



MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

## **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS (Fase 1 – Usuarios Presenciales 2013) BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA**

En el marco del proyecto “Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés” desarrollado por Gobierno en línea – MinTIC  
Diciembre 2014

### **Introducción**

La Biblioteca Nacional de Colombia es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso al patrimonio bibliográfico y documental en cualquier soporte, como parte de la memoria colectiva del país. De las distintas áreas misionales que se orientan a la consecución de este objetivo, es el Grupo de Servicios quien lidera la atención al público, facilitando a los usuarios el acceso a la información mediante la asesoría personalizada en el uso y manejo de fuentes bibliográficas y recursos tecnológicos para identificar el material pertinente a sus necesidades de información. De igual manera se encarga de diseñar, implementar y difundir los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por la Biblioteca Nacional de Colombia, adelantando programas y acciones para la formación de usuarios, trabajando de manera continua para atraer nuevos públicos, y procurando la inclusión de personas en condición de discapacidad, con el fin de garantizar el derecho de todos los ciudadanos a la información y el conocimiento.

De cara a este compromiso, es indispensable identificar periódicamente los distintos tipos de usuarios, regulares y potenciales, que acuden a la Biblioteca Nacional, a través de caracterizaciones, estudios de usuarios y seguimiento de indicadores, con el fin de enfocar los esfuerzos en la satisfacción de las necesidades de los públicos objetivos.

Los servicios presenciales prestados en las salas de consulta se han desarrollado y optimizado a partir de la experiencia de los funcionarios en la interacción con los usuarios, y mediante la investigación de experiencias similares en bibliotecas nacionales y patrimoniales; sin embargo, desde hace más de una década<sup>1</sup> no se ha realizado un estudio de usuarios ni se han desarrollado caracterizaciones de manera regular. Por lo anterior, se hace necesario emprender este proceso de investigación a la par del desarrollo de metodologías que garanticen la realización periódica de esta

<sup>1</sup> El último estudio de usuarios de la Biblioteca Nacional se realizó en 1998. Fue elaborado por Liliana Chaves y Carmenza González de Arenas, del Grupo de Colecciones y Servicios, y sus resultados fueron presentados bajo el título “Los usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia: una aproximación a su estudio”.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia



actividad, dentro del propósito general de mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la Biblioteca Nacional.

### Nicho seleccionado

El nicho con el cual se trabajará en esta caracterización está conformado por los ciudadanos que realizaron la afiliación y carnetización en la Biblioteca Nacional de Colombia durante el año 2013. Las políticas de ingreso señalan que pueden obtener el carné de la Biblioteca todos los ciudadanos mayores de edad y los menores que se encuentren cursando algún programa de educación superior. De lo anterior se deduce que una parte significativa de los afiliados son estudiantes de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias, independientemente del rango de edad en el que se encuentren, como señala la experiencia del día a día en la atención de usuarios. No obstante, en el grupo de mayores de edad también hay profesores universitarios, empleados, pensionados, amas de casa, entre otros; determinar las características generales de estos usuarios es el objetivo central del presente proceso.

### Objetivos de la caracterización

#### Objetivo general

Identificar características demográficas, intrínsecas y comportamentales de los usuarios que se afiliaron –primera vez o renovación– durante el año 2013, con el fin de perfilar el público objetivo de la Biblioteca Nacional de Colombia.

#### Objetivos específicos

- Identificar el número de usuarios que se afiliaron por primera vez, así como el número de renovaciones en un periodo específico.
- Determinar la ocupación, nivel educativo y profesiones de los usuarios afiliados durante el 2013.
- Examinar la presencia de carreras e instituciones educativas (universidades, centros de investigación, etc.) a partir de los usuarios afiliados durante el 2013.
- Identificar el área de interés de consulta al momento de realizar la afiliación durante el 2013.



Certificado CO09/3221



Certificado C009/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



Biblioteca  
Nacional  
de Colombia

Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

- e. Participar en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia en el Ministerio de Cultura-Biblioteca Nacional de Colombia, dando alcance al componente “Elementos Transversales”. Esta caracterización está enmarcada dentro de la actividad “Centrar la atención en el usuario”<sup>2</sup>.

## Fecha y vigencia

Este proceso de caracterización se desarrolló entre el 18 de marzo y el 31 de octubre de 2014. La última versión del documento se consolidó el 20 de noviembre del mismo año. Esta primera fase se dividió en tres etapas:

### 1ra etapa:

Depuración de los formularios de carnetización de usuarios de 2013, con el fin de verificar la información consignada en el ILS Symphony, y normalización de los registros. Se revisaron un total de 9640 formularios, en los cuales se encontraron cuatro errores comunes agrupados de la siguiente manera, a los que se aplicó una acción correctiva:

1. Formularios sin ingresar al sistema.
2. Usuarios mal creados: con algún dígito mal o invertido; se diligenció el formulario con cédula de ciudadanía y se ingresó al sistema con tarjeta de identidad; se ingresó el usuario con el código universitario y no con el documento de identidad, entre otros.
3. Falta la firma del usuario en el compromiso.
4. Falta la firma del funcionario en el formulario.

