

2017

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional de
Colombia

[Caracterización de Usuarios Presenciales 2016]

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de los servicios consiste en conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios.

INTRODUCCIÓN.....	3
METODOLOGÍA.....	4
Grupo de interés.....	4
Sistematización y análisis de la información.....	5
Nivel de desagregación de la información y categorías de variables.....	7
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS SE LOS RESULTADOS.....	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
Anexo Normatividad.....	27
Normatividad específica	27
Estándares y buenas prácticas relacionados.....	27
ANEXO Tabla Instituciones educativas 2016	28
Anexo índice de gráficos.....	32

INTRODUCCIÓN

La presente caracterización de *usuarios presenciales* de la Biblioteca Nacional de Colombia¹ BNC, nos permitirá conocer de manera más amplia el perfil de las personas que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma, entre el 4 de enero y el 31 de diciembre del año 2016, frente a los siguientes aspectos fundamentales:

- » Los **rangos de edad** a los usuarios presenciales que se afiliaron (nuevos o renovaciones) durante el año 2016.
- » El sexo (**femenino o masculino**) de los usuarios presenciales durante el 2016.
- » La ubicación geográfica donde reside el usuario presencial al momento de afiliarse o renovar su carné.
- » La **ocupación de los usuarios afiliados** de acuerdo con las categorías establecidas por la Biblioteca: desempleado, estudiante, funcionario, hogar, investigador, pensionado, profesor (educación básica y media), profesor universitario.
- » El **porcentaje** de estudiantes, profesores, e investigadores, entre otros, que acceden a los servicios.
- » El **nivel educativo** de los usuarios agrupados de acuerdo con el nivel de escolaridad: secundaria, técnica, tecnológica, universitaria, especialización, maestría, doctorado o postdoctoral.
- » Las carreras **o profesiones** de las cuales egresaron los usuarios, así como las instituciones educativas donde cursa o cursó sus estudios.
- » El **tema de interés** de los usuarios que se acercan por primera vez a la Biblioteca.
- » El **comportamiento** de los usuarios nuevos en relación con el uso de los servicios presenciales una vez los ciudadanos se afilian.

En síntesis, la **caracterización** permitirá a través de las variables establecidas identificar los grupos de **usuarios que comparten rasgos** similares. De igual manera la caracterización de usuarios presenciales 2016 dará cumplimiento con una serie de disposiciones legales² 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 TIC.

¹ La Biblioteca Nacional de Colombia, Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Cultura, es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y documental. Es también la entidad nacional a cargo de la planeación y diseño de políticas relacionadas con la lectura y las bibliotecas públicas, así como de su promoción y fomento. Su trabajo se guía por el reconocimiento de la diversidad cultural del país y el derecho de todos los ciudadanos a la información y el conocimiento como base de su desarrollo individual y colectivo.

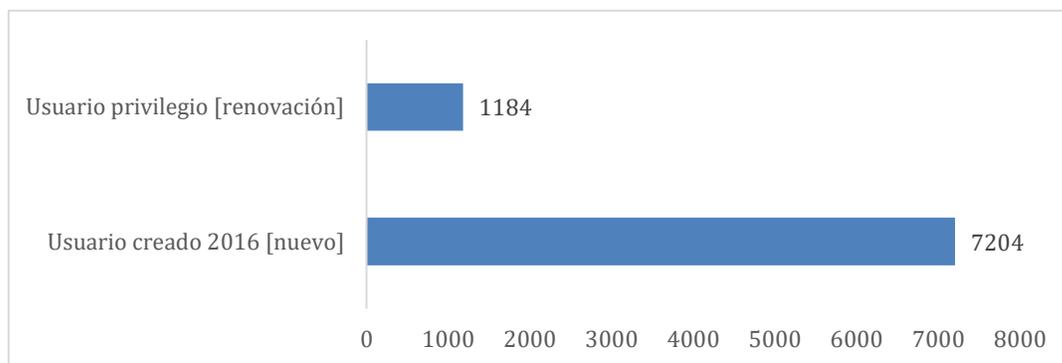
² Ver anexo Normativa

METODOLOGÍA

Para caracterizar a los usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional 2016 se optó por hacer un análisis cuantitativo que diera cuenta de la frecuencia en la que se presentan ciertos fenómenos demográficos, intrínsecos y de comportamiento, partiendo de la información suministrada por los ciudadanos al momento de realizar su afiliación (nuevos o renovación). Es importante anotar que la caracterización se complementó con un análisis cualitativo con la calificación, sugerencias u observaciones realizadas por los usuarios a través de los instrumentos de medición³ que manejo el grupo de colecciones y servicios en el transcurso del año 2016, y que los usuarios voluntaria y aleatoriamente diligenciaron una vez fueron beneficiados con algunos de los servicios presenciales durante el año.

Grupo de interés

Para la presente caracterización, se trabajó sobre el segmento de los usuarios presenciales que realizaron su afiliación [nueva o renovación] durante el año 2016. Previa verificación del reporte de usuarios creados [generado automáticamente a través del ILS Symphohy y reportado por la ingeniera del GPT] se constató, que, durante el año 2016, los funcionarios del Grupo de Colecciones y Servicios realizaron un total de 8.408 registros de los cuales se descartaron veinte registros por ser registros institucionales o pruebas. Para efectos de la presente caracterización se trabajará sobre el siguiente grupo de interés:



Gráfica 1. Gráfica 1 Distribución estadística de los usuarios presenciales por el tipo de Afiliación (Nueva o Renovación)

³ Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas o correo electrónico bnc@.

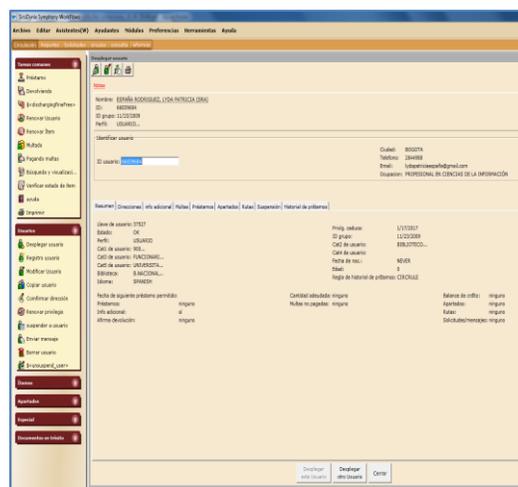
Sistematización y análisis de la información

Teniendo en cuenta el objetivo general de esta caracterización de reconocer e identificar las características demográficas, intrínsecas y comportamentales de los ciudadanos que se afiliaron por primera vez o renovaron su carné durante el año 2016, se procede a establecer los perfiles correspondientes al público objetivo de la Biblioteca Nacional.



Fotografía 1. Diligenciamiento de la información en el formulario F-BNA-065

La información para tener en cuenta es registrada en el formulario de carnetización para usuarios, F-BNA-065, que cada ciudadano diligencia en el momento de afiliarse a la Biblioteca.



Captura de pantalla 1. ILS Symphony modulo usuarios

Esta información es registrada y guardada en el sistema ILS, desde el mismo sistema, se genera un reporte de usuarios creados y renovados con la información necesaria para recuperar las variables mencionadas. En este caso, trabajaremos sobre un reporte de los usuarios creados y renovados entre el 4 de enero al 31 de diciembre del 2016, esta información se organiza en un formato de Excel, se estandariza y desde allí se filtran las variables.

