

BIBLIOTECA
NACIONAL
DE
COLOMBIA

ESTUDIO DE USUARIOS PRESENCIALES
2013-2015

Grupo de Colecciones y Servicios 2016

Presentación.....	5
Resumen.....	6
Presentación y análisis de los Resultados	9
Antecedentes	46
Conceptualización	52
Metodología.....	65
En la fase I de concepción y diseño.....	65
En la fase II de recolección de la información.....	67
En la fase III de análisis de datos.....	68
PRIMERA PARTE EL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA 2013-2015	79
1. Público de la Biblioteca Nacional de Colombia	80
1.1. Métodos de medición del público de la Biblioteca Nacional de Colombia.....	82
1.2. Mediciones estadísticas sobre el público de la Biblioteca Nacional de Colombia	83
1.3. Los Asistentes a la programación cultural de la BNC	90
1.4. Conclusiones sobre el público de la BNC	94
SEGUNDA PARTE USUARIOS ATENDIDOS POR EL GRUPO DE SERVICIOS GS, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN MUSICAL –CDM- Y LABORATORIO DIGITAL- LABN-	97
2.1. Usuarios atendidos por el GS, el CDM y el LABN	97
2.2 Conclusiones sobre los usuarios del GS, CDM y LABN	104
TERCERA PARTE CARACTERIZACIÓN USUARIOS PRESENCIALES BIBLIOTECA NACIONAL ...	106
Comparativo de los resultados de las Caracterización Usuarios Presenciales 2013-2015	111
Variables intrínsecas	124
Variables de comportamiento	126
Conclusiones y recomendaciones	130
CUARTA PARTE PERCEPCIONES SOBRE USUARIOS DEL GRUPO DE SERVICIOS.....	135

4.1. Representaciones y percepciones sobre los Usuarios	135
4.1.1 Perfiles de los usuarios presenciales del GS - Percepciones	135
4.1.2 Los usuarios que debe privilegiar la BNC	143
4.1.3 La pérdida de usuarios	144
4.2. Comportamiento de los usuarios respecto a la BNC.....	146
4.2.1. Motivaciones de los usuarios para hacer su consulta en la BNC	146
4.2.2. Permanencia en la Biblioteca y periodos/horas de mayor frecuentación.....	148
4.3 Conclusiones Representaciones sobre los usuarios y sus percepciones.....	149
QUINTA PARTE SERVICIOS PRESTADOS POR EL GRUPO DE SERVICIOS	151
Esquema de servicios prestados	151
5.1 Servicios prestados por el GS, CDM y LABN	153
5.1.1 Métodos de medición de los servicios prestados	153
5.1.2 Mediciones estadísticas sobre los servicios prestados por el GS, el CDM y el LABN	155
5.2 Servicios presenciales prestados por el Grupo de Servicios	158
5.2.1 Métodos de medición de los servicios presenciales	159
5.2.2 Mediciones estadísticas de los servicios presenciales	159
5.3 Servicios virtuales prestados por el GS, el CDM y el LABN.....	170
5.3.1 Métodos de medición de los servicios virtuales	171
5.4 Conclusiones sobre los servicios prestados por el GS, el CDM y el LABN	179
SEXTA PARTE PERCEPCIONES SOBRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	181
6.1. La BNC como institución patrimonial.....	181
6.2. La BNC como biblioteca pública	183
6.3. Representaciones sobre la BNC	186
6.3.1 Modernización de BNC: hay grandes avances, pero la Biblioteca no se ha modernizado completamente.....	187
6.4. Conclusiones Representaciones sobre la BNC.....	197
SÉPTIMA PARTE PERCEPCIONES SOBRE LOS SERVICIOS	199

7.1. Servicio de información al público y afiliación de usuarios	199
7.1.1 Recepción	199
7.1.2 Información	202
7.2. Servicios en sala	204
7.2.1. Atención y orientación	204
7.2.2. Agilidad	205
7.2.3. Consulta del Catálogo en línea	206
7.2.4. Calidad y acceso a los recursos	206
7.2.4. Colecciones	208
7.2.5. comodidad de los espacios de consulta	209
7.2.6. REPROGRAFÍA	210
7.3. Servicios virtuales	210
Índice de graficas	217
ÍNDICE DE TABLAS	220
Anexo REPORTE DEL ANÁLISIS CUALITATIVO	223
ANEXO ANÁLISIS DE CONTENIDO Y ANÁLISIS RELACIONAL DE CÓDIGOS	229
ANEXO INSTRUMENTOS	232
ENTREVISTA INDIVIDUAL [Presencial – Salas / Técnica del Incidente Crítico]	232
Grupo Focal funcionarios del Grupo de Colecciones	235
Anexo Participantes	237
Entrevistas a funcionarios BNC	239
Grupos focales	240
ANEXO MEDICIONES ESTADÍSTICAS Y FUENTES	242
ANEXO Compilado estadístico	248
ANEXO Informe Formato de Satisfacción del Cliente/Registro de Visitas Personalizadas 2013-2015	252
Encuesta servicios	255
Correo institucional	259

Anexo Indicadores del Grupo de Servicios 2013-2015.....	262
Resultados obtenidos.....	263
1. Indicador Usuarios Atendidos.	263
2. Indicador Servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC.	267
3. Indicador Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC.	270
4. Indicador Visitantes página web.	273
ANEXO 2 NORMATIVIDAD.....	275
ANEXO BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA: 236 AÑOS DE USUARIOS.....	278
ANEXO Observaciones Directas.....	283
ANEXO TRANSCRIPCION GRUPOS FOCALES.....	294
GRUPO FOCAL COLECCIONES 1FUNCIONARIOS.....	294
GRUPO FOCAL GRUPO COLECCIONES BIBLIOTECA NACIONAL – SESIÓN 13 DE DICIEMBRE DE 2013	373
GRUPO FOCAL – SESIÓN 01 DE ABRIL DE 2014 (INSTITUCIONES).....	408
GRUPO FOCAL – SESIÓN 08 DE ABRIL DE 2014 (INSTITUCIONES).....	438
GLOSARIO.....	502
Bibliografía	508
Material publicado	508
Otra biografía o sitios web consultados.....	509
Material no publicado:	510

PRESENTACIÓN

Las bibliotecas atraen a diferentes públicos que tienen distintos y variados intereses. En el caso de la Biblioteca Nacional de Colombia [BNC], un buen número de usuarios y visitantes acuden con el interés de conocer sus tesoros documentales como los primeros impresos americanos, las láminas de la Comisión Corográfica, el manuscrito de la Vorágine, o las misceláneas de prensa; otros buscan consultar los periódicos y revistas más actuales; hay quienes hacen consulta de documentos sonoros y audiovisuales; otros disfrutan de las exposiciones, algunos vienen para acceder y utilizar el servicio de internet; y a la vez llegan estudiantes universitarios, académicos, intelectuales e investigadores expertos. Para identificar el perfil y las características de los usuarios presenciales, así como de los visitantes, examinar su comportamiento en relación con la Biblioteca Nacional de Colombia, identificar sus demandas y niveles de satisfacción frente a la información y a los servicios suministrados, y evaluar el desempeño de los servicios y trámites ofrecidos por la Biblioteca Nacional, se precisó realizar un **estudio de usuarios presenciales**.