### 2da etapa:

---

<sup>2</sup> Ver: Manual para la implementación de la **Estrategia de Gobierno en Línea** de la República de Colombia 2012-2015. En línea: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf> (consultado el 14 de mayo de 2014).



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia



Revisión de la información referente a las variables planteadas en la caracterización (ver: Priorización de variables), respecto a la ocupación, nivel educativo y área de interés a consultar, así como la presencia de instituciones educativas en la Biblioteca Nacional y las carreras o profesiones que más realizan afiliaciones.

De igual forma, se constató el número de renovaciones durante el periodo de tiempo mencionado, como un primer avance hacia la identificación del nivel de fidelización de los usuarios de la Biblioteca Nacional, lo que posteriormente permitirá el análisis del uso de los servicios a partir de una confrontación entre el número de afiliados y su acceso frecuente.

### 3ra etapa:

Análisis y consolidación de los resultados obtenidos, y elaboración de infografías descriptivas para ilustrar los principales hallazgos de la caracterización adelantada. La publicación del documento a través del portal web de la Biblioteca Nacional marca el cierre de la primera fase de la caracterización de los usuarios presenciales durante el 2013.

### Beneficios generales

Esta caracterización, enmarcada en el Estudio de Usuarios que la Biblioteca Nacional adelanta en la actualidad, se convierte en un recurso para reconocer categorías generales del perfil de los ciudadanos que se afilian a la Biblioteca Nacional en un periodo específico, en cuanto a sus características demográficas, intrínsecas y comportamentales. Con el proceso de caracterización de usuarios se cumplirá 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 tecnologías de la información.

### Normatividad

La caracterización de usuarios presenciales se enmarca en la siguiente normatividad:

- 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”.



Certificado C009/3221



Certificado C009/3220







MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

- 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.
- Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2641 de 2012, “por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- 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”
- CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

### Normatividad específica

- Ley General de Cultura, 397 de 1997.
- 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”.
- Manual de servicios virtuales y presenciales . Código: M-BNA-003. Versión: 4, 12/Dic/2013.

### Estándares y buenas prácticas

- Esta caracterización hará parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Cultura; se incluirá dentro del proceso misional de Prestación del Servicio, en el marco del Proceso de Creación y Memoria, y respaldará el subproceso de Gestión de Patrimonio Bibliográfico. Allí, complementará la actividad de “Consulta, orientación y acceso a la información de la Biblioteca Nacional de Colombia”, liderada por el Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.
- Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las Entidades del orden Nacional de la República de Colombia.
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Noviembre de 2011.

### Nivel de desagregación de la información y categorías de variables



Certificado CO09/3221



Certificado C009/3220





**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia



Para hacer uso de los servicios y consultar el patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca, los ciudadanos deben afiliarse y tramitar un carné de usuario. Para ello, es necesario diligenciar el formulario F-BNA-065, y presentar el documento de identidad (cédula de ciudadanía; en caso de ser extranjero, el pasaporte o la cédula de extranjería). El carné se expide con una vigencia de tres años y es completamente gratuito. Pasado este tiempo, se debe renovar y actualizar los datos.

Para el ejercicio de caracterización de usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional se utilizó la información registrada en los formularios de carnetización y los reportes extraídos del sistema de gestión bibliotecaria ILS Symphony, en el cual se registran los datos diligenciados en los formularios.

Se manejaron dos niveles de desagregación de la información. El primer nivel, denominado 'sector', agrupó a la población de manera general; se rastrearon las variables demográficas con el fin de conocer a los usuarios en términos de su ocupación, su nivel educativo, carrera/profesión e institución educativa. El segundo nivel, denominado 'segmento', concentró la población de manera específica; se procuró dar cuenta de variables intrínsecas y de comportamiento, como "área de interés que se quiere consultar en la biblioteca". En las fases posteriores se dará cuenta del análisis referente a las afiliaciones y renovaciones frente al uso de los servicios presenciales de la Biblioteca Nacional.

### Priorización de variables

En el siguiente cuadro se observan las características de cada variable en términos de prioridades, clasificadas como: Medibles [M], Sustanciales [S], Asociativas [A], Económicas o asequibles [As], Relevantes [R] y Consistentes [C].

<b>Medibles</b>	Puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
<b>Sustanciales</b>	Agrupan cantidad significativa de la población.
<b>Asociativas</b>	Relacionan los diferentes grupos poblacionales, deben permitir hacer segmentaciones.
<b>Asequibles</b>	Permiten establecer si la iniciativa puede llegar hasta el grupo poblacional.
<b>Relevantes</b>	Aportan al cumplimiento del objetivo de la caracterización.
<b>Consistentes</b>	Las condiciones sean perdurables en el tiempo (Dirección de poblaciones flotantes).