USUARIO		APELLIDOS Y NOMBRES	Título	SEXO	Ingresó: iniciales (nombre y apellidos)	RECIBIR INF	TEMA_INV	OTRAS_INST	CENTRO DE INVESTIGACION
79308548	USUARIO	BELTRAN VILLEGAS, MIGUEL ANGEL (SR)	(SR)	Masculino	Vacías (se omitió información)	SI	HISTORIA SIGLO XIX Y XX	MEXICO	GRUPO INVESTIGACION AMERICA LATINA TRANSFORMACIONES, DINAMICAS POLITICAS Y PENSAMIENTO SOCIAL - UNIVERSIDAD NACIONAL

Captura de pantalla 2. Reporte en Excel usuarios creados/renovados

COMENTARIOS/COMMENT: Campo para registrar información en el caso de RENOVACION, RENOVACION POR CAMBIO DE DOCUMENTO, DUPLICADO O PERMISO TEMPORAL	TELEFONO	DIRECCION	OTRAS_CARRERAS	OTRO_CODIGO	T.DISCAPACIDAD
ACTUALIZAR FORMULARIO DE Inscripción (ANTERIOR 1999); RENOVACION 07/12/2016 LGALAN	2440016	Carrera 4 NO. 26b-51		FOTOS, FOT CC	N/A

Captura de pantalla 3. Reporte en Excel usuarios creados/renovados

GRUPO_ETNICO	EMAIL	LOCALIDAD	FECHA DE EXPIRACION	FECHA DE PRIVILEGIOS	Afiliación [nueva o renovación]	año primera afiliación	No. de renovaciones fidelización de los usuarios
N/A	BELTRANVILLEGAS2000@GMAIL.COM	Kennedy	20000721	Usuario privilegio		2000	2

Captura de pantalla 4. Reporte en Excel usuarios creados/renovados

Área de conocimiento de mayor interés para el usuario	Área de conocimiento [ESPECIFICA]	Cat2 de usuario: esta categoría corresponde a la carrera que cursa o cursó el usuario que se registra (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios).	Fecha de nacimiento	Edad	Rango	CAT3 DE USUARIO = esta categoría corresponde a la ocupación que actualmente tenga el usuario, se seleccionará entre las siguientes opciones: DESEMPLEADO; EMPLEADO; ESTUDIANTE; FUNCIONARIO (funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y	CAT4 DE USUARIO = corresponde a la institución educativa donde el usuario realiza o realizó sus estudios (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios). En este campo se despliega una amplia lista de instituciones educativas, si la institución no está en el	CAT 5 DE USUARIO = este corresponde al nivel de estudios del usuario, terminados o que está realizando en la actualidad. En este campo se desplegará una lista en la cual se seleccionará una de las siguientes opciones: DOCTORADO; ESPECIALIZACION; MAESTRIA; OTRO; POSTDOCTORADO; SECUNDARIA; TECNICA; TECNOLOGICA; UNIVERSITARIA
---	-----------------------------------	---	---------------------	------	-------	--	---	--

						entidades adscritas) HOGAR; INVESTIGADOR; OTRO; PENSIONADO; PROFESOR (Educación básica y media); PROF_UNIV (Profesor universitario). Aunque aparezca en el listado no debe seleccionarse ninguna de las siguientes: PROFESIONAL; DOCENTE	listado se selecciona OTRO y se ingresa la información en la pestaña INFO ADICIONAL en el campo OTRAS INSTITUCIONES. En el caso de universidades extranjeras se selecciona U_EXTRANJE y se registra en el campo OTRAS INSTITUCIONES.	
900 geografía, historia y disciplinas auxiliares	900 geografía, historia y disciplinas auxiliares	ARQUITECTU	19541016	62	60 a 64 años	INDEPENDIE	U_NAL_BOG	UNIVERSITA

Captura de pantalla 5. Reporte en Excel usuarios creados/renovados

Después de organizar, normalizar y sistematizar la información se procede al análisis y al perfilamiento de los usuarios registrados en el año 2016, y a partir de allí, generar estrategias para atraer y fidelizar a los usuarios reales y potenciales mediante datos indirectos o secundarios, cuya recuperación se hace a través del sistema de gestión bibliotecaria ILS Symphony con el cual trabaja en la biblioteca.

Nivel de desagregación de la información y categorías de variables

Las políticas⁴ de ingreso señalan que pueden afiliarse y obtener el carné de usuario de la Biblioteca Nacional de Colombia todos los ciudadanos mayores de edad y los menores de edad que estén vinculados a una institución de educación superior. Procedimiento: diligenciar un formulario y presentar el documento de identidad [cédula de ciudadanía, pasaporte o cédula de extranjería]. El carné será expedido con una vigencia de tres años y es completamente gratuito.

Hemos determinado manejar dos niveles de desagregación de la información. En el **primer nivel** que se ha denominado **sector**, y que agrupa a la población de manera general, vamos a rastrear variables demográficas con el fin de conocer a los usuarios en términos de su **edad, ubicación geográfica, su ocupación, su nivel educativo, carrera o profesión e institución educativa**. En el **segundo nivel** denominado **segmento**, el cual concentra la población de manera específica, intentaremos dar cuenta de variables **intrínsecas y de comportamiento** como área de interés que

⁴ Para ingresar a la Biblioteca Nacional de Colombia es necesario tramitar el carné de usuario, que permite acceso al patrimonio bibliográfico y documental que resguarda la Biblioteca Nacional de Colombia resolución 1702 de 2010

se quiere consultar en la Biblioteca, las afiliaciones [nuevos / renovaciones] y el uso del servicio presencial de consulta o préstamo en sala.

Estas variables se han extraído, organizado y sistematizado a partir de los registros de usuarios que se realizan en el sistema de información de la Biblioteca Nacional, ILS Symphony⁵. La organización y clasificación de la información se realizó en el marco del periodo comprendido entre el 04 de enero al 31 de diciembre de 2016. En el cuadro siguiente se explicitan las características de cada variable en términos de prioridades siguiendo la clasificación:

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA					
Reconocer e identificar las características demográficas, intrínsecas y comportamentales de los ciudadanos que se afiliaron por primera vez o renovaron su carné de usuarios, durante el año 2016					
Nivel	Categorías	Variable	Característica Evidenciada	Justificación	Consideraciones
SECTOR	Geográficas	Cobertura geográfica	Identificar la ubicación geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2016	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala el país de residencia y/o la ciudad donde habita; permitiendo identificar la diversidad de ubicaciones geográficas sobre las cuales la BNC tiene incidencia.	COUNTRY: De manera predeterminada el sistema selecciona COLOMBIA, cambiar en caso de que la nacionalidad sea diferente. CITY: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTÁ, cambiar en caso de que la ciudad de residencia sea otra. ZIP: Registrar la localidad (sólo para Bogotá) en la cual reside el usuario
		Edad	Identificar los rangos de edad de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2016	Esta variable es medible porque permite clasificar a los usuarios afiliados durante el 2015 por rangos de edades. El análisis de los datos se realizó de acuerdo con rangos que permitan establecer características comunes.	Los rangos de edad que se estarcieron fueron: 18 a 19 años, 20 a 24 años, 25 a 29 años, 30 a 34 años, 35 a 39 años, 40 a 44 años, 45 a 49 años, 50 a 54 años, 55 a 59 años, 60 a 64 años, 65 a 69 años, 70 a 74 años, 75 a 79 años, Mayor de 80 años y Menor de 18 años
	Demográfico	Sexo	Identificar el sexo de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2016	Esta variable es medible porque al momento de depurar los reportes el ILS se desglosa el tratamiento de Sr. o Sra. Y se generó una columna con el género femenino y masculino.	Se manejaron los géneros femenino y masculino para los usuarios afiliados en el 2015
Ocupación		Identificar las ocupaciones de los usuarios presenciales	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,	Las categorías con las que contamos son: 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); PROF_UNIV (Profesor	

⁵ ILS Symphony [Integrated Library System Symphony]: Sistema integrado de bibliotecas, implementado en la BNC, que permite la automatización de los procesos inherentes a la gestión bibliotecaria, desde la adquisición de materiales, pasando por la catalogación y otros módulos, hasta la circulación de los mismos. Este interactúa con el usuario a través del catálogo en línea.

				e investigadores, entre otros, que acceden a los servicios, y así, dinamizar los procesos a los segmentos más representativos.	universitario).
		Carrera o profesión	Identificar las carreras o profesiones de los usuarios presenciales	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 cambiara con el tiempo (por lo 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.	Esta categoría corresponde a la carrera que cursa o cursó el usuario que se registra (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios).
		Nivel educativo	Identificar el nivel educativo de los usuarios presenciales	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 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.	Las categorías con las que contamos son: doctorado; especialización; maestría; otro; postdoctorado; secundaria; técnica; tecnológica; universitaria
		Institución educativa	Identificar la presencia de las instituciones educativas a partir de los usuarios pertenecientes carnetizados en la BNC	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 pertenencia de los usuarios a ciertas instituciones académicas, distinguir la presencia de éstas en la BNC, con el fin de generar estrategias de vinculación con las instituciones con menor presencia pero que se reconozcan como usuarias potenciales de la BNC
SEGMENTO	Intrínseco	Área de interés	Identificar los intereses de consulta de los usuarios presenciales.	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.	Esta información nos permitirá clasificar las áreas temáticas de mayor interés para los usuarios presenciales. 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.