Los resultados que se presentan a continuación abren la posibilidad para que la Biblioteca Nacional pueda diseñar un proceso de reinversión, adaptación a las expectativas y condiciones cambiantes de sus usuarios, asimilación de nuevas formas de organización. El valor de una investigación como el **estudio de usuarios** radica, precisamente, en recoger datos consistentes, confiables, válidos y robustos que coadyuven a las decisiones que debe tomar la Biblioteca Nacional. Las observaciones recolectadas y las conclusiones propuestas serán de enorme utilidad para el Grupo de Colecciones y Servicios¹, no obstante los resultados repercutirán favorablemente en otros grupos de trabajo de la Biblioteca y les ayudarán a resolver algunas preguntas importantes que se han venido planteando en torno a cómo visualizar a la Biblioteca Nacional del siglo XXI, desde la perspectiva de las necesidades e intereses de conocimiento de sus usuarios.

Palabras clave: Bibliotecas Nacionales -- Colombia, Estudios de usuarios, Perfil de usuarios de bibliotecas -- Colombia, Bibliotecas y usuarios, Funcionarios públicos.

¹ En enero de 2016 se dispuso fusionar el Grupo de Servicios con el Grupo de Colecciones, creando el Grupo de Colecciones y Servicios. Decisión administrativa cristalizada mediante Resolución No. 0069 del 25 de enero del 2016 "por la cual se deroga la resolución 1895 de 2012, se crean unos grupos internos de trabajo en el Ministerio de Cultura y se determinan sus funciones

RESUMEN

El estudio de usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional 2013-2015, se realiza en un momento en el cual las bibliotecas nacionales, han empezado a experimentar cambios profundos y deben abordar nuevos desafíos para responder a los grandes cambios de la información y el conocimiento. El estudio de usuarios analiza una serie de cuestiones espinosas: i) ¿qué resultados pretende lograr la Biblioteca, y qué resultados se están consiguiendo realmente?; ii) ¿Dispone la Biblioteca de algún medio para medir los resultados y el rendimiento?; iii) ¿Está cumpliendo la Biblioteca su misión de una forma efectiva y eficiente?; iv) En comparación con la oferta de otras instituciones, ¿que ofrece la Biblioteca que sea distintivo y de valor especial para su comunidad de usuarios?

En este sentido, el estudio de usuarios arrojó información acerca **público** de la Biblioteca Nacional, **definiéndolo y segmentándolo**. Sobre los **usuarios presenciales** permitió conocer de manera más amplia **el perfil y las características** mediante las variables demográficas en términos de su edad, ubicación geográfica, su ocupación, su nivel educativo, carrera o profesión e institución educativa. Las variables intrínsecas y de comportamiento permitieron abordar temas como el área de interés que manifiesta querer consultar un usuario recién afiliado [nuevo o renovaciones] o la representación anual las afiliaciones nuevas frente a las renovaciones. Sobre los **usuarios regulares** el estudio, permitió conocer, **qué objetivos tienen relacionados con los servicios que ofrece [diseña o mejora] la biblioteca y el contexto de uso empleado para llevar a cabo sus tareas**. De igual manera el análisis del conjunto de datos consignados en los Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas, proporcionó información sobre las expectativas de los visitantes y usuarios, **la valoración que hace el público de las experiencias recibidas en la Biblioteca**, sus percepciones respecto a los canales de comunicación y divulgación, y, finalmente, la medición y el **análisis del nivel de satisfacción** frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados durante los años 2013 al 2015.

El estudio de usuarios es una **investigación cuantitativa y cualitativa centrada en el usuario**, fue realizado en tres fases: la primera, de concepción y diseño de la investigación; la segunda de recolección de la información; y la tercera, de análisis de los datos obtenidos. Paralelamente a estas fases, se diseñó e implementó la caracterización de los usuarios presenciales de la Biblioteca.

Concepción y diseño del estudio de usuarios (Fase I), la metodología del Estudio se planteó alcanzar los siguientes niveles:

Descriptivo, el Estudio de Usuarios revela cómo es el entorno donde se desarrolla la investigación de públicos: cuántas personas visitan la Biblioteca, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos, qué factores motivan su visita, cuáles son los servicios más apreciados por usuarios, entre otros.

Explicativo, el Estudio de Usuarios permite conocer los hábitos, actitudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios de la Biblioteca. En la investigación se persiguen tres niveles de explicación: 1) asociación, causalidad y relación. Así pues, el componente explicativo busca explorar las tendencias de opinión sobre hechos y experiencias de los usuarios de servicios en la Biblioteca y cómo éstos afectan la percepción de los mismos.

Predictivo, a partir de los componentes descriptivo y explicativo, se puede alcanzar un nivel de predicción. Esto significa, lograr predecir con cierta exactitud los intereses, gustos y preferencias de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en la Biblioteca Nacional de Colombia.

Recolección de datos del estudio de usuarios (Fase II): para poder alcanzar los objetivos de esta investigación se desarrollaron y aplicaron herramientas con la participación de **usuarios reales, usuarios potenciales y funcionarios**. En este documento se integran las opiniones, representaciones y recomendaciones recogidas en 44 entrevistas individuales realizadas a usuarios y funcionarios; 6 grupos focales realizados a usuarios reales, usuarios potenciales y funcionarios; y los comentarios consignados en los Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas

La fuente **cuantitativa** más importante, la conformaba la medición de los indicadores de gestión, que dan cuenta de los **usuarios atendidos y los servicios prestados** a usuarios y visitantes de la Biblioteca Nacional de Colombia. [Los indicadores del Grupo de Servicios](#)² giraron en torno a la efectividad [Servicios prestados a los usuarios presenciales de BNC y Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC] y la Eficacia [Usuarios atendidos y Visitantes página web Biblioteca Nacional]. La información estadística recolectada por el GS se registraba diariamente en el aplicativo estadísticas-grupo-servicios (192.168.16.30) y permitía capturar diferentes tipos de datos sobre usuarios y servicios ofrecidos, por ejemplo: número de usuarios que ingresaron a la sala, servicio de préstamo de recursos de información en sala, personas beneficiadas por la franja de formación, nuevas afiliaciones, entre otros. En cada “archivo base” se tuvieron en cuenta las variables de servicios y espacios donde se desarrollaron estos; ejemplo de ello es el archivo de estadística de la sala Daniel Samper el cual incluyó los tiempos de respuesta al usuario que solicita material de los

² Ver Anexo | Indicadores del Grupo de Servicios

diferentes fondos, y el archivo del Punto de Información en el que se registró el número de usuarios que ingresaron, expidieron su carné o lo renovaron, entre otros datos.

Análisis de datos [Fase III]: en esta fase los conceptos y metodologías empleados se articulan con los datos recolectados. Paralelamente durante el 2015 se realizaron veinticuatro [24] observaciones directas [observación etnográfica] sobre ocho espacios de circulación de usuarios con el propósito de obtener información descriptiva de las interacciones sociales y las dinámicas que ocurren respecto al servicio versus usuarios.