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

Niveles	Variables	Justificación	Consideraciones
Sector Demográfico	Ocupación [M] [S] [A] [R]	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala su ocupación. Además, es sustancial debido a que nos permite agrupar a los usuarios en las categorías predeterminadas de ocupación. Es asociativa porque nos permite segmentar por las categorías definidas por la BNC. Es relevante, porque nos permite determinar la cantidad de estudiantes, profesores, e investigadores, entre otros, que acceden a los servicios, y así, dinamizar los procesos a los segmentos más representativos.	Las categorías definidas son: desempleado, estudiante, funcionario, hogar, investigador otro, pensionado profesor (educación básica y media), profesor universitario.
	Carrera o Profesión [M] [S] [A] [C] [R]	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la carrera que estudia o estudió. Además, es sustancial debido a que nos permite agrupar a los usuarios en relación con sus profesiones. Es asociativa en la medida en que permite interrelacionar la información con la de la variable de instituciones educativas. Es consistente porque no cambiará con el tiempo (al menos en el caso de graduados). Es relevante porque nos permite conocer las carreras de las cuales provienen los usuarios que acceden a los servicios de la BNC.	Las personas al afiliarse en la BNC manifiestan la carrera que están cursando o la que culminaron (pregrado principalmente, aunque se registra formación técnica o tecnológica).
	Nivel Educativo [M] [S] [A] [R]	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala su nivel educativo. Es sustancial, debido a que nos permite agrupar a los usuarios dependiendo de su escolaridad. Es	Las categorías establecidas son: secundaria, técnica, tecnológica, universitaria especialización, maestría, doctorado, postdoctorado,



Certificado CO09/3221



Certificado C009/3220



		asociativa porque nos permite segmentar por las categorías definidas por la BNC. Por último, es relevante porque nos permite conocer el nivel educativo de los usuarios que acceden a los servicios de la BNC.	otro
	Institución Educativa [M] [S] [A] [C] [R]	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la institución educativa donde cursa o cursó sus estudios. Es sustancial, agrupar a las instituciones educativas de donde provienen los usuarios. Es asociativa en la medida en que permite interrelacionar la información con la de la variable de carrera o profesión. Es consistente porque se mantiene en el tiempo (por lo menos en el caso de graduados). Por último, es relevante porque permite conocer la presencia de instituciones educativas en la BNC, determinada por el número de usuarios afiliados.	A partir de la pertinencia de los usuarios a ciertas instituciones educativas, podemos identificar la presencia de estas en la BNC, con el fin de generar estrategias de vinculación con las instituciones de menor presencia o representatividad pero que se reconozcan como usuarias potenciales de la Biblioteca. Contamos con un amplio listado de instituciones educativas, tanto públicas como privadas, de los niveles técnicos, tecnológicos y universitario de todo el país. De igual forma se identifican las instituciones educativas de otros países.
Segmento Intrínsecas	Área de Interés [M] [A] [R]	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la temática de interés de su primera consulta. Es asociativa porque nos permite segmentar por las categorías definidas por la BNC. Por último es relevante, porque da cuenta de los intereses de investigación que tienen los usuarios que se acercan por primera vez a la BNC.	Al afiliarse las personas manifiestan cuál es el área de interés que desean consultar en la BNC. Esto se hace a partir de un listado basado en la clasificación decimal Dewey.
Componente	Afiliaciones (Nuevo o Renovación) [M] [A] [R]	Esta variable es medible ya que el funcionario que realiza el proceso debe registrar que tipo de afiliación es: nuevo o renovación. Es asociativa	A partir de la fecha de creación del registro del usuario en el sistema ILS Symphony y la fecha de





	<p>porque permite cuantificar y comparar las renovaciones frente a los registros nuevos. Por último, es relevante porque nos permite identificar la permanencia de los usuarios regulares.</p>	<p>expiración del carné actual, podemos revisar la fidelización de los usuarios.</p>
<p>Uso de los servicios [M] [S] [R] [A]</p>	<p>Esta variable es medible, ya que los usuarios que hacen uso del servicio de consulta y préstamo se les debe cargar cada préstamo. Sustancial, ya que tiene que ver con la parte misional de la entidad. Es relevante, debido a que podemos realizar acciones de mejora, frente al uso y acceso del patrimonio bibliográfico y documental. Finalmente, es asociativa, porque nos permite separar a los usuarios que se afilian y hacen uso de los servicios, de los que no.</p>	<p>Se hará una confrontación de quienes se afilian y hacen uso del servicio, y de quienes no acceden al servicio, durante un periodo específico, a partir de los reportes de préstamo automatizado.</p>



Certificado CO09/3221



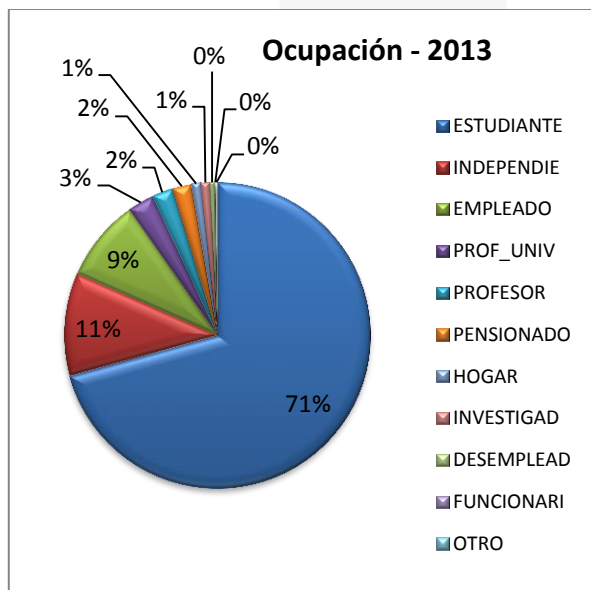
Certificado CO09/3220



## Resultados

Conforme al proceso descrito, se obtuvieron los siguientes resultados:

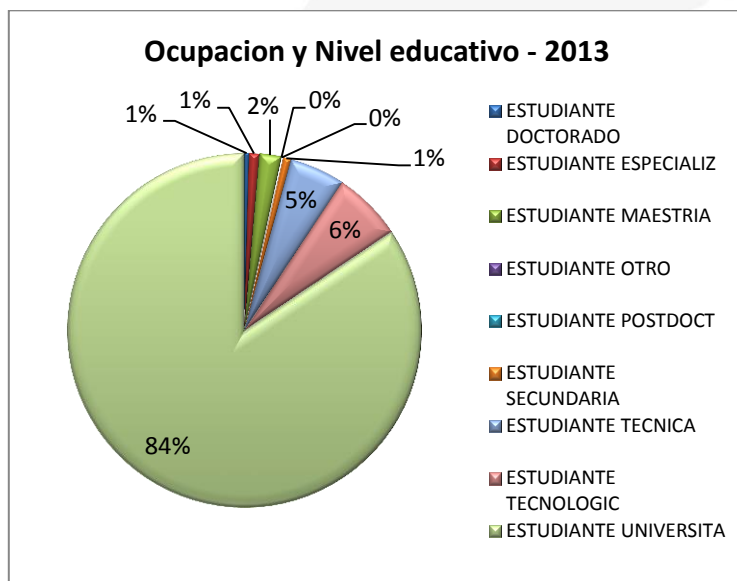
En cuanto a la variable 'Ocupación', esta categoría recoge la actividad actual del usuario, quien selecciona una de las siguientes opciones: desempleado, empleado, estudiante, funcionario (funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas), hogar, investigador, otro, pensionado, profesor (educación básica y media) y profesor universitario.



Ocupación	Suma de CONSECUTIVO
Estudiante	70,71%
Independiente	10,85%
Empleado	8,71%
Profesor universitario	2,75%
Profesor (básica primaria y/o bachillerato)	2,25%
Pensionado	2,00%
Hogar	1,02%
Investigador	0,94%
Desempleado	0,50%
Funcionario ( Funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas)	0,17%
Otro	0,06%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

En el 2013 más del 70% de los usuarios registrados corresponden a estudiantes, seguido por personas que trabajan de forma independiente y por empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, observamos que se encuentran en un rango del 2.00 al 2.75 % los profesores y pensionados. Por último la ocupación que menos se afilió durante este año fueron los funcionarios (funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas).

De estos estudiantes más del 80% adelanta carreras universitarias.



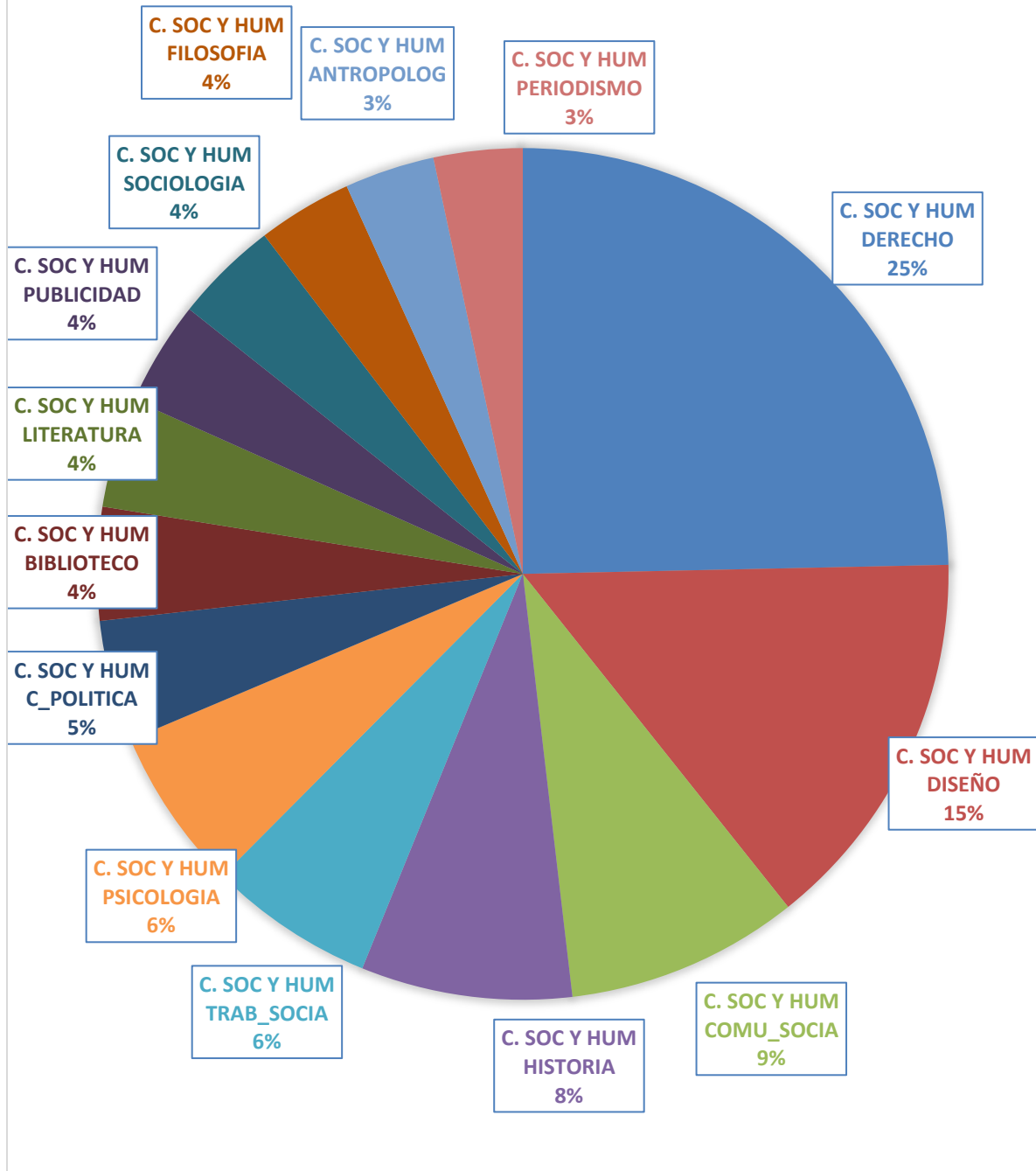
Nivel educativo	Porcentaje
Universitario	84,39%
Tecnológico	6,32%
Técnica	5,08%
Maestría	1,98%
Especialización	0,93%
Secundaria	0,77%
Doctorado	0,40%
Otro	0,11%
Postdoctorado	0,02%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