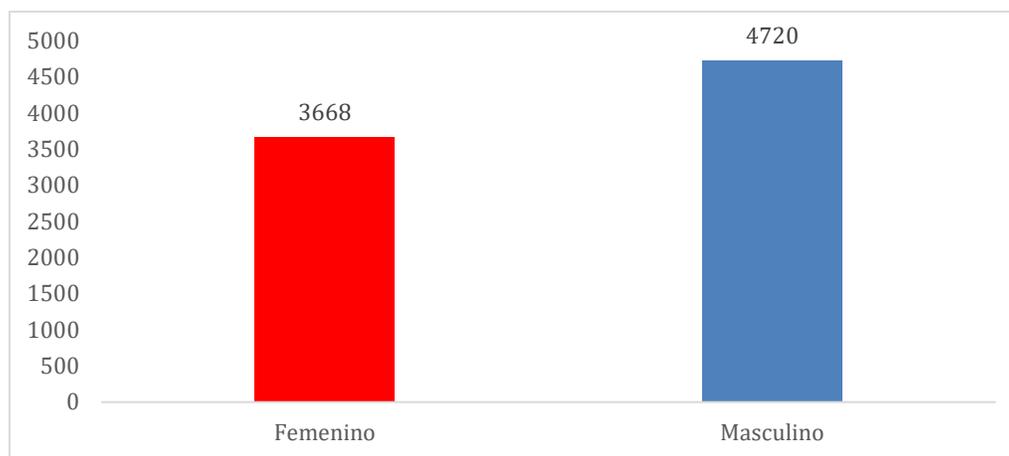
	Comportamiento	Afiliación (Nuevo o Renovación)	Identificar frecuencia de renovación del carné de usuario de la BNC	Esta variable es medible ya que el funcionario que realiza el proceso debe registrar que tipo de afiliación es: nuevo o renovación. Es asociativa porque permite cuantificar y comparar las renovaciones frente a los registros nuevos. Por último, es relevante porque nos permite identificar la permanencia de los usuarios regulares.	Esta información permitirá conocer la fidelización de los usuarios (renovación vista comparativamente con los carnés expirados el mismo año, 2016)
		Uso de Servicios	Identificar el uso de los servicios presenciales una vez los usuarios se afilian y carnetizan.	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.	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.

Tabla 1. Priorización de variables

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS SE LOS RESULTADOS

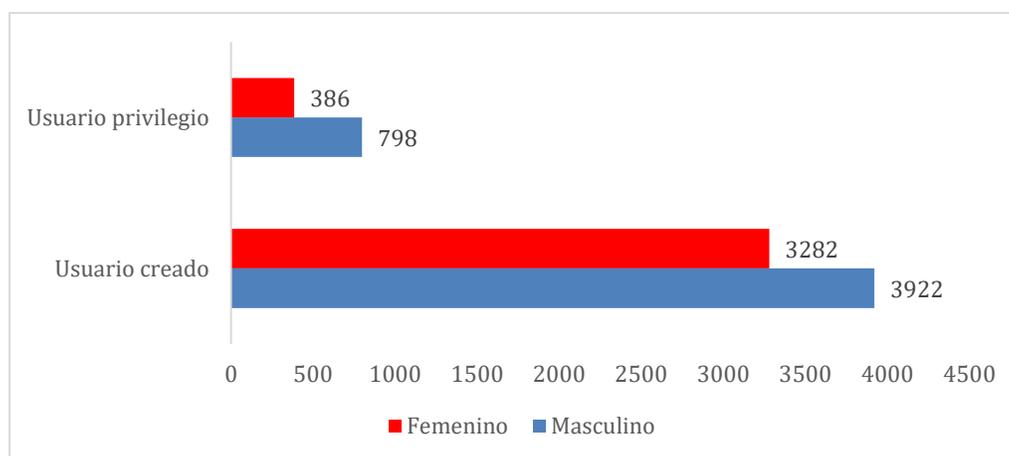
En cuanto a las variables demográficas en lo referente a las variables de *sexo y edad*, se pudo identificar por género y clasificar por rangos de edades a los 8.408 usuarios que se afiliaron por primera vez o renovaron su afiliación durante el 2016. El análisis de los datos facilito establecer características comunes y observar la influencia en los roles en el proceso de afiliación.

El 56% de los usuarios que se afiliaron en el año 2016 fueron hombres y el 43% restante fueron mujeres.



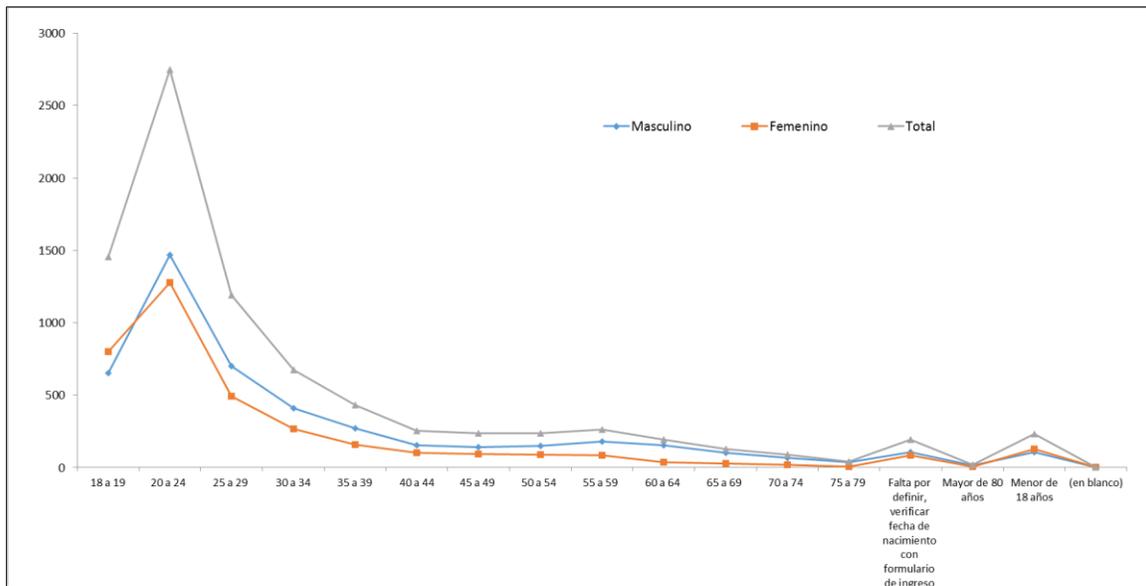
Gráfica 2. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o revocación) por género

La distribución porcentual y estadística de la variable de género entre los usuarios que se afiliaron por primera vez o renovaron la podemos ver representada en la siguiente gráfica:



Gráfica 3. Distribución estadística de los usuarios afiliados [nuevos o revocación] por género

De igual forma como lo observamos en la siguiente gráfica y tabla el rango de edad que más representatividad tuvo en el año 2016 se ubica entre los 20 a los 24 años.



Gráfica 4. Distribución estadística de los usuarios afiliados [nuevos o revocación] por género y rango de edad

De los 2748 usuarios que se encuentran en el rango de edad de 20 a 24 años, 1.469 fueron identificados como género masculino y los 1.279 restantes de género femenino.

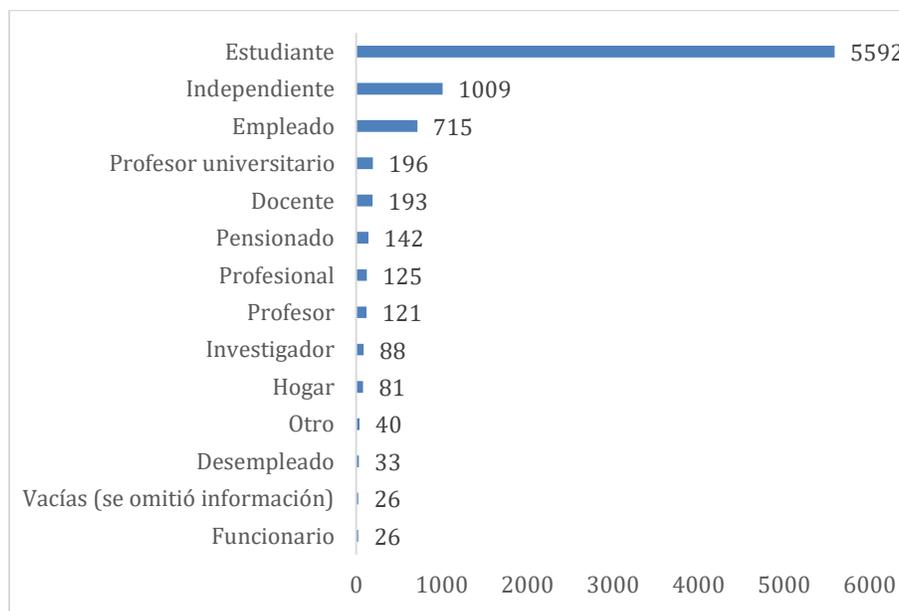
Rango de edad	Masculino	Femenino	Total
18 a 19 años	654	801	1455
20 a 24 años	1469	1279	2748
25 a 29 años	701	492	1193
30 a 34 años	410	265	675
35 a 39 años	273	160	433
40 a 44 años	153	101	254
45 a 49 años	140	95	235
50 a 54 años	149	87	236
55 a 59 años	178	83	261
60 a 64 años	155	37	192
65 a 69 años	101	26	127
70 a 74 años	69	20	89
75 a 79 años	37	5	42
Falta por definir, verificar fecha de nacimiento con formulario de ingreso	107	84	191

formulario de ingreso			
Mayor de 80 años	16	5	21
Menor de 18 años	105	127	232
(en blanco)	3	1	4
Total, general	4720	3668	8388

Tabla 2. Distribución de los usuarios afiliados (nuevos o renovaciones) por rangos de edad y género

Al comparar los rangos de edad que mayor cantidad de usuarios, es decir 18 a 29 años⁶, podemos concluir frente al género de los mismos, que 2.824 son masculinos y 2.572 femeninos. A medida que el rango de edad aumentaba se observó una disminución en la vinculación de usuarios de género femenino, en el rango más alto, mayores de 80 años, de los 21 usuarios, 16 fueron hombres frente a la vinculación de cinco mujeres. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres alcanzando un 55% mientras el 45% eran hombres. En conclusión, de acuerdo con el comportamiento en los tres últimos años, podemos afirmar que **los ciudadanos de género femenino son las primeras interesadas en vincularse como usuarias de la Biblioteca y los ciudadanos de género masculino se convierten en nuestros usuarios más fieles y de mayor suscripción.**

En cuanto a la variable ‘Ocupación’, esta categoría corresponde a la ocupación que el ciudadano al momento de afiliarse como usuario presencial de la Biblioteca Nacional manifestó estar realizando⁷:

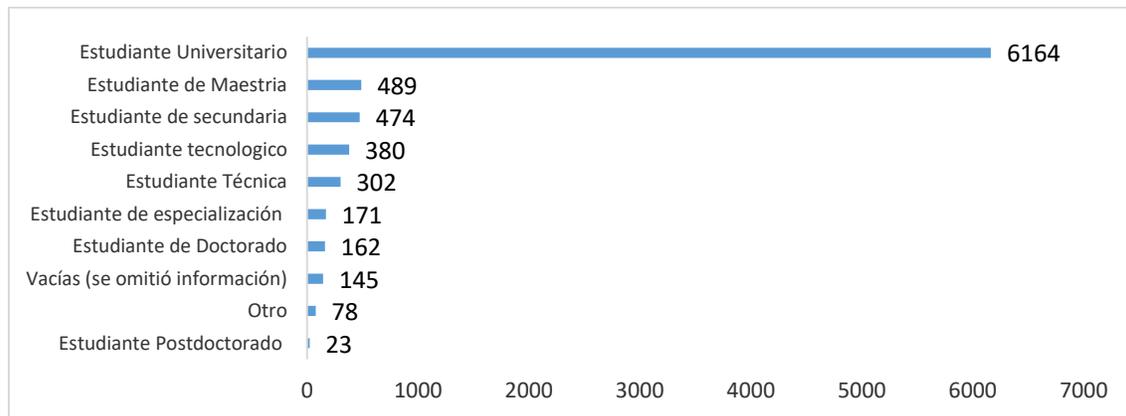


Gráfica 5. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o renovación) por ocupación (actividad u oficio)

⁶ Se agrupo los rangos que presentaban mayor número de usuarios afiliados en el año 2016: 18 a19 años, 20 a24 años y 25 a 29 años.

⁷ Se alecciona entre 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); PROF_UNIV (Profesor universitario). Aunque aparezca en el listado de ocupaciones, los funcionarios encargados de ingresar la información no debieron seleccionar PROFESIONAL y/o DOCENTE como parte de la normalización planteada para el año 2015.

En el 2016 el 67% de los usuarios manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse “estudiante”, seguido por un 12% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 6% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. De 6.164 ciudadanos que se identifican como estudiantes. En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de los usuarios, el 73%, tiene una carrera universitaria o están cursando una.



Gráfica 6. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o renovación) por último nivel de estudios terminado o que estaba realizando

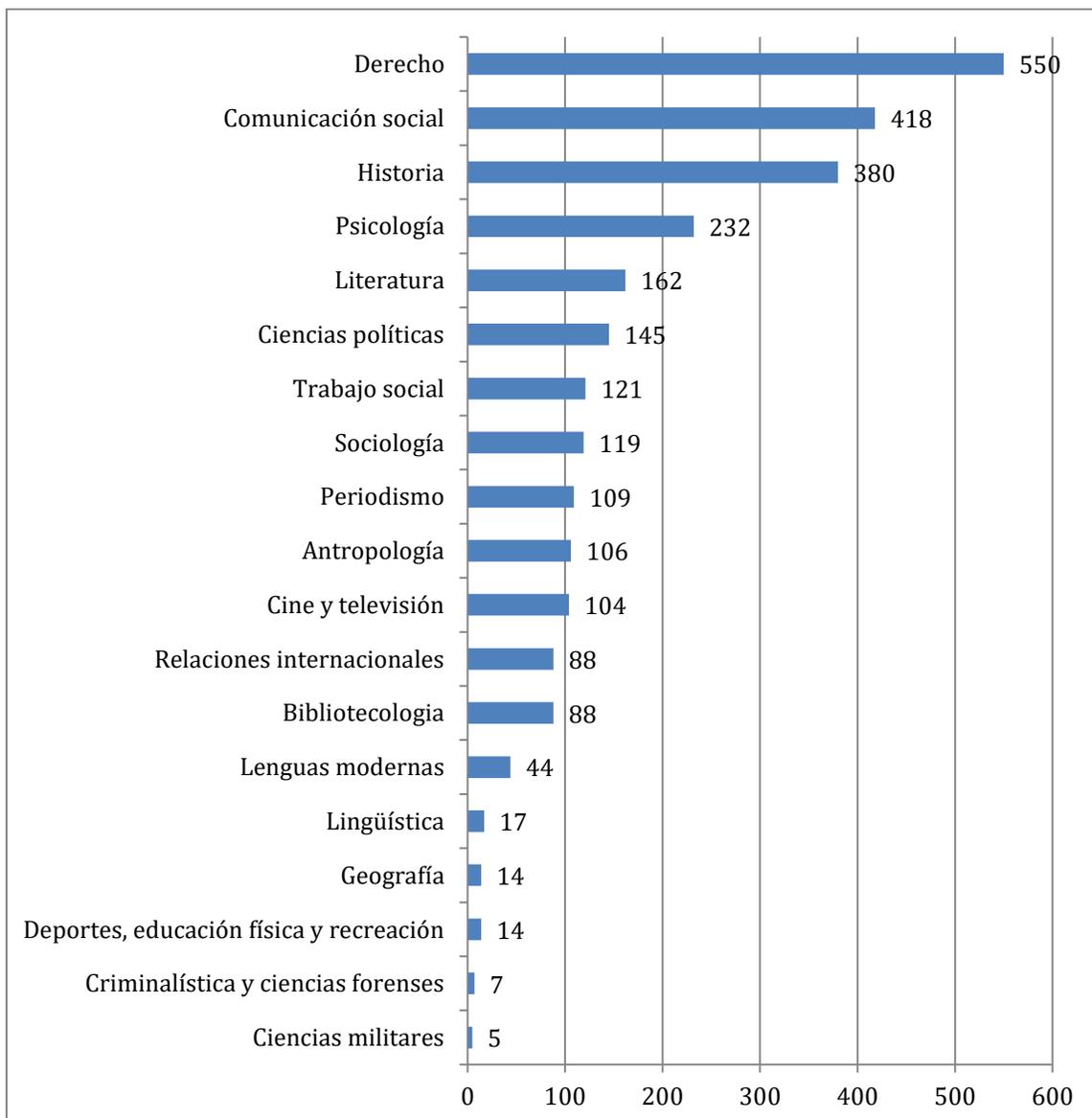
La variable de ‘Carrera/profesión’, se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más recurrentes; sin embargo, para la presente caracterización se decidió agrupar las carreras o profesiones por las áreas del conocimiento definidas por el Ministerio de Educación⁸, de la siguiente forma:

Tabla 3. Distribución porcentual y estadística de los usuarios afiliados [nuevos o renovaciones] por las “carreras/profesiones” agrupadas por áreas del conocimiento

Clasificación SNIES	Frecuencia	Porcentaje
Ciencias sociales y humanas	2836	34%
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	1086	13%
Economía, administración, contaduría y afines	1072	13%
Bellas artes	947	11%
Ciencias de la educación	752	9%
Otro	684	8%
Vacías (se omitió información)	479	6%
Ciencias de la salud	220	3%
Matemáticas y ciencias naturales	189	2%
No se asignó clasificación SNIES ⁹	86	1%
Agronomía veterinaria y afines	23	0,27%

⁸ Sistema Nacional de Información de la Educación Superior: <http://snies.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa#>

Este ejercicio refleja que el 34% por ciento de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas. En segundo lugar y con una representatividad del 13% se encuentran dos áreas del conocimiento: economía, administración contaduría y afines, e ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines. En tercer lugar, encontramos las carreras que pertenecen a las bellas artes con un 11%. La distribución de las carreras pertenecientes a las ciencias sociales y humanas, lo podemos apreciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 7. Distribución estadística de los usuarios afiliados por “carrera/profesión” perteneciente a las ciencias sociales

9 No se asignó clasificación SNIES, la información capturada no permitió identificar el estudio de pregrado (técnico, tecnológico o universitario) del usuario al momento de afiliarse.

Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son derecho, comunicación social e historia respectivamente.

Paralelamente la variable ‘Instituciones’ nos permite afirmar que durante el 2016 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Universidad Javeriana, La Universidad Central, Universidad de los Andes, y a nivel técnico o tecnológico el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA¹⁰.

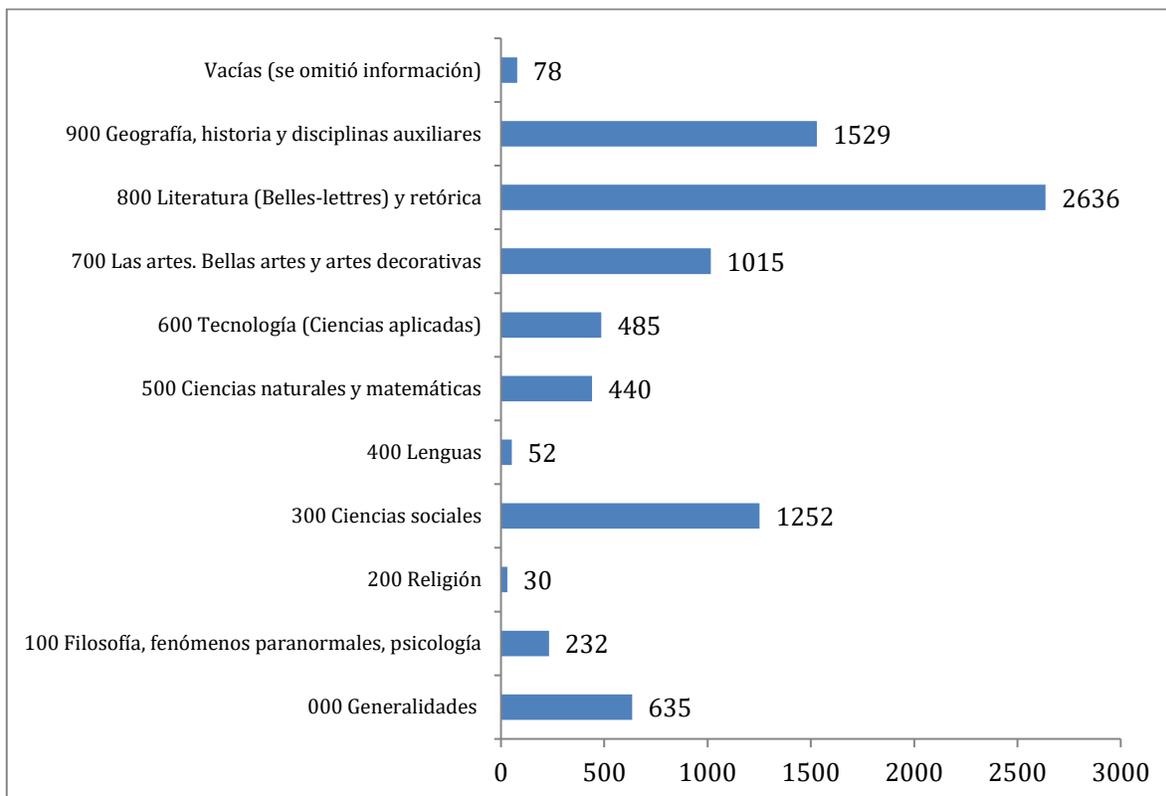
Institución educativa donde el usuario realiza o realizó sus estudios de pregrado [pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios]	Total
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	820
Universidad Nacional de Colombia-Bogotá	743
OTRO	697
Vacías (se omitió información)	550
Universidad Jorge Tadeo Lozano	547
Pontificia Universidad Javeriana	376
Universidad Central	330
Universidad de los Andes	309
Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA	282
Universidad Pedagógica Nacional Bogotá	266
Universidad Externado	189
Universidad La Gran Colombia - Bogotá	169
Universidad del Rosario	155
Universidad Extranjera	152
Politécnico Grancolobiano	143
Universidad de La Salle Colombia	139
Universidad Libre - Bogotá	136
Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO	136
Universidad SAN Tomas	125
Universidad AUTONOMA	123
Otras instituciones educativas	2021
Total	8408

Tabla 4. Distribución estadística de los usuarios afiliados por instituciones educativas

Es probable que la distribución porcentual se deba a la cercanía geográfica de las universidades con la Biblioteca. Cabe anotar que los usuarios que se afiliaron por primera vez durante el 2016 reportaron más de 130 instituciones educativas de nivel superior, tanto públicas como privadas, donde cursan o cursaron sus estudios, así como de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias.

¹⁰ Ver anexo tabla Instituciones educativas

En lo referente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las preferencias de los usuarios, fijamos la variable 'Área de interés' para conocer el tema de investigación o el área de interés que manifiestan los usuarios presenciales querer consultar. Por último, esta variable nos proporciona información relevante para clasificar y agrupar las áreas temáticas de mayor interés, comunes entre los usuarios. Con el fin de facilitar la organización y recuperación de esta afinidad se adoptó el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que agrupa en diez clases principales el conocimiento:



Gráfica 8. Distribución estadística de los usuarios afiliados por área de interés

El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca gira en torno a la literatura [Belles-lettres] y retórica, seguido de la geografía, historia y disciplinas auxiliares, y las artes [bellas artes decorativas].

En la caracterización 2016 destacamos que los usuarios cuyo nivel de educación está en el rango de postgrado [maestría, especialización, doctorado o posdoctorado]. Sobre estos ochocientos treinta y ocho [838] usuarios se procedió a agrupar el área de interés, observándose lo siguiente:

Nivel de estudios	Área de conocimiento de mayor interés para el usuario	Total
Doctorado	000 Generalidades	5
	100 Filosofía, fenómenos paranormales, psicología	3
	200 Religión	1
	300 Ciencias sociales	29
	400 Lenguas	1
	500 Ciencias naturales y matemáticas	6
	600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	4
	700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	13
	800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	24
	900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	60
	910 Geografía y viajes	2
	980 Historia general de América del Sur	5
	986 Historia de Colombia	8
Total DOCTORADO		161
Especialización	000 Generalidades	15
	100 Filosofía, fenómenos paranormales, psicología	1
	300 Ciencias sociales	40
	500 Ciencias naturales y matemáticas	8
	600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	24
	700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	16
	800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	26
	900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	37
	910 Geografía y viajes	1
980 Historia general de América del Sur	2	
Total Especialización		170
Maestría	000 Generalidades	22
	100 Filosofía, fenómenos paranormales, psicología	12
	200 Religión	2
	300 Ciencias sociales	122
	400 Lenguas	4
	500 Ciencias naturales y matemáticas	21
	600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	25
	700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	63
	800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	87
	900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	110
	910 Geografía y viajes	2
	980 Historia general de América del Sur	7
	986 Historia de Colombia	6

	990 Historia general de otras partes del mundo, de mundos extraterrestres.	1
Total Maestrías		484
Postdoctorado	000 Generalidades	1
	300 Ciencias sociales	1
	500 Ciencias naturales y matemáticas	1
	600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	3
	700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	4
	800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	7
	900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	5
	986 Historia de Colombia	1
Total Postdoctorado		23
Total general		838

En lo referente a centros de investigación en los cuales los usuarios de nivel de posgrado manifestaron estar vinculados, se identificaron ochenta de ellos:

CENTRO DE INVESTIGACION	Total
ACADEMIA COLOMBIANA DE HISTORIA	1
ACADEMIA HUILENSE DE HISTORIA	1
BIOMAC - UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1
BIOPROSPECCION, UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	1
CENTRO DE DOCUMENTACION DE AMERICA LATINA (CEDLA)	1
CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES - CEL - UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	1
CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL	1
CENTRO DE INVESTIGACION DE OPERACIONES - UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1
CENTRO DE INVESTIGACION FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1
CENTRO DE INVESTIGACION UNIVESIDAD DE LA SALLE	1
CENTRO DE INVESTIGACIONES AMBIENTALES ORLANDO FALS BORDA	1
CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA	1
CENTRO DE MEMORIA	1
CILE; PLAN NACIONAL DE LECTURA Y ESCRITURA	1
CIPADE	1
CLACS	1
COCHRANE	1
COMUNICACION Y CULTURA - UNIVERSIDAD JAVERIANA	1
CONFLICTO RELIGION Y SOCIEDADES RURALES; UNIVERSIDAD JAVERIANA	1
CULTURA Y Diseño, UNIVERSIDAD DE LOS ANDES - DEPARTAMENTO DE Diseño	1
CYNERGIA - UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	1
DEPARTAMENTO DE HISTORIA - UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1
DERECHO SOCIEDAD Y ESTUDIOS INTERNACIONALES - UNIVERSIDAD LIBRE	1
EDUSALUD-GRUPO DE INVESTIGACION	1

EMPRENDIMIENTO CULTURAL - UNIVERSIDAD JAVERIANA	1
EQUIPO DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO	1
ESHIRE - UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	1
GELSILD- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	1
GITUN	1
GRUPO INVESTIGACIONES HISTORICAS	1
GRUPO DE HISTORIA EMPRESARIAL; UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1
GRUPO DE INVESTIGACION DE TEORIA E HISTORIA DEL ARTE EN COLOMBIA	1
GRUPO DE INVESTIGACION ECOPERSPECTIVAS - UNIVERSIDAD PEDAGOGICA	1
GRUPO DE INVESTIGACION EN ARQUEOLOGIA - UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1
GRUPO DE INVESTIGACION HISTORIA EMPRESARIAL Y GESTION PUBLICA	1
GRUPO DE INVESTIGACION IDACANZAS - UNIVERSIDAD DE CALDAS	1
GRUPO DE INVESTIGACION RAZA, SOCIEDAD Y CULTURA EN EL CARIBE COLOMBIANO - UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	1
GRUPO DE LIMNOLOGIA - UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	1
GRUPO DE PRISIONES UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1
GRUPO DE INVESTIGACION EN Diseño GRAFICO - UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	1
GRUPO ESTEPA UNIVERSIDAD NACIONAL	1
GRUPO HISTORIA DE LA SALUD - universidad DE ANTIOQUIA	1
GRUPO INVESTIGACION AMERICA LATINA TRANSFORMACIONES, DINAMICAS POLITICAS Y PENSAMIENTO SOCIAL - UNIVERSIDAD NACIONAL	1
GRUPO INVESTIGACION IUS PRAXIS	1
GRUPO INVESTIGACIONES HISTORICAS	1
GRUPO INVESTIGARE	1
GRUPO MEMORIAS DEL CARIBE	2
GRUPO MUJER Y SOCIEDAD; GRUPO ESTUDIOS DE FAMILIA Y GRUPO DE HISTORIA DE LA ASISTENCIA Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	1
GRUPO SAM - UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO	1
INSTITUTO DE ESTUDIOS AMBIENTALES - UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	1
INSTITUTO DE ESTUDIOS CONSTITUCIONALES CARLOS RESTREPO PIEDRAHITA - U. EXTERNADO	1
INSTITUTO DE ESTUDIOS LATINOAMERICANOS DE LA UNIVERSIDAD DE CONNECTICUT	1
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES HISTORICAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE VERACRUZ MEXICO	1
INVESTIGACION EN CARBONES - UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
LABORATORIO ERIMIT - UNIVERSIDAD RENNIS 2	1
LENGUAJE, COMUNICACION E INFANCIAS - UNIVERSIDAD PEDAGOGICA	1
MOVIMIENTOS SOCIALES - CINEP	1
MUSICA Y DESARROLLO HUMANO	1
NUCLEO EDUCATIVO DE ESTUDIOS EN EDUCACION ESPECIAL - UNIVERSIDAD FEDERAL DE RIO GRANDE DEL SUR	1

OBSERVATORIA DE INFANCIA Y JUVENTUD DE SUMAPAZ	1
OBSERVATORIO DE DESASTRE Y VIOLENCIA - UNIVERSIDAD JAUME I - España	1
OBSERVATORIO DE POLITICA LATIINOAMERICANA - UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA	1
OBSERVATORIO DE RESTITUCION DE TIERRAS	1
PALENQUE DE EGOYA	1
PENSAMIENTO ETICO Y PROBLEMAS MORALES CONTEMPORANEOS - UNIMINUTO	1
POLITICAS SOCIABILIDADES Y REPRESENTACIONES HISTORICO EDUCATIVAS - UTP	1
PROCESO DE COMUNIDADES NEGRAS	1
PROFESOR AD HONOREM UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	1
RED HISTORIA DEL MINDO CONTEMPORANEO - BRASIL; WWW.REDHISTORIAECATOLICISMO.COM.BR	1
RED INTERDISCIPLINARIA DE ESTUDIOS DE LA MEMORIA SOBRE AMERICA LATINA	1
SCHOOL OF ADVANCE STUDY	1
SEMILLERO DE INVESTIGACION "SERES" UNIMINUTO	1
SEMILLERO DE INVESTIGACION DE LA RIOJA	1
SEMILLERO RICE - UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL CHOCO	1
STUDIO LAB	1
TAREPE DE UNISANGIL	1
THREATENED ORDER-SOCIETIES UNDER STRESS	1
UDECARTE	1
Total general	80

En lo referente a las **variables de comportamiento** que permiten identificar la interacción frente a la permanencia de los usuarios presenciales al renovar su afiliación. De los 1.184 usuarios que renovaron su afiliación durante el año 2016 se observó en la **mayoría de los casos equivalía a la segunda renovación**, lo que implica una permanencia **mínima de tres años** como usuario regular de la Biblioteca en algunos casos supera **los 15 años**, lo que nos permite afirmar que la Biblioteca genera en sus usuarios regulares un sentido de pertenencia.

año primera afiliación	Recurrencias por año
2000	39
2001	44
2002	37
2003	39
2004	65
2005	46
2006	48
2007	53
2008	44
2009	88
2010	112
2011	127
2012	205
2013	193
2014	24
2015	20

Tabla 5. Distribución estadística del primer año de afiliación de los usuarios que renovaron su carné en 2016

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los ejercicios anuales de caracterización de usuarios presenciales que desde el año 2013 viene realizando la Biblioteca Nacional de Colombia, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura, son útiles en la medida que la información recolectada permite conocer en detalle el perfil y las características de los ciudadanos que deciden realizar el proceso de afiliación para convertirse en usuarios o renovar su permanencia como usuarios presenciales. En este mismo contexto, las caracterizaciones permiten examinar el comportamiento de los recién afiliados [nuevo o renovaciones] en relación con la Biblioteca, identificar sus demandas y niveles de satisfacción frente a la información y a los servicios suministrados, y evaluar el desempeño de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca, y en particular aquellos que lidera el Grupo de Colecciones y Servicios.

En ese sentido, la caracterización es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – Biblioteca en los procesos misionales del Ministerio de Cultura.

En el año 2016, la Biblioteca Nacional realizó el trámite de afiliación a **8.388** ciudadanos, de éstos, **7.204** se beneficiaron por primera vez de los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Los restantes **1.184** usuarios, revalidaron su afiliación a través de la renovación, en algunos casos la vinculación de estos usuarios regulares supera los diez años. Es evidente que existe un sentido de pertenencia de los usuarios regulares con la Biblioteca, que se debe fortalecer mediante la valoración de la experiencia de los usuarios, las técnicas de investigación de patrones de uso y consumo y utilización de las nuevas tecnologías para la captación y fidelización de este nicho de usuarios.

La disposición por **edad y género**, nos arrojó que el **55%** de los usuarios afiliados fueron hombres y el **45 % mujeres**. El rango de edad predominante de los ciudadanos que decidieron realizar su afiliación durante el 2016 se centró en el rango de edad **18 a 29 años** de edad. A medida que el rango de edad aumentaba, se observó una disminución en el interés de los usuarios de género femenino en estar afiliadas como usuarias a la Biblioteca. En el rango más alto de edad mayor de 80 años, de los 21 usuarios, 16 fueron hombres frente a la vinculación de cinco mujeres. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres alcanzando un 55% mientras el 45% eran hombres. En conclusión de acuerdo al comportamiento en los tres últimos años, podemos afirmar que **los ciudadanos de género femenino son las primeras interesadas en vincularse como usuarias de la Biblioteca y los ciudadanos de género masculino se convierten en nuestros usuarios más fieles y de mayor suscripción.**

El **67% de los usuarios** manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse “**estudiante**”, seguido por un **12%** de personas que manifestaron trabajar de manera **independiente** y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 6% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. De 6164 ciudadanos que se identifican como estudiantes. En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el 73%, tiene una carrera universitaria o están cursando una.