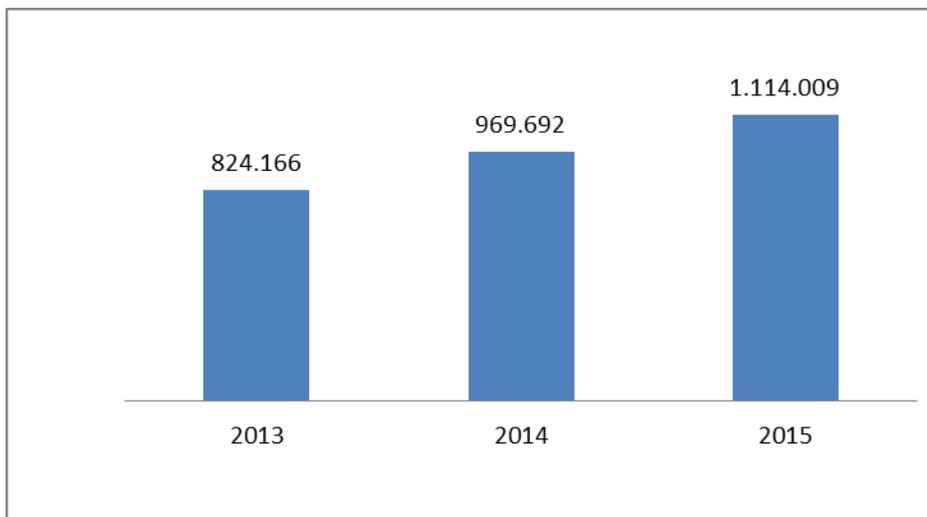
La metodología aplicada para analizar los datos del Estudio de Usuarios, combina las técnicas de análisis cualitativo y de análisis cuantitativo. En cuanto al primero, el **análisis cualitativo**, se centró en el contenido de entrevistas individuales, entrevistas colectivas y grupos focales aplicados a los usuarios reales, usuarios potenciales y funcionarios, fueron la base para obtener las principales conclusiones [percepciones, las demandas y las recomendaciones de los usuarios reales, así como las expectativas y necesidades de los usuarios potenciales]. El segundo, **análisis cuantitativos**, giró en torno a la comprensión de los datos estadísticos. La medición de los indicadores de gestión da cuenta de los usuarios atendidos y los servicios prestados a usuarios y visitantes de la Biblioteca Nacional de Colombia con el ánimo de que la información sobre usuarios y servicios genere acciones de mejora en la atención, y se organiza en tres secciones:

1. Público de la Biblioteca Nacional de Colombia [panorama general estadístico sobre público y actividades de la institución].
2. Usuarios del Grupo de servicios [presenta los datos estadísticos de los usuarios atendidos durante la existencia del GS]
3. Servicios prestados [describe el uso y preferencia de los servicios ofrecidos]

Este estudio, tuvo un componente adicional, la elaboración anual de las **caracterizaciones de usuarios presenciales** de la Biblioteca Nacional, que permitió conocer de manera más amplia el perfil de las personas que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma, en los años 2013 al 2015. Para alcanzar éste objetivo se determinó 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 [variables demográficas] 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 [variables intrínsecas y de comportamiento] lo cual permite abordar temas como el área de interés que manifiesta querer consultar un usuario en la Biblioteca, la representación anual las afiliaciones [nuevos o renovaciones], y permite medir el uso del servicio presencial de consulta o préstamo en sala.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

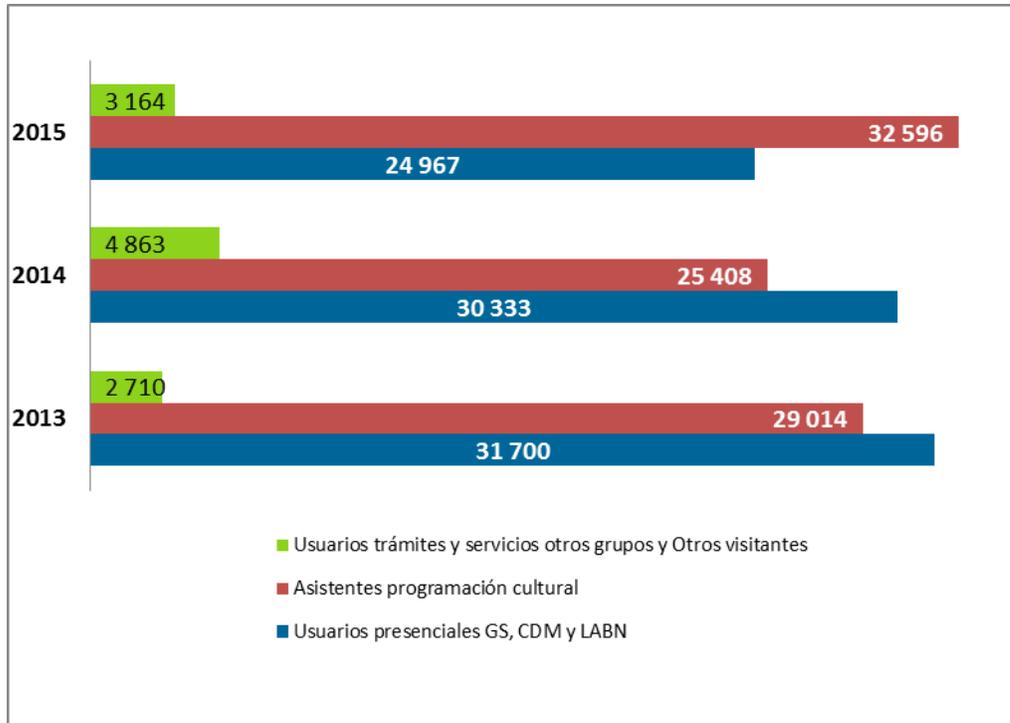
Frente a la primera parte del estudio enfocada a la identificación del público de la Biblioteca Nacional de Colombia destacamos los siguientes aspectos: el **Público de la Biblioteca Nacional**, corresponde a la totalidad de personas que atiende la Biblioteca Nacional de Colombia, sea de manera **presencial o virtual**.



Gráfica 1. Público de la BNC 2013-2015

En el año 2013 la BNC tuvo un público de 824 166 personas, en 2014 tuvo un público de 969.692 personas y en 2015 de 1.114.009. De 2013 a 2014 se evidencia el aumento del público en un 18%, mientras de 2014 a 2015 el público crece en un 15%.