La variable de 'Carrera/profesión', se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más recurrentes; sin embargo, para la presente caracterización se decidió agrupar las carreras o profesiones por las áreas del conocimiento definidas por el Ministerio de Educación<sup>3</sup>, de la siguiente forma:

Abreviatura	Significado
AGRO VET	Agronomía veterinaria y afines
BELLAS ARTES	Bellas Artes
C. EDUC	Ciencias de la educación
C. SALUD	Ciencias de la salud
C. SOC Y HUM	Ciencias sociales y humanas
C. ECON	Economía, administración, contaduría y afines
INGENIERIA	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines
MATE Y C. NATU	Matemáticas y ciencias naturales
OTRAS	Otras carreras

<sup>3</sup> Sistema Nacional de Información de la Educación Superior:  
<http://snies.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa/buscar.jsp?control=2.4890708035607556E-4>

PROFESIONES O CARRERAS DENTRO DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS QUE CURSAN O CURSARON NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE AFILARSE EN LA BNC DURANTE EL 2013



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220







MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

CARRERA O PROFESIÓN	PORCENTAJE
DERECHO	24,66%
DISEÑO	14,63%
COMU_SOCIA	8,85%
HISTORIA	8,02%
TRAB_SOCIA	6,31%
PSICOLOGIA	6,18%
C_POLITICA	4,60%
BIBLIOTECO	4,29%
LITERATURA	4,16%
PUBLICIDAD	3,99%
SOCIOLOGIA	3,94%
FILOSOFIA	3,59%
ANTROPOLOG	3,42%
PERIODISMO	3,37%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura  
Ministerio de Cultura

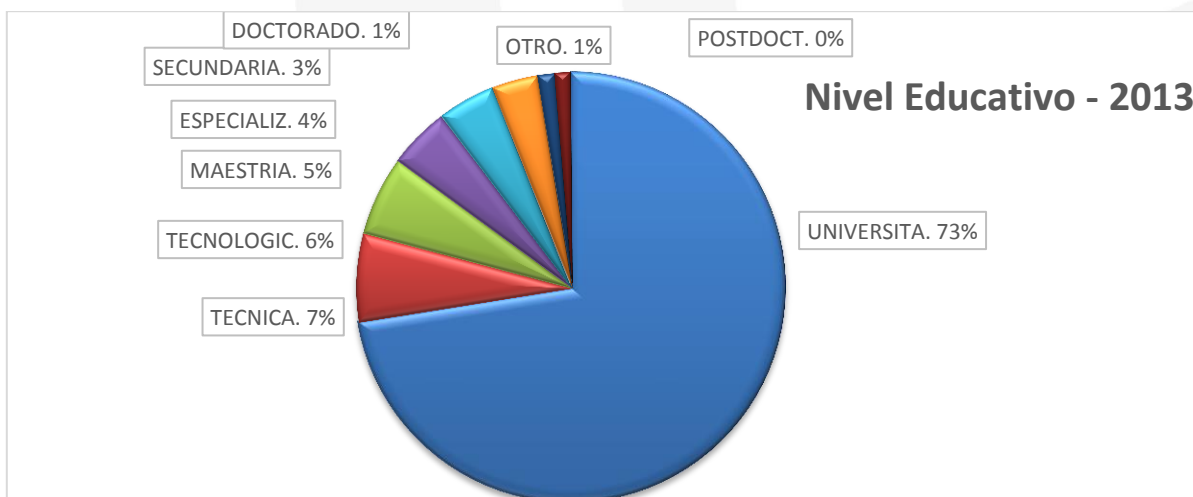
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son Derecho, Diseño y Comunicación social respectivamente.

En lo referente a la variable 'Nivel educativo', se identificó que la mayoría de usuarios, el 73%, tiene una carrera universitaria o está adelantando una.



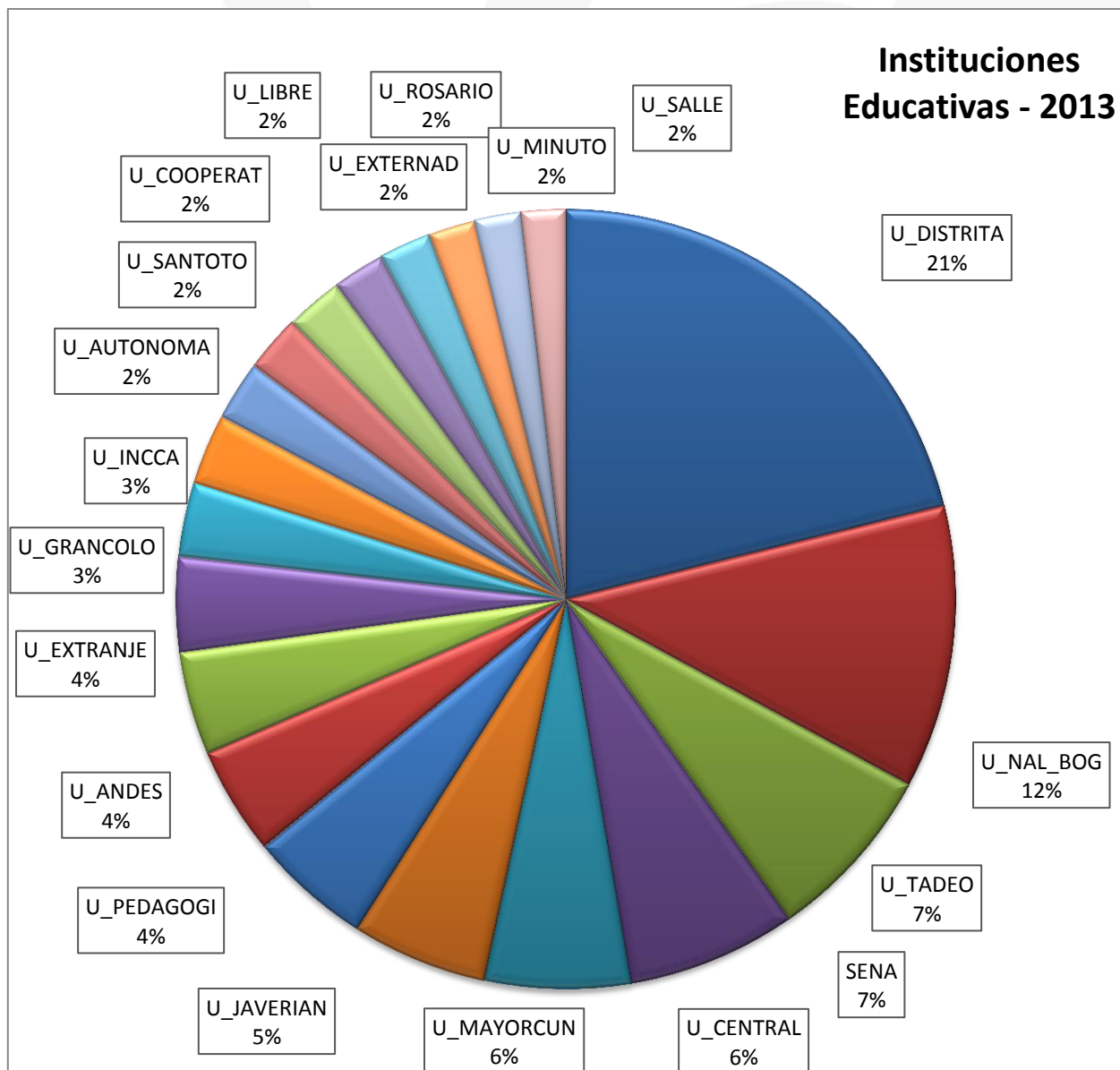
Certificado C009/32



Certificado C009/32



Paralelamente la variable 'Instituciones' nos permite afirmar que durante el 2013 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Universidad Central, entre otras. Es probable que esta presencia se deba a la cercanía geográfica de las universidades con la Biblioteca. Es de anotar que se tienen registradas más de 100 instituciones educativas de nivel superior, tanto públicas como privadas, así como de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias.



Certificado C009/3221



Certificado C009/3220





**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

Abreviatura institución educativa	Porcentaje de pertenencia o vinculación de nuestros usuarios
U_Distrita	21,13%
U_Nal_Bog	11,76%
U_Tadeo	7,41%
Sena	7,03%
U_Central	6,06%
U_Mayorcun	5,63%
U_Javerian	5,06%
U_Pedagogi	4,48%
U_Andes	4,28%
U_Extranje	3,94%
U_Grancolo	3,08%
U_Incca	2,93%
U_Autonoma	2,46%
U_Santoto	2,36%
U_Cooperat	2,36%
U_Libre	2,18%
U_Externad	2,16%
U_Rosario	1,95%
U_Minuto	1,93%
U_Salle	1,84%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

En lo relativo a la variable ‘Área de interés’ que permite identificar el área preferente de conocimiento que manifestaron los usuarios recién afiliados. Para facilitar la organización y recuperación de esta categoría se adoptó el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que agrupa en diez clases principales el conocimiento:

000-Generalidades  
100-Filosofía, fenómenos paranormales, psicología



Certificado CO09/3221

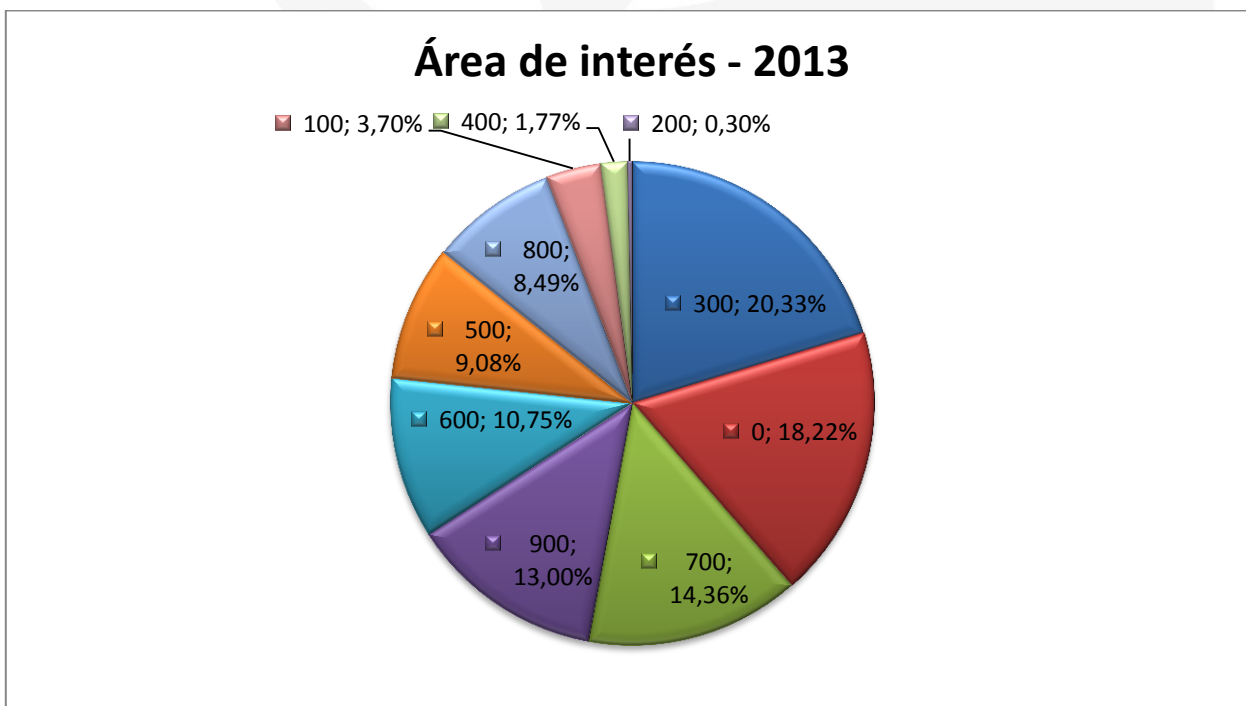


Certificado C009/3220





- 200-Religión
- 300-Ciencias sociales
- 400-Lenguas
- 500-Ciencias naturales y matemáticas
- 600-Tecnología (Ciencias aplicadas)
- 700-Artes. Bellas artes y artes decorativas
- 800-Literatura (Belles-lettres) y retórica
- 900-Geografía, historia y disciplinas auxiliares



El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca Nacional gira en torno a las ciencias sociales, generalidades, las artes, la geografía y la historia.

Área de interés	Porcentaje
300 Ciencias sociales	20,33%
000 Generalidades	18,22%
700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	14,36%



**MinCultura**  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia



900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	13,00%
600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	10,75%
500 Ciencias naturales y matemáticas	9,08%
800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	8,49%
100 Filosofía, fenómenos paranormales, psicología	3,70%
400 Lenguas	1,77%
200 Religión	0,30%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

Dentro de las temáticas sobre ciencias sociales se destacan: derecho, educación, economía, ciencia política, sociología y antropología.

<b>340 Derecho</b>	<b>21,14%</b>
<b>300 Ciencias sociales</b>	<b>20,83%</b>
<b>370 Educación</b>	<b>16,97%</b>
<b>330 Economía</b>	<b>11,21%</b>
<b>320 Ciencia política</b>	<b>9,13%</b>
<b>301 Sociología y antropología</b>	<b>7,72%</b>
<b>332 Economía financiera</b>	<b>2,63%</b>
<b>390 Costumbres, etiqueta y folclore</b>	<b>2,21%</b>
<b>380 Comercio, comunicaciones, transporte</b>	<b>2,02%</b>
<b>360 Problemas y servicio sociales; asociaciones</b>	<b>1,90%</b>
<b>362 Problemas y servicios de bienestar social</b>	<b>1,72%</b>
<b>350 Administración pública y ciencia militar</b>	<b>1,53%</b>
<b>310 Estadística</b>	<b>0,61%</b>
<b>382 Comercio internacional (comercio Exterior)</b>	<b>0,37%</b>

La variable 'Afilación' (nuevo o renovación) permitió identificar que se realizaron 8.377 afiliaciones nuevas y 907 usuarios renovaron su afiliación, lo que representa el 10% de los usuarios que durante el 2013 se afiliaron y carnetizaron en la Biblioteca Nacional de Colombia.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220







MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

## Conclusiones

La caracterización realizada sobre los usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional de Colombia en el 2013 permitió identificar, en términos generales, el perfil del público objetivo que se afilia a la Biblioteca Nacional en torno a las características demográficas, intrínsecas y comportamentales.

Se puede concluir que los usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional son en su mayoría estudiantes universitarios vinculados a carreras dentro de las ciencias sociales y humanidades, y que la profesión con mayor presencia es Derecho. Es de anotar que por la metodología utilizada para agrupar las profesiones no se debe desconocer la presencia de profesiones como: Diseño, Comunicación social, Historia, Trabajo social, Psicología, Ciencia política, Bibliotecología, Literatura, Publicidad, Sociología, Filosofía, Antropología y Periodismo. Dentro de esta misma línea, la institución educativa a la que pertenecen la mayoría nuestros usuarios es la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y provienen específicamente de las licenciaturas de la Facultad de Ciencias y Educación.

El análisis de esta variable, nos permitió identificar que dentro de las más de cien instituciones reportadas por nuestros usuarios, se destacan en orden descendente: la Universidad Nacional de Colombia (sede Bogotá), la Universidad Jorge Tadeo Lozano, Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA-, la Universidad Central, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Universidad Pontificia Javeriana, Universidad Pedagógica Nacional de Colombia, la Universidad de los Andes y la Universidad Gran Colombia. En este rango de las diez universidades podemos destacar la categoría que denominamos “universidad extranjera”, cuya recurrencia la medimos agrupando aquellos usuarios que estudiaron o estudian en una institución educativa en el exterior.

En cuanto al área de interés que los usuarios indican en su primera vista a la Biblioteca Nacional, en su mayoría está relacionada con las ciencias sociales, generalidades, las artes y la geografía e historia. Dentro de las temáticas sobre ciencias sociales se destacan: derecho, educación, economía, ciencia política, sociología y antropología.

En cuanto a la variable de afiliaciones (nuevo o renovación), se identificó el número total de renovaciones realizadas en el 2013, esto nos permitirá posteriormente identificar la permanencia de los usuarios regulares anualmente; de igual manera cuantificar y confrontar las renovaciones año a año frente a los registros nuevos.



Certificado CO09/3221



Certificado C009/3220







MinCultura  
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Documento de trabajo del Grupo de Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

Finalmente dentro de esta primera fase de caracterización de usuarios presenciales 2013 queda pendiente de análisis la confrontación de quienes se afilian y hacen uso del servicio, y de quienes no acceden al servicio durante un periodo específico, a partir de los reportes de préstamo automatizado. Este aspecto no se desarrolló debido a que el ingreso de información en el ILS Symphony y la generación de reportes específicos se encuentran en proceso de reforma y optimización, lo que posteriormente permitirá el cruce y análisis de información (a partir del 2014) en los siguientes aspectos:

- Usuarios que renovaron su afiliación y la fecha en la cual se hizo efectiva la renovación del privilegio.
- Cantidad de préstamos que un usuario realiza en un periodo de tiempo determinado.
- Áreas de conocimiento (Sistema Decimal Dewey) consultadas por el usuario.

En cuanto al análisis de la variable comportamental 'Uso de los servicios', dentro del estudio de usuarios se incluirán datos generales sobre el tipo de servicio utilizado; no obstante, solo se podrá determinar el servicio de préstamo automatizado en sala, respecto a quienes se afilian y hacen uso del servicio, durante un periodo específico, a partir de los reportes de préstamo automatizado.

Por otra parte, una vez adelantada la caracterización (2013) y con el objetivo de mejorar la comunicación con las instituciones educativas que ya tienen presencia en la Biblioteca Nacional, se han realizado visitas promocionales a los semilleros y grupos de investigación de la Universidad de los Andes, Universidad Autónoma, Universidad Konrad Lorenz y Universidad del Rosario, y charlas informativas con estudiantes en trabajo de grado, con el ánimo de difundir los servicios presenciales y virtuales de la Biblioteca; se proyecta la continuidad de estas visitas durante el 2015.

Por último, esta primera fase se complementará con la inclusión de los usuarios virtuales y servirá de insumo para los objetivos del estudio de usuarios que adelanta el Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