Las carreras pertenecientes al núcleo de las **Ciencias sociales y humanas** siguen liderando el vínculo de nuestros usuarios. Es pertinente dar a conocer que dos [2] áreas del conocimiento, comparten la misma distribución porcentual del 13 %, a saber: Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, y Economía, administración, contaduría y afines. La incidencia de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos del país dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones se concentra en dos universidades de carácter público: la Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas y la Universidad Nacional de Colombia-Bogotá. Y dos de carácter privado, la Universidad Jorge Tadeo Lozano y la Pontificia Universidad. A nivel técnico y tecnológico la presencia del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA sigue siendo la más relevante. No obstante lo anterior se registró un total de ciento cuarenta [140] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron del 4 de enero al 31 de diciembre del 2016.

En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el **73%, tiene una carrera universitaria o está adelantándola**, en otras palabras, nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios. El 6% está cursando o cursó una Maestría, el 2% realiza o realizó una especialización y el 2% esta o estuvo vinculado a un doctorado. Como dato estadístico identificamos que veintitrés [23] de los usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un postdoctorado. Así mismo destacamos el incremento de usuarios que aún se encuentran cursando su educación secundaria, en el año 2016 se registró un total de ciento setenta y cuatro [174]. Durante el 2016 el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca giró en torno a la **literatura [Belles-lettres] y retórica**.

Con este panorama se pone a consideración de la coordinación del Grupo de Colecciones y Servicios algunas acciones en caminadas al mejoramiento continuo en razón de la caracterización de usuarios:

- » Inclusión de los ajustes necesarios para la normalización en el ingreso de la información suministrada por los usuarios al momento de realizar su afiliación (nueva o renovación) en el punto de información con el ánimo de reducir los errores en el registro de los datos del usuario en el módulo de circulación del ILS Symphony. Asimismo incorporar las acciones de mejora en el instructivo de “Ingreso de usuarios al sistema ILS Symphony - I-BNC-010”. Se observó durante la depuración y verificación de los reportes unas inconsistencias de forma que pueden superarse con un refuerzo en la capacitación del instructivo. De ser el caso se recomendaría una actualización del mismo, teniendo en cuenta las recomendaciones de los funcionarios.

- » Uno de los problemas más graves detectados en el proceso de verificación fueron los campos relacionados con la ubicación geográfica, se aconseja reforzar a los funcionarios los temas relacionados con esta variable y la categoría 6, creada para identificar la localidad:
 - Departamento: Se registra el departamento en el cual reside el usuario, de acuerdo con el listado de abreviaturas que se encuentra en los computadores del Punto de información, en el archivo PDF llamado ListadosPuntoinformacion.pdf. [Revisar instructivo INGRESO DE USUARIOS SISTEMA SYMPHONY numeral 1.3.3.6]
 - DIRECCIONES: En esta pestaña se diligencia la información de la siguiente forma [Revisar instructivo INGRESO DE USUARIOS SISTEMA SYMPHONY numeral 1.4]
 - COUNTRY: De manera predeterminada el sistema selecciona COLOMBIA, cambiar en caso de que la nacionalidad sea diferente.
 - ADDRESS: Dirección de residencia del usuario [Se registra la información teniendo presente las siguientes abreviaturas: Carrera CR, Calle CL, Transversal TR, Diagonal DG, Avenida AV, Autopista AUTOP, Kilometro KM, Carretera CARRT, Apartamento AP, Interior INT, Bloque B, Torre TRR, Manzana MANZ, Etapa ET, Edificio EDIF, Casa CASA1. Ejemplo: CR 56 A 87 32 SUR INT 2 B 15 AP 204 (Evitar el uso de símbolos en el registro de la información, incluido la abreviatura No. La dirección –letras y números– se separan con espacio)].
 - CITY: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTÁ, cambiar en caso de que la ciudad de residencia sea otra.
 - POSTALCODE: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTA, cambiar en caso de que sea diferente.
 - ZIP: Registrar la localidad (sólo para Bogotá) en la cual reside el usuario.
- » Continuar explorando la viabilidad con el administrador del ILS Symphony y el proveedor de software Sirsi Dynix para mejorar el servicio de reportes personalizados, lo cual permitirá trabajar sobre el nivel comportamental de los usuarios en la variable Uso de los servicios, al habilitar la combinación de categorías y campos, facilitando el análisis estadístico.
- » En la variable institución educativa, se recomienda depurar y actualizar las abreviaturas de las instituciones pues se detectó casos en que una institución cuenta con dos abreviaturas, es el caso de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca: **U_MAYORCUN o/y COL_MAY-CA y/o MAYCUNDINA**. De igual forma se deberá analizar si es preciso agrupar casos como el de la Universidad Nacional de Colombia, ya que en el listado se tiene desagregadas las sedes de Medellín, Bogotá y la Universidad a distancia.

Un caso particular es el de la Facultad de Artes – ASAB que durante este año se ingresaron 22 registros y se recomienda incluir en los registros de la Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas. Para efectos se anexa el listado de las instituciones de educación superior.

- » Durante el año 2016, no se logró articular de la mejor manera el análisis periódico del nivel de satisfacción, frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados por el Grupo de Colecciones y Servicios, se pretende

realizar las acciones de mejora para lograr que este impase se supere e incluir la información pertinente al nivel de satisfacción en la versión digital de la presente caracterización que se montará en la página web de BNC.

- » El grupo de colecciones y servicios deberá continuar abonando esfuerzos para responder en términos de calidad a las exigencias y a las expectativas de los usuarios como meta organizacional, su impacto en los servicios y su compromiso con los estándares de la institución.

- » El Grupo de Colecciones y Servicios deberá fortalecer y continuar su trabajo transversal con los demás grupos de la BNC y del Ministerio de Cultura en la apropiación de las nuevas tecnologías como herramientas para la captación y fidelización de usuarios reales y potenciales.

- » Partiendo de la identificación de las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca desarrollar contenidos para realizar muestras, exhibiciones o exposiciones de recursos sobre estas áreas del conocimiento. Así mismo, fortalecer el vínculo con las instituciones académicas con menor presencia para motivar este nicho de usuarios potenciales de la Biblioteca Nacional de Colombia. Hacer visible el patrimonio bibliográfico y documental colombiano para la comunidad nacional e internacional, mediante la prestación de servicios especializados en el contexto actual de la sociedad de la información y el conocimiento.

Para finalizar se hace indispensable la socialización con los miembros del Grupo de Colecciones y Servicios de los resultados de la presente caracterización, la cual permitirá proyectar acciones de mejora con el ánimo de fortalecer el procedimiento de afiliación. Asimismo dar a conocer el perfil y las características de los usuarios, generara con los funcionarios una retroalimentación para lograr estrategias que permitan una comunicación asertiva con los ciudadanos, visitantes y usuarios [regulares y potenciales] de la Biblioteca nacional.

PARA MÁS INFORMACIÓN:

LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRIGUEZ

Biblioteca Nacional de Colombia

Profesional especializado Grupo de Colecciones y Servicios

Email: lespana@bibliotecanacional.gov.co

Telefono fijo: (57-1) 3 816464 Ext. 3204

Página Web: www.bibliotecanacional.gov.co

Calle 24 No. 5-60 Bogotá D.C- Colombia

Anexo | 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.
- 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
- CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- 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"
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley.

Normatividad específica

- Ley 397 de 1997, general de cultura
- 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. Fecha: 12/Dic/2013
- Política para el tratamiento de datos personales Ministerio de Cultura 2016
- Resolución 2865 de 2016 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

Estándares y buenas prácticas relacionados

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011

ANEXO | Tabla Instituciones educativas 2016

CAT4 DE USUARIO = corresponde a la institución educativa donde el usuario realiza o realizó sus estudios (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios).	Abreviatura	Total de recurrencias año 2016
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas		820
Universidad Nacional de Colombia-Bogotá		743
OTRO		697
Vacías (se omitió información)		550
Universidad Jorge Tadeo Lozano		547
Pontificia Universidad Javeriana		376
Universidad Central		330
Universidad de los Andes		309
Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA		282
Universidad Pedagógica Nacional Bogotá		266
Universidad EXTERNAD		189
Universidad La Gran Colombia - Bogotá		169
Universidad del Rosario		155
Universidad Extranjera		152
Politécnico Grancolobiano		143
Universidad de La Salle Colombia		139
Universidad Libre - Bogotá		136
Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO		136
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS		125
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA		123
Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, CUN		110
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP		110
Universidad INCCA de Colombia		85
Corporacion Universitaria Republicana		79
Universidad Católica de Colombia		75
Universidad Sergio Arboleda		70
Universidad de Antioquia		67
Universidad Cooperativa de Colombia		62
Universidad de La Sabana		59
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca		144
Universidad Piloto de Colombia		51

Fundación Universitaria UNINPAHU		50
Universidad ECCI		43
Universidad Antonio Nariño		43
Universidad del Valle		42
Universidad Militar Nueva Granada		36
Universidad Industrial De Santander		35
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD		32
Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín		31
Universidad EAN		28
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC		28
Fundación Universitaria Los Libertadores		26
Universidad El Bosque		25
Universidad del Tolima		25
Universidad del Quindío		23
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano		23
Facultad de Artes - ASAB		23
Corporación Universitaria Iberoamericana		22
Universidad Pontificia Bolivariana	U_BOLIVARI	22
Universidad de Caldas	U_CALDAS	21
Universidad de América	U_AMERICA	20
Universidad Manuela Beltrán UMC	U_MANUELA	20
Registros institucionales GPT u otros Usuario creado 2016		20
Universidad de San Buenaventura	U_SANBUENA	19
Unipanamericana Fundación Universitaria Panamericana	U_PANAMERI	18
Universitaria Agustiniiana -Uniagustiniana-	U_AGUSTINI	17
UNITEC, Corporación Universitaria	UNITEC	17
Universidad del Atlántico	U_ATLANTIC	16
Fundación Universitaria Los Libertadores	F_U_LIBERT	15
Fundación Universitaria del Área Andina	F_U_ANDINA	14
Fundación Universitaria San Martín	F_U_SANMAT	14
U.D.C.A Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales	UDCA	14
CORPORACIÓN UNIVERSAL DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGIA CORUNIVERSITEC	CORUNIVERS	14
Universidad de Cartagena	U_CARTAGE	12
Universidad Surcolombiana	USCO	11
Fundación Universitaria Konrad Lorenz	F_U_KONRAD	11
Fundación Universidad de América	F_U_AMERIC	10
Corporación Universitaria CENDA	CENDA	10
Universidad de Pamplona	U_PAMPLONA	10
Universidad EAFIT	EAFIT	10

Fundación para la Educación Superior San Mateo	U_SANMATEO	9
Universidad del Cauca	U_CAUCA	9
Universidad Autónoma de Occidente	U_AUTON_OC	8
Corporación Universitaria de Colombia Ideas	IDEAS	8
Universidad Antonio Nariño	U_NARIÑO	8
Fundación Universitaria Monserrate***	U_MONSERRA	8
	FUSA*	7
Fundación Universitaria Konrad Lorenz	U_KONRAD	7
Fundación Universitaria Monserrate***	F_U_MONSER	7
Fundación Universitaria Juan N. Corpas F_U_CORPAS		7
Fundación Universitaria San Martín U_SANMARTI		6
Fundación Universitaria de Boyacá U_BOYACA		6
La Fundación Universitaria Agraria de Colombia – UNIAGRARIA- U_AGRARIA		6
Universidad del Magdalena U_MADGALEN		6
Universidad Simón Bolívar U_SIMONBOL		6
U_PEREIRA ¹¹		6
Universidad de Cundinamarca - UDEC UDEC		5
Escuela Colombiana de Ingeniería ESC_INGENI		5
Universidad de Santander UDES* U_SANTANDE		5
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA FUAC		5
INCAD Instituto de Ciencias Administrativas INCAD		4
Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB		4
Universidad Nacional de Colombia sede Manizales U_NAL_MNZ		4
Universidad de Ibagué U_IBAGUE		4
Zona Cinco Escuela de Cine y Fotografía ZONACINCO		4
Academia Luis A. Calvo, ALAC A_LUISCALV		4
Universidad Tecnológica del Chocó U_T_CHOCO		4
F_TECNOLOG*	F_TECNOLOG*	4
F_EDUCACIO*	F_EDUCACIO*	4
Universidad Francisco de Paula Santander UFPS	U_FPS	4
Fundación CIDCA	CIDCA	3
	COL_ODONT*	3
Corporación Universitaria de Ciencia y Desarrollo, UNICIENCIA	UNICIENCIA	3
U_AUTON_MN*	U_AUTON_MN*	3
Corporación de Educación Superior CORPOTEC	CORPOTEC	3
Universidad Militar Nueva Granada	U_NUEVAGRA	3
Universidad Mariana	U_MARIANA	2

11 No se identifica la universidad, sólo la ciudad. *No se tiene certeza del nombre de la institución de educación superior que describe la abreviatura. ** Más de una abreviatura para denominar la institución de educación [se sugiere normalizar] *** Biblioteca Nacional de Colombia [eliminar del listado]

Universidad Católica de Pereira	U_CAT_PERE	2
CORP_ARTES*	CORP_ARTES*	2
F_U_SANANG*	F_U_SANANG*	2
ESC_JULGAR*	ESC_JULGAR*	2
B.NACIONAL**	B.NACIONAL**	2
Institución Universitaria Latina UNILATINA	UNILATINA	2
Universidad de la Amazonia	U_AMAZONIA	2
U_TUNJA*	U_TUNJA*	2
U_CORDOBA*	U_CORDOBA*	2
U_SANTIAGO*	U_SANTIAGO*	2
Corporación Instituto Superior De Educación Social Ises	ISES	2
U_CESAR*	U_CESAR*	1
U_NAL_ARA*	U_NAL_ARA*	1
Escuela de Artes y Oficios Santo Domingo	ARTESYOFIC	1
Escuela de Diseño & Mercadeo de la Moda Arturo Tejada Cano	E_TEJADA	1
Corporación Universitaria Americana	UN_AMERICA	1
CEAC*	CEAC*	1
U_SBUEN_VA*	U_SBUEN_VA*	1
NOVOAGRO*	NOVOAGRO*	1
ITEC*	ITEC*	1
TECN_SUR*	TECN_SUR*	1
U_SBUEN_CA*	U_SBUEN_CA*	1
Instituto Caro y Cuervo	CAROCUERVO	1
T_ANTIOQUI*	T_ANTIOQUI*	1
F_CIDCA*	F_CIDCA*	1
F_SOCORRIS*	F_SOCORRIS*	1
U_LIBREA*	U_LIBREA*	1
U_LLANOS*	U_LLANOS*	1
MILITARCA*	MILITARCA*	1
T_TEICNO*	T_TEICNO*	1
U_SUCRE	U_SUCRE	1
U_CARIBE*	U_CARIBE*	1
U_T_BOLIVA*	U_T_BOLIVA*	1
U_METROPOL*	U_METROPOL*	1
Total general		8408

Anexo | índice de gráficos

Tabla 1. Priorización de variables	10
Tabla 2. Distribución de los usuarios afiliados (nuevos o renovaciones] por rangos de edad y género	13
Tabla 3. Distribución porcentual y estadística de los usuarios afiliados [nuevos o renovaciones] por las “carreas/profesiones” agrupadas por áreas del conocimiento	14
Tabla 4. Distribución estadística de los usuarios afiliados por instituciones educativas	16
Tabla 5. Distribución estadística del primer año de afiliación de los usuarios que renovaron su carné en 2016.....	22
Fotografía 1. Fotografía 1 Diligenciamiento de la información en el formulario F-BNA-065.....	5
Gráfica 1. Gráfica 1 Distribución estadística de los usuarios presenciales por el tipo de Afiliación (Nueva o Renovación)	4
Gráfica 2. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o revocación) por género.....	11
Gráfica 3. Distribución estadística de los usuarios afiliados [nuevos o revocación] por género.....	11
Gráfica 4. Distribución estadística de los usuarios afiliados [nuevos o revocación] por género y rango de edad	12
Gráfica 5. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o renovación) por ocupación (actividad u oficio).....	13
Gráfica 6. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o renovación) por último nivel de estudios terminado o que estaba realizando.....	14
Gráfica 7. Distribución estadística de los usuarios afiliados por “carrera/profesión” perteneciente a las ciencias sociales	15
Gráfica 8. Distribución estadística de los usuarios afiliados por área de interés	17
Captura de pantalla 1. Ils Symphony modulo usuarios.....	5
Captura de pantalla 2. Reporte en Excel usuarios creados/renovados.....	6
Captura de pantalla 3. Reporte en Excel usuarios creados/renovados.....	6
Captura de pantalla 4. Reporte en Excel usuarios creados/renovados.....	6
Captura de pantalla 5. Reporte en Excel usuarios creados/renovados.....	7