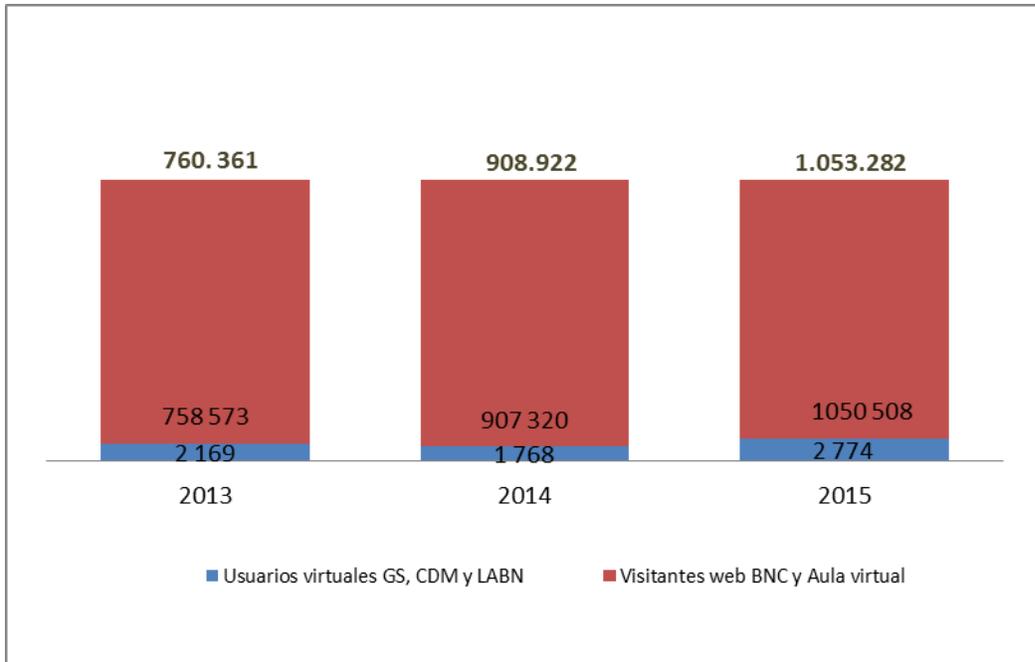
Público presencial de la BNC, lo conforman los usuarios presenciales que en su momento y como se explicara en el capítulo de público, fueron atendidos bien sea por el Grupo de Servicio, el Centro de Documentación Musical -CDM o el Laboratorio de la Biblioteca -LABN, e incluye además, los asistentes a la programación cultural, los usuarios de trámites y servicios y los otros visitantes que asisten al edificio de la Biblioteca Nacional de Colombia. En el año **2013 el público presencial** de la BNC fue de **63.424** personas, en **2014** fue de **60.604** y en **2015** fue de **60.727**.



Gráfica 2. Público presencial de la BNC

El comparativo muestra de 2013 a 2014 un decrecimiento general de público presencial del 4%: para el caso de los usuarios del GS, CDM y LABN, estos disminuyeron también en un 4% y los asistentes a la programación cultural disminuyeron en un 12%. De 2014 a 2015 la cifra del público general se mantuvo casi similar, aunque hubo variación significativa en dos segmentos: usuarios de GS, CDM y LABN y asistentes a la programación cultural. En el primero, disminuyeron en un 18% y en el segundo aumentaron en un 28%.

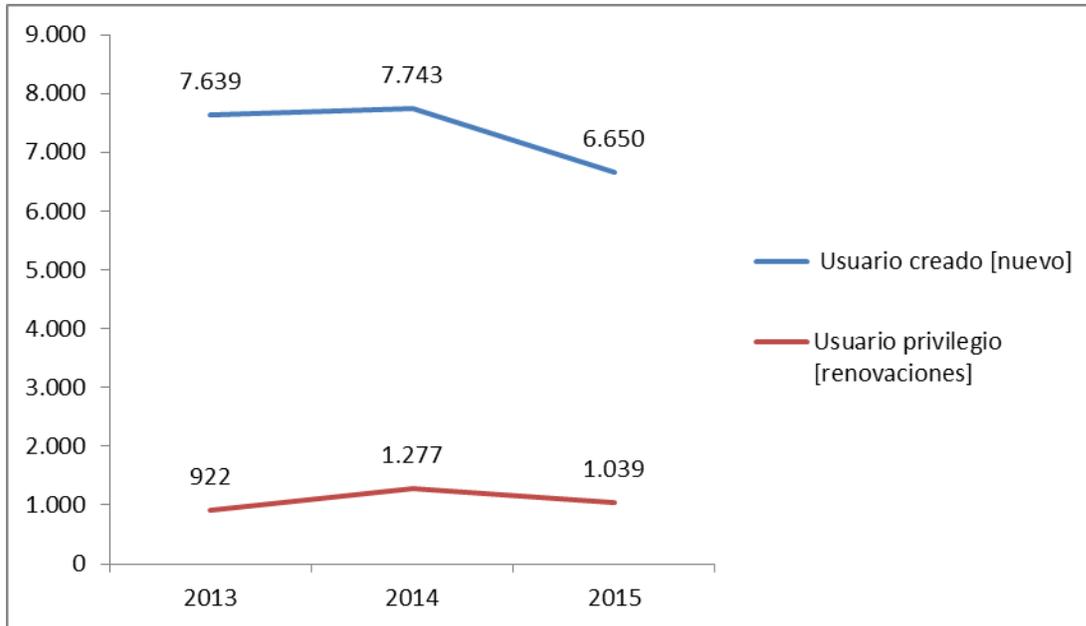
Público virtual de la BNC, está integrado por los Usuarios virtuales del GS, los Visitantes de la página web de la BNC y los participantes del Aula virtual. Durante 2013 la BNC tuvo 760 361 visitantes y usuarios virtuales, mientras en 2014 tuvo 908 922 y en el 2015 cerró con 1.053.282 entre visitantes y usuarios.



Gráfica 3. Público virtual de la BNC

El comparativo permite observar un crecimiento general del 20% en el público virtual; los usuarios virtuales de GS, CDM y LABN tuvieron un decrecimiento general del 14% entre 2013 y 2014 aunque el número de servicios virtuales principales prestados aumentó, como se explicará en la sección Servicios virtuales atendidos por GS, CDM y LABN. **De 2014 a 2015, el público virtual de la BNC siguió aumentando, en un 16% para este periodo; los usuarios virtuales de GS, CDM y LABN presentaron un aumento del 57%.**

Frente a la caracterización de los usuarios presenciales, iniciamos diciendo que de los **25.270 ciudadanos** que realizaron su afiliación, durante los años 2013 al 2015, **88% [22.032] eran usuarios nuevos. El 12% [3.238] restante eran usuarios regulares** que realizan la renovación de su afiliación y del carné, en algunos casos la vinculación de estos usuarios regulares supera los quince [15] años, demostrando que los usuarios regulares desarrollan un sentido de pertenencia con la Biblioteca.



Gráfica 4. Consolidado afiliación 2013-2015

Las variables establecidas, facilitó la agrupación de los usuarios que comparten rasgos similares, frente a los siguientes aspectos fundamentales:

Ubicación geográfica³: donde reside el usuario presencial al momento de afiliarse, la caracterización confirmó que la ubicación geográfica de más del 97.84 % de los usuarios presenciales se centra en la ciudad de **Bogotá D.C.**, siendo las localidades de **Suba, Engativá, Kennedy y Usaquén** las que mayor presencia tienen. No obstante la Biblioteca beneficia a usuarios radicados en otras ciudades del departamento de Cundinamarca como Soacha y Chía.

Así mismo, la cobertura se extiende por el territorio nacional, beneficiando a más de veinticuatro [24] departamentos entre ellos **Antioquia y específicamente la ciudad de Medellín, una representación significativa la tienen los departamentos de Boyacá y el Valle del Cauca quienes se ubican en tercer y cuarto lugar respectivamente** de representatividad. En este orden de ideas destacamos que el 2.16% de los usuarios manifestaron estar radicados en otros países. Estados Unidos, España y Francia son los sitios reportados con mayor frecuencia por los usuarios que viven en el extranjero.

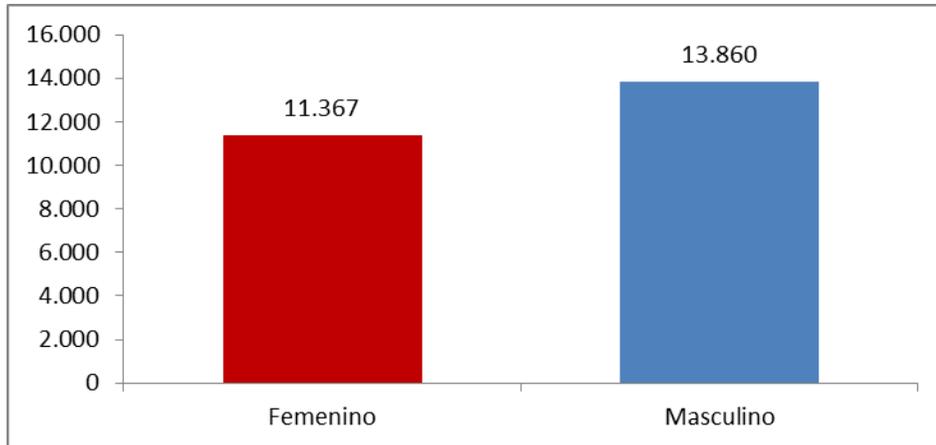
³ Los datos que permiten desarrollar esta variable se incluyeron a partir de 2014 por ende no se tiene información del año 2013.

Departamento	2014-2015	Localidad	2014-2015
Cundinamarca	13285	Suba	1642
Antioquia	161	Engativá	1388
Valle del Cauca	80	Kennedy	1317
Boyacá	52	Usaquén	1029
Santander	40	Santa Fe	688
Atlántico	38	Chapinero	636
Tolima	29	Teusaquillo	684
Caldas	28	Fontibón	635
Norte de Santander	24	Bosa	594
Meta	17	San Cristóbal	574
Bolívar	17	Puente Aranda	503
Risaralda	15	Rafael Uribe Uribe	453
Huila	15	Ciudad Bolívar	438
Quindío	10	Usme	291
Magdalena	10	Barrios Unidos	275
Nariño	10	Tunjuelito	233
Cauca	6	Antonio Nariño	176
Caquetá	5	La Candelaria	195
Sucre	5	Los Mártires	171
Guajira	3	Localidad sin identificar	532
César	3	Total	11922
Córdoba	2		
Arauca	1		
Guainía	1		
Putumayo	1		
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1		
Vacía (no se identificó la ciudad de residencia del usuario)	119		
No aplica	112		
Total	14090		

Tabla 1. Distribucion afiliaciones por departamentos en Colombia y localidades en Bogotá

Edad y género

La disposición por edad y género, nos arrojó que el 55% de los usuarios afiliados fueron hombres y el 45 % mujeres.



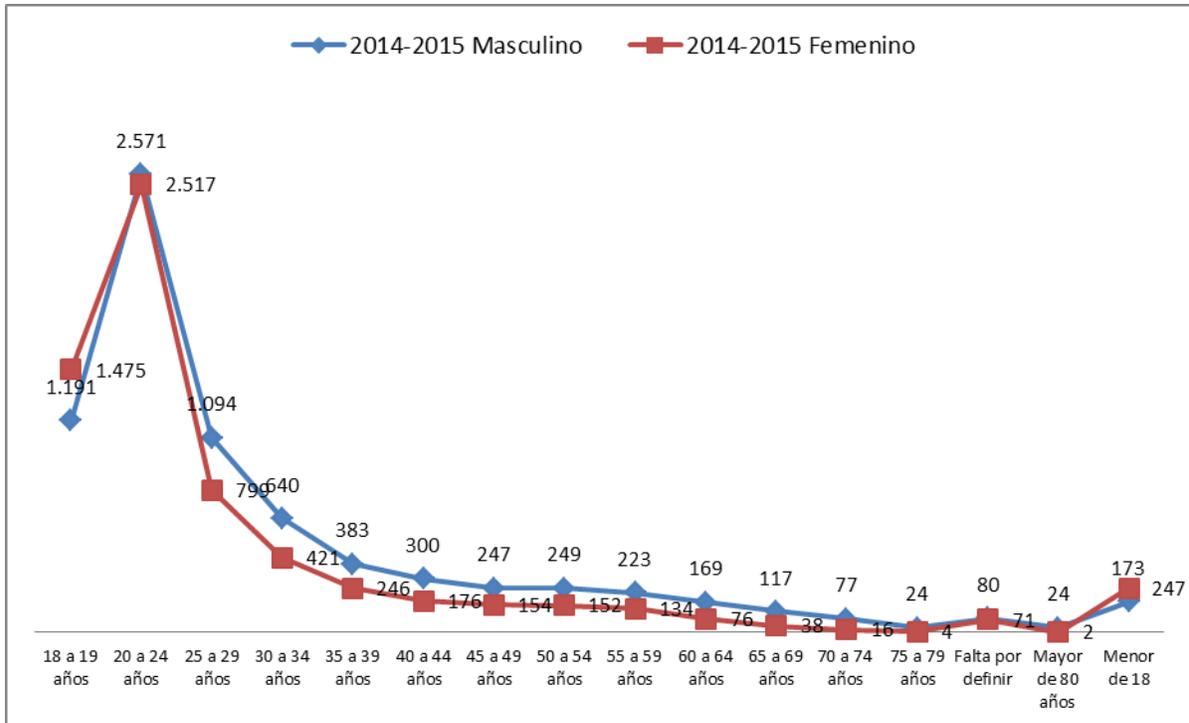
Gráfica 5. Consolidado sexo de los afiliados 2013-2015

El rango de edad predominante de los ciudadanos que decidieron realizar su afiliación entre el 2 de enero de 2014 al 31 diciembre de 2015⁴, se centró entre los **18 a 29 años**, con una representación del 68 %:

Masculino 2014-2015	Femenino 2014-2015	Total F+M 2014-2015	F+M %
4.856	4.791	9.647	68 %

Tabla 2. Distribucion por género del rango predominante

⁴ Al igual que la ubicación geográfica el ingreso de la variable edad se normalizo a partir del 2014, por lo tanto no tenemos datos de 2013.

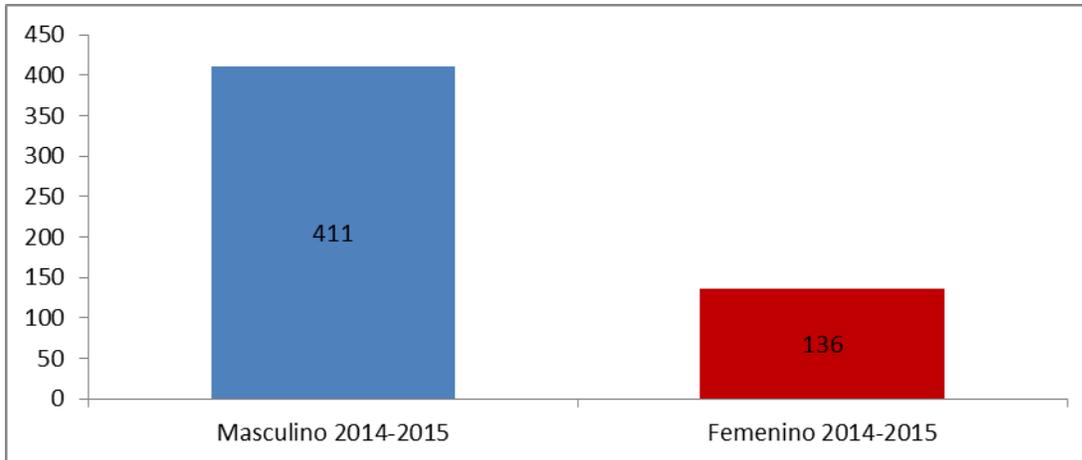


Gráfica 6. Distribución género por rango de edad

Se detectó un equilibrio entre hombres y mujeres que tienen una edad promedio de 20 a 24 años que deciden vincularse como usuarios de la Biblioteca. No obstante a medida que el rango de edad aumentaba, se observó una disminución en el interés de las mujeres en estar afiliadas como usuarias de la Biblioteca.

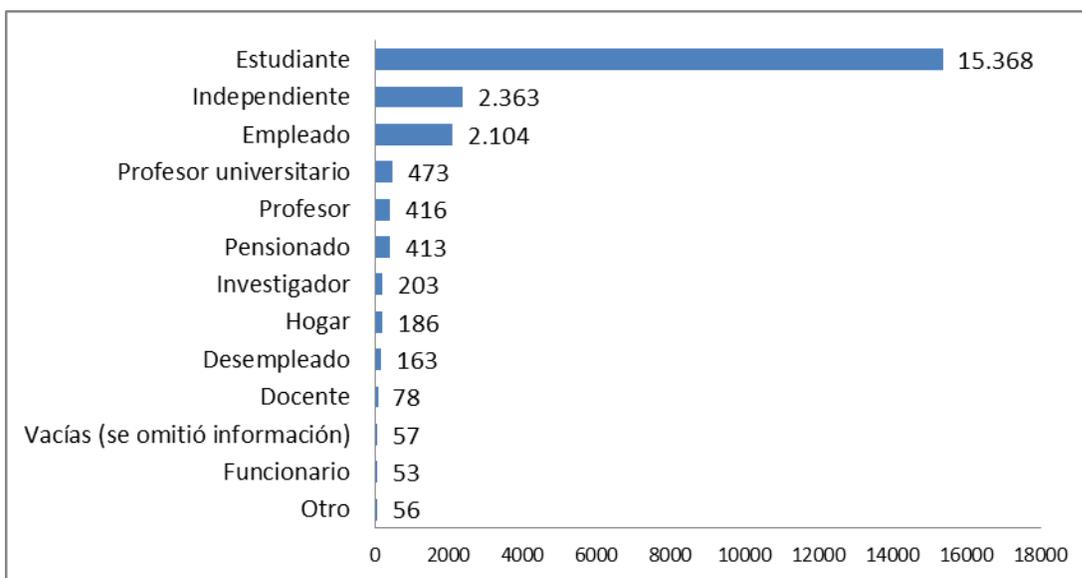
En el rango más alto de edad mayor de 80 años, el 93% fueron hombres frente a la vinculación de dos mujeres. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres.

En conclusión de acuerdo al comportamiento en los dos 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.**



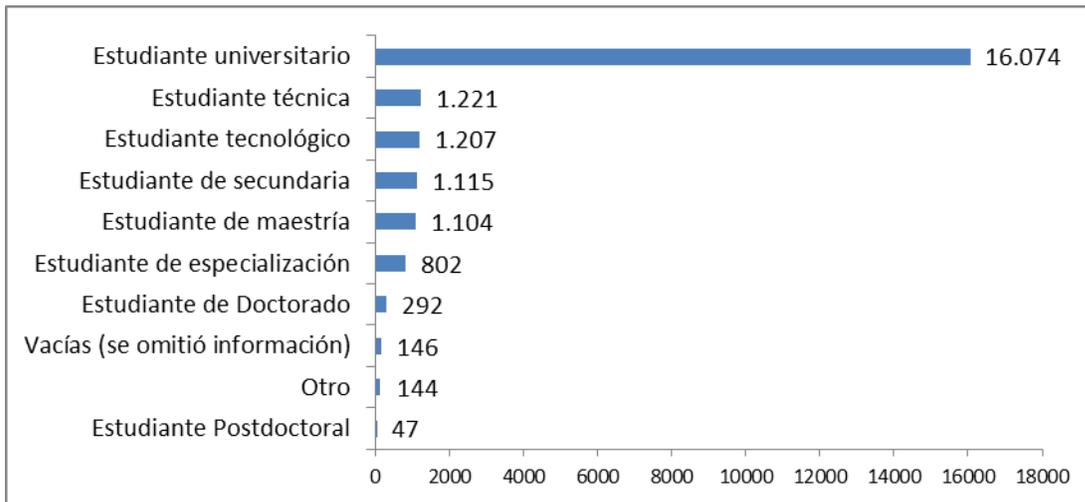
Gráfica 7. Población adulto mayor

Ocupación: el 70.07% de los ciudadanos que realizaron su afiliación [nueva o renovación] manifestaron tener como “ocupación” [actividad u oficio] la condición de **estudiante**, seguido por un 10.77% que manifestaron ser trabajadores al escoger la categoría de **independiente** y un 9.59% que manifestaron ser **empleados** vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 4.41% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. Como dato relevante el 0.93% equivalente a 2013 usuarios, declararon ser investigadores.



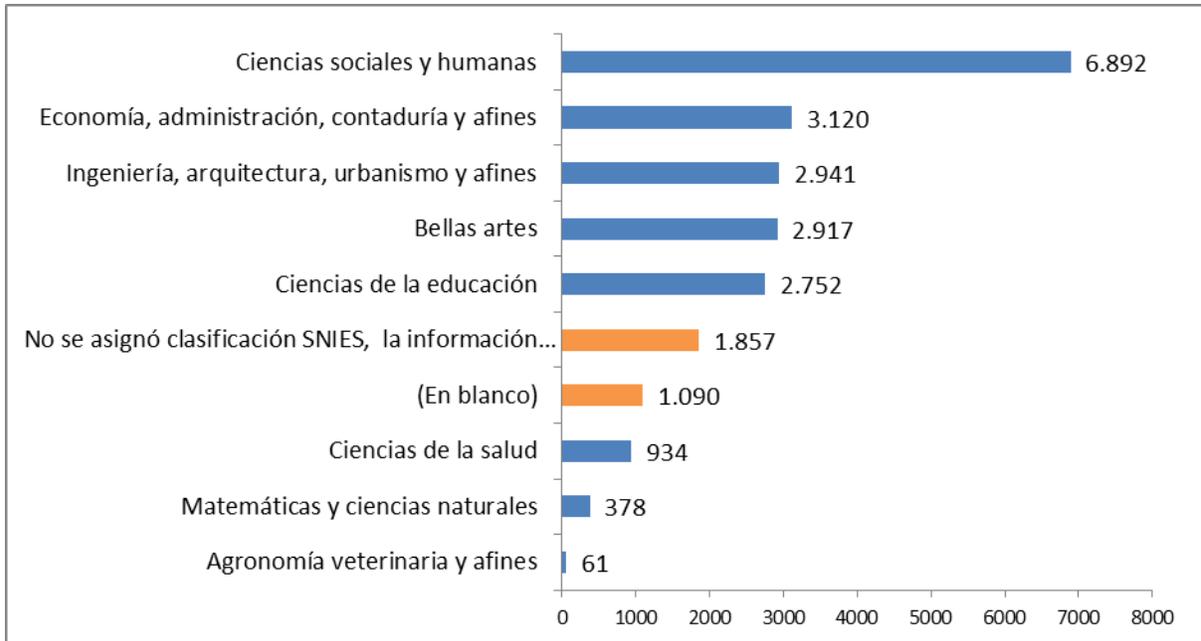
Gráfica 8. Ocupación [actividad u oficio]

Nivel educativo: se identificó que la mayoría de usuarios, el 72.56%, termino una carrera universitaria o la está adelantando, en otras palabras, nuestros usuarios presenciales en su mayoría **son profesionales universitarios**. El 4.58% está cursando o cursó una Maestría, el 3.62% realiza o realizó una especialización y el 1.32% está o estuvo vinculado a un doctorado. Como dato relevante identificamos que cuarenta y siete [47] usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un postdoctorado.



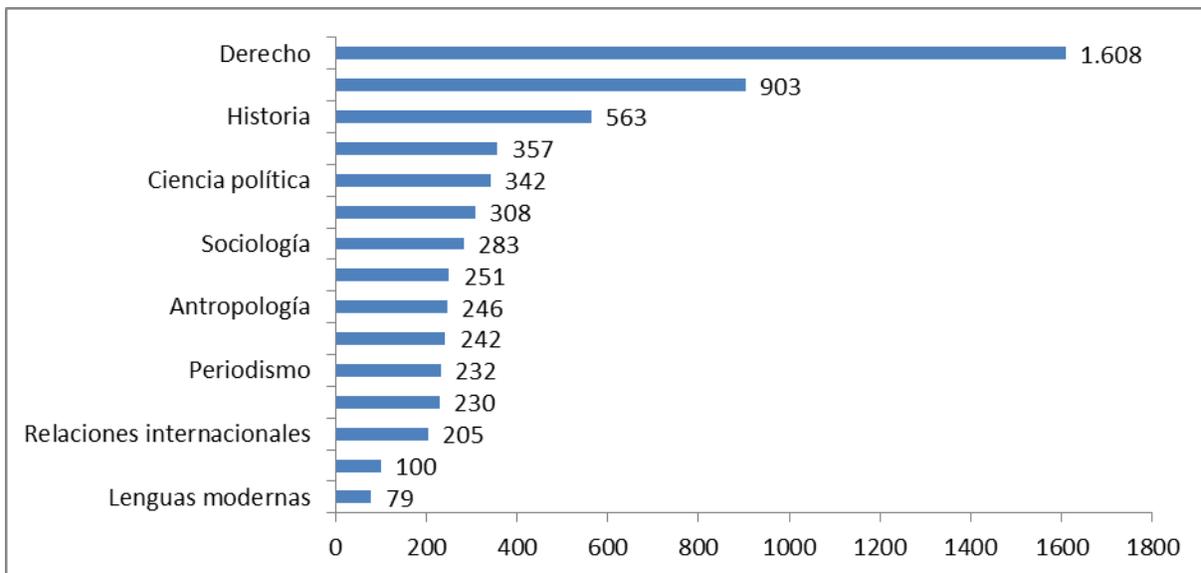
Gráfica 9. Nivel educativo

Carrera o profesión: el área del conocimiento donde se encuentra subordinadas las carreras o profesiones a adelantadas por los usuarios, reflejo que un 30.04% pertenecía al área de **ciencias sociales y humanas** con una frecuencia de 6.892 usuarios. En segundo lugar se ubican los programas en torno a **economía, administración, contaduría y afines** con 13.60%. El tercer lugar, lo comparten dentro de un promedio del 12.77% las carreras que forman parte de la **ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, y las bellas artes**. En cuarto lugar están las carreras del núcleo de la Ciencias de la educación con un 12%.



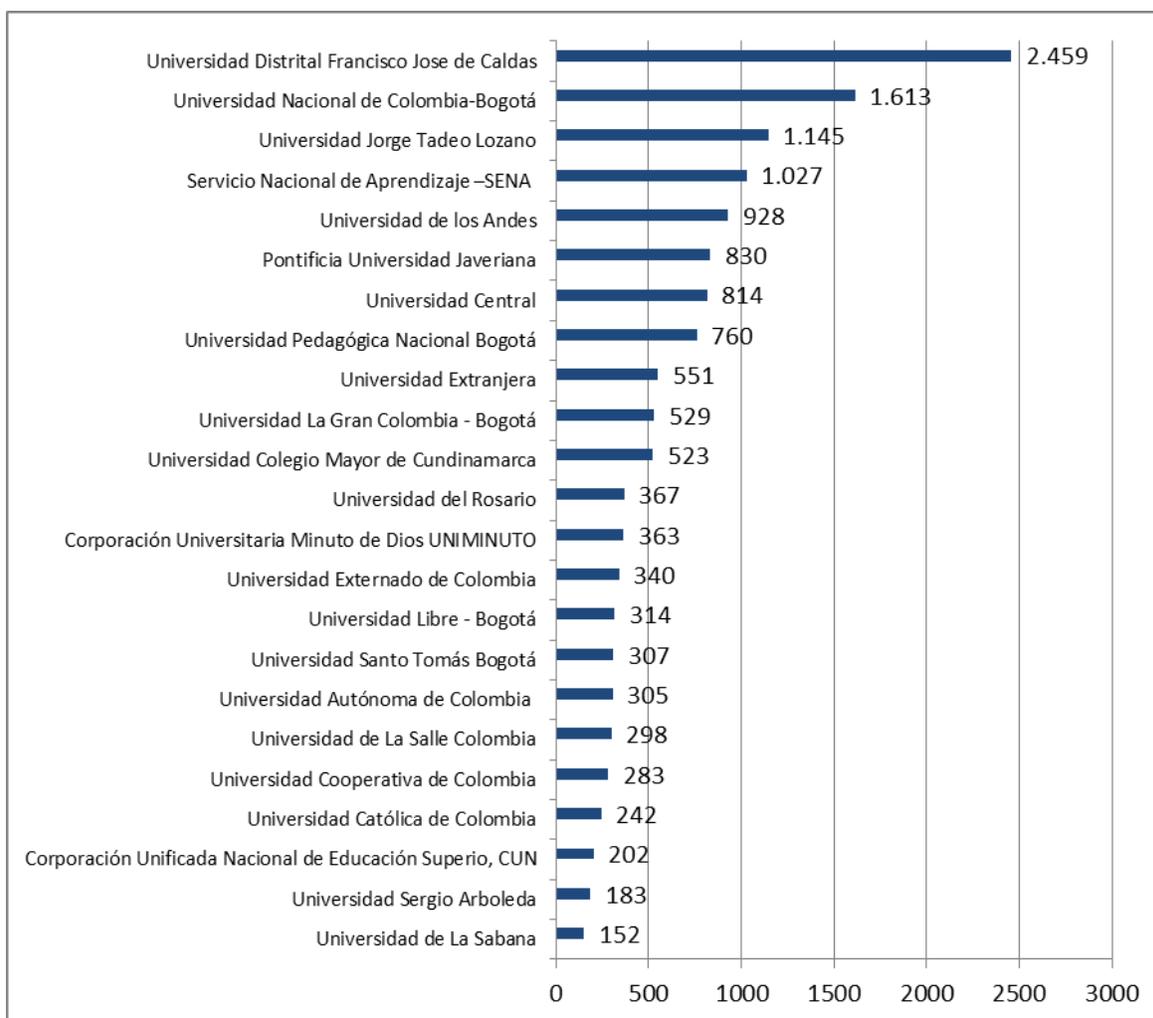
Gráfica 10. Agrupación de las carreras o profesión por el SNIES del programa

Al comparar la fluctuación anual de las carreras o profesiones dentro de las **ciencias sociales y humanas** de las cuales provienen la mayoría de los usuarios que realizaron su afiliación [nueva o renovación] refleja el siguiente comportamiento:



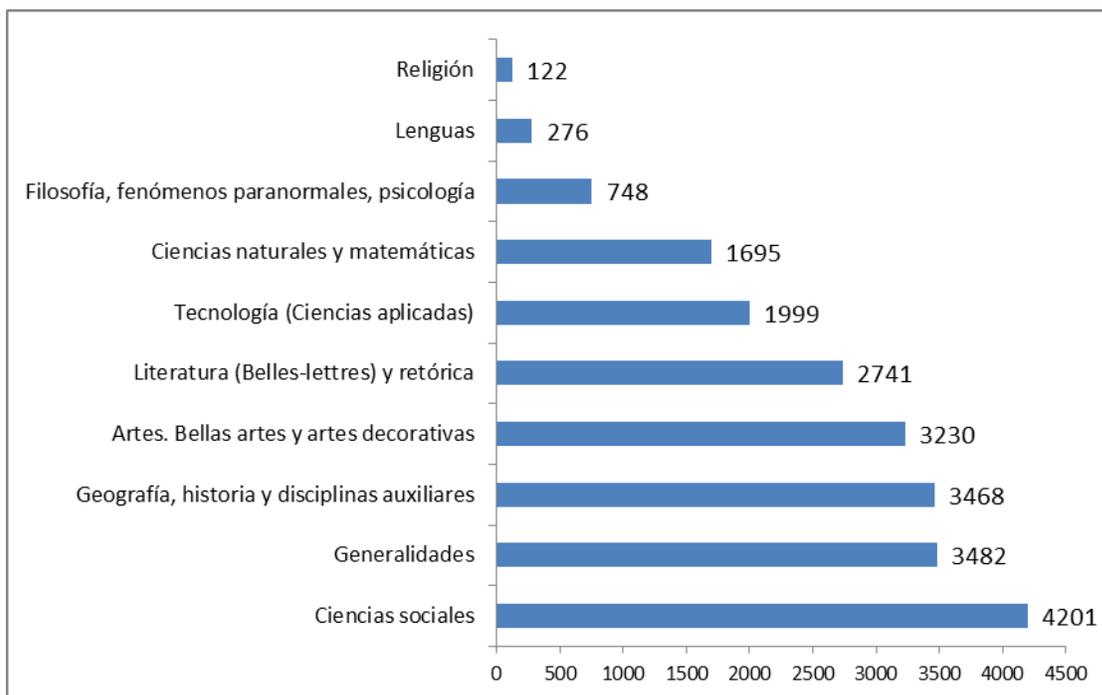
Gráfica 11. Distribución de las carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas

La **incidencia de la Biblioteca Nacional** en los ámbitos académicos del país, **dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones**, se concentra en tres universidades de carácter público: **la Universidad Distrital, la Universidad Nacional, la Universidad Central**. Y tres de carácter privado, **la Universidad Jorge Tadeo Lozano, la Universidad de los Andes y la Pontificia Universidad Javeriana**. 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 treinta y cuatro [134] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron del 2 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2015 a continuación presentamos las primeras veintitrés:



Gráfica 12. Presencia de las universidades [o instituciones de educación] en la BNC

Área de interés: esta variable nos proporciona información relevante para clasificar y agrupar las áreas temáticas de mayor interés, comunes entre los usuarios [que realizaron su afiliación]. El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a las **ciencias sociales**, seguidamente se ubican con el mismo valor porcentual de 16%, **la geografía, historia y disciplinas auxiliares y las generalidades**, en un cuarto lugar se encuentra la **literatura [Belles-lettres] y retórica** con un 15%.



Gráfica 13. Área de interés

En términos generales, el **usuario presencial de la Biblioteca Nacional**, se caracteriza por ser **estudiante universitario**, que ha cursado o cursa un **pregrado** en las carreras o profesiones que se encuentran dentro del núcleo de las **ciencias sociales y humanas**, se encuentra entre los **20 a 24 años** cuando se afilia por primera vez, manifiestan vivir en la ciudad de **Bogotá**, las localidades con mayor número de usuarios fueron Suba, Engativá y Kennedy.

La institución educativa con mayor presencia en la BNC en los últimos años ha sido la **Universidad Distrital Francisco José de Caldas** y la carrera que tiene mayor representatividad es el **derecho**. Los usuarios de **género masculino tienen un 10% por ciento más** de presencia en la Biblioteca Nacional y su estadía como usuario, es mucho más larga, en comparación con los usuarios de género femenino. No obstante, las mujeres suelen realizar su afiliación de manera más temprana.

El interés por **conocer los usuarios se centra en poder mejorar los servicios en función de sus necesidades**, al respecto, muchos funcionarios coinciden en que la BNC debería ofrecer **espacios adaptados a los perfiles de usuarios y restricciones de acceso al material diferenciadas**, con el fin de garantizar un servicio más ágil, haciendo a su vez más eficiente el trabajo. Este aspecto, resulta ser uno de los elementos determinantes para evaluar y rediseñar los servicios en caso de que se considere pertinente.

Se debe hacer claridad, sin embargo, sobre el hecho de que en los últimos años se ha logrado sortear la atención y la oferta de servicios a los diferentes segmentos de usuarios. No obstante, se podrían optimizar los servicios brindados a estos, teniendo claridad sobre las necesidades puntuales de cada uno.

Partiendo del componente **cualitativo**, abordamos **las representaciones existentes sobre los perfiles de usuarios del Grupo de Servicios**, basados en las entrevistas [realizadas a funcionarios y usuarios reales] y en los grupos focales desarrollados con funcionarios y usuarios reales y potenciales, si bien la diferenciación no aparece explícita en lo enunciado durante las entrevistas analizadas, es posible inferir a qué hacen referencia los tres conceptos:

- Los **usuarios reales** son aquellos usuarios que efectivamente hacen uso de los servicios ofrecidos por el GS y se pueden dividir en tres grupos: estudiantes universitarios, investigadores, usuarios frecuentes no investigadores y otro tipo de público como los turistas.

[...] Bueno nosotros en la Facultad de Ciencias Sociales, pues, la Biblioteca ha sido un lugar privilegiado en el uso de muchos de nuestros estudiantes, los fondos particulares que tiene, la hemeroteca... Es de uso constante, de hecho tenemