	1%	-	2%	1%	1%	2%	1%
Preparatoria incompleta	11%	23% <b>adg</b>	22% <b>ad</b>	10%	16%	20%	15%
Preparatoria completa	10%	8%	12%	9%	15%	13%	9%
Secundaria completa	4%	1%	3%	6% <b>b</b>	1%	4%	3%
Secundaria incompleta	3%	1%	6% <b>ad</b>	1%	-	4%	4% <b>ad</b>
Primaria completa	1%	-	-	1%	3%	-	1%



# DEMOGRÁFICOS COMPARATIVOS

TOTAL	GÉNERO		EDAD						NSE					
	Hombre	Mujer	12-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56+	A/B	C+	C Típico	C-	D+	D
(1000)	(472)	(528)	(149)	(490)	(192)	(66)	(42)	(61)	(24)	(104)	(376)	(185)	(248)	(63)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)

Base: Total entrevistas

LÚDICOS	18%	18%	18%	16%	14%	23% e	21%	29% e	26% e	25%	16%	16%	18%	20%	17%
ESTUDIOSOS	15%	16%	14%	17% h	19% fgh	13% h	9%	2%	-	-	17%	15%	16%	15%	14%
RELAJADOS	12%	12%	12%	17% fghi	15% fgi	6%	6%	7%	5%	-	13%	13%	14%	10%	13%
DIGITALES	12%	13%	10%	3%	9% d	12% d	23% de	17% d	34% defh	25% o	8%	10% o	12% o	16% ko	3%
ERRANTES	7%	8%	7%	7%	7%	7%	6%	10%	15%	8%	6%	9% n	8%	4%	10%
SOCIABLES	6%	3%	8% b	8%	5%	7%	6%	-	-	-	8%	6%	4%	5%	6%
INDEFINIDOS	30%	29%	31%	30%	31% i	32% i	29%	36%	20%	42%	32%	29%	28%	30%	37%

# DEMOGRÁFICOS COMPARATIVOS

PREPARACIÓN ACADÉMICA									
Licenciatura incompleta	Licenciatura completa	Posgrado (Diplomado / Maestría / Doctorado)	Carrera técnica / Comercial incompleta	Carrera técnica/ Comercial completa	Preparatoria incompleta	Preparatoria completa	Secundaria completa	Secundaria incompleta	Primaria completa
(398)	(169)	(73)	(15)	(11)	(160)	(102)	(31)	(29)	(8)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)

Base: Total entrevistas

<b>LÚDICOS</b>	19%	19%	18%	33%	18%	13%	18%	23%	21%	25%
<b>ESTUDIOSOS</b>	17% <b>bhi</b>	11%	12%	33% <b>hi</b>	-	21% <b>bghi</b>	12%	6%	3%	-
<b>RELAJADOS</b>	12% <b>c</b>	10% <b>c</b>	3%	-	27%	17% <b>c</b>	15% <b>c</b>	13%	24% <b>c</b>	-
<b>DIGITALES</b>	11% <b>i</b>	16% <b>fi</b>	12%	20%	9%	8%	11%	23% <b>i</b>	3%	13%
<b>ERRANTES</b>	6%	7%	14% <b>h</b>	-	9%	8%	11%	3%	-	25%
<b>SOCIABLES</b>	5% <b>c</b>	6% <b>c</b>	1%	7%	9%	7% <b>c</b>	7%	6%	7%	-
<b>INDEFINIDOS</b>	30% <b>d</b>	31% <b>d</b>	40% <b>d</b>	7%	27%	28% <b>d</b>	27% <b>d</b>	26%	41% <b>d</b>	38%

# CONSUMO CULTURAL

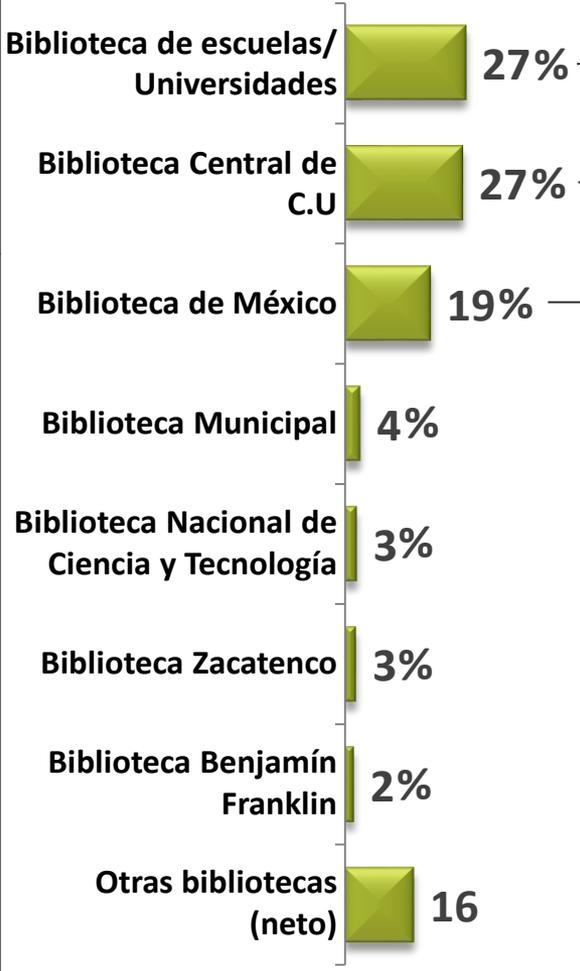
# CONSUMO CULTURAL (%)

Base: Total entrevistas (1000)

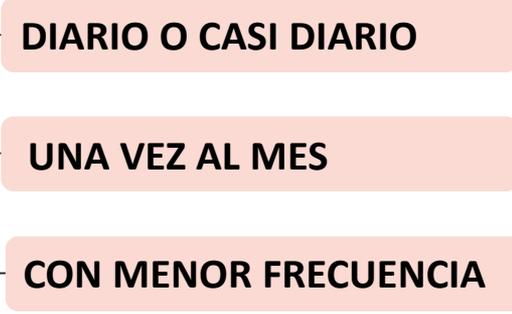
## VISITA OTRAS BIBLIOTECAS



## ¿QUE BIBLIOTECAS?



## FRECUENCIA DE VISITA



P35. ¿Durante los últimos 12 meses ha asistido a otras bibliotecas?  
 P36. ¿A qué otras bibliotecas ha asistido en los últimos 12 meses?  
 P37. ¿Con qué frecuencia asiste a ...?

# OTRAS ACTIVIDADES (%)

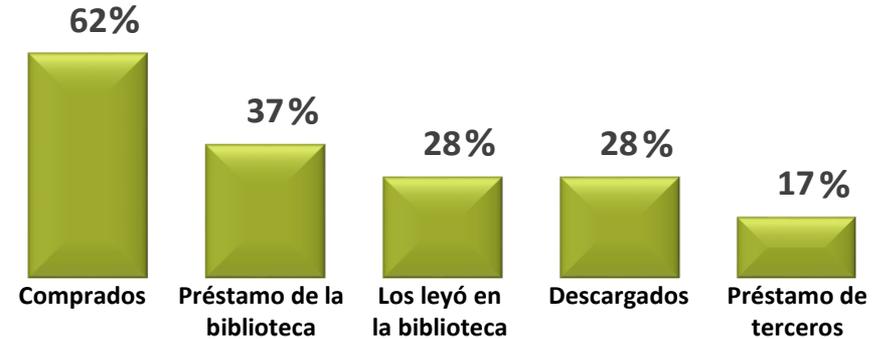
Base: Total entrevistas (1000)

## ÚLTIMOS 7 DÍAS



## ¿LOS LIBROS QUE USTED LEYÓ EN LOS ÚLTIMOS 7 DÍAS FUERON...?

Base: Total ha leído libros en últimos 7 días (930)



# INFORME DESCRIPTIVO

- El estudio presenta muchas consistencias desde la lectura de 2014.
- La Biblioteca es muy bien calificada (el 93% de la muestra le otorga una calificación entre 10 y 8).
- 91% opina que sus expectativas fueron totalmente cubiertas.
- El 52% de la gente tiene contacto con alguien del personal y le otorga una calificación de 9 a la calidad de atención recibida.
- Además, el edificio como tal es sumamente valorado; así mismo sus espacios y jardines.
  - 70% habla de lo espacioso, tranquilo y agradable tanto del recinto como de sus áreas verdes.
- A 47% le gusta el acervo; ya que se reconoce que es amplio y variado.
- Y aunque son menciones menores, son muy variadas el reconocimiento de las diferentes actividades que se pueden llevar a cabo en la Biblioteca y que la misma Biblioteca promueve (talleres, cursos y exposiciones).

- Los demográficos de la afluencia a la BV se compone de 47% Hombres y 53% mujeres.
- Observamos además que un 45% de las mujeres asisten acompañadas.
- La edad de las personas se centra en 49% en los jóvenes de 18 a 25 años.
  - La otra mitad se divide en los rangos de edad de 26 a 35 años (19%) , de 12 a 17 años (15%) y el 17% son adultos desde los 36 años en adelante.
- 82% de los visitantes son del sector medio/ y medio bajo de la sociedad (38% de ellos se clasifican con Nivel C típico).
- Como consecuencia natural de la distribución de edad, encontramos que 40% tiene un nivel académico de Licenciatura Incompleta.
- El lugar de residencia de los visitantes está muy balanceado:
  - CDMX (56%)- Principalmente de las Delegaciones Cuauhtémoc y Gustavo A. Madero.
  - Edo. De México (44%) – Ecatepec y Neza.

- Para llegar, 46% de los concurrentes utilizan el metro, 27% un Microbús y 20% el Metrobus, tardando en promedio de 48 minutos en llegar.
- Una minoría (8%) llega caminando y solo 2% está a 5 minutos del recinto.
  - Esto hace que la visita a la BV sea un evento planeado con anticipación.
- Solo 17% ha concluido su preparación en Licenciatura/ Ingeniería, 7% postgrado y 3% estudió un grado técnico/comercial.
- Las áreas de estudio se centran en:
  - Ingeniería (civil, industrial y eléctrica) (11%).
  - Administración (9%).
  - Derecho, Psicología, Pedagogía y Medicina (7%).
- Un 26% del total de los entrevistados se dedica a la docencia/ la investigación o academia.

- La Biblioteca Vasconcelos se ha dado a conocer principalmente por recomendación (Word of mouth).
  - 70% de la muestra llega porque “alguien (familiar, maestros, amigos) se la recomendó.
- 86% de las personas entrevistadas han visitado la Biblioteca Vasconcelos más de una vez; con un promedio de 2.2 visitas a la semana.
- Según los datos de esta encuesta, el 41% de los visitantes lo hacen entre semana.
- El tiempo promedio de estancia en la Biblioteca es de 1:50 hrs.
- La mitad de los participantes declararon que la razón de visita es por motivos escolares (54%); mientras que 30% lo hace por placer y entretenimiento.
- 30% acude al recinto a “Estudiar”; más 19% que viene a “hacer la tarea”.

- La principal actividad declarada es la propia de una Biblioteca: 60% consulta los libros del acervo y 23% declara que vino a sacar un libro para hacer un neto de 67% de personas que en un día interactúan con el acervo.
  - El préstamo externo de libros crece a 31% en el rango de edad de 26 a 35 años y entre las mujeres.
  - El 99% de los libros consultados son ejemplares en físico y solo 1% lo hace de forma digital.
    - ✓ Esto pudiera deberse a un tema de difusión sobre el acervo en formato digital.
- No es menor la población que utiliza la biblioteca como un sitio de sosiego y recreo:
  - 14% pasea.
  - 13% viene a pensar/ reflexionar.
  - 12% lo utiliza como un espacio de lectura (con material propio).
  - 9% a descansar.
- El uso de las computadoras de la BV se presenta más comúnmente en hombres que entre mujeres y particularmente entre las personas mayores de 56 años.
- Talleres, lectura de revistas, consulta de videos, etc.... Registra un 3% de la muestra estudiada.

## INTERNET

- Solo 16% declara que se conecta al Wi Fi de la Biblioteca.
- Aunque es posible asumir que el 14% que dijo hacer uso del equipo de cómputo, también accesa al internet.
- Podemos sumar además el 8% que dentro de la biblioteca, trabaja en su propia computadora.
- La calificación de este servicio es la más baja a lo largo de toda la encuesta:
  - Con un 6.5 y descrito como lento; el WI FI es un aspecto que podría mejorarse dentro de la BV.

## CREDECIAL

- La credencial la tiene el 63% de las personas que han visitado la Biblioteca más de una vez.
- El 37% que no cuenta con credencial tiene básicamente 3 motivos:
  - No le interesa sacar libros (27%).
  - Desidia – 40% (no lo ha hecho, se le olvida, no le ha dado tiempo).
  - Hay un 11% que no cumple con los requisitos necesarios.

## ACERVO

- 71% considera que es muy fácil encontrar los libros dentro de la Biblioteca.
- Los libros más consultados son de literatura (19%), seguido de porcentajes menores de varias áreas:
  - Historia y Matemáticas 8%.
  - Psicología / Pedagogía 7%.
  - Biología / Medicina 6%.

## SUGERENCIAS

- La comunidad de la Biblioteca opina que la prioridad para mejorar es, por orden de importancia:
  - Crecer el acervo.
  - Realizar más actividades culturales.
  - Organizar más cursos y talleres.
- De forma espontánea se pide un mayor número de personal; además de que este sea mejor capacitado y más educado / amable.

# GRACIAS

**Analítica Marketing S.A. de C.V.**

[fbulnes@analiticamkt.com](mailto:fbulnes@analiticamkt.com)

[www.analiticamkt.com](http://www.analiticamkt.com)

**Voice (52 55) 52 11 50 00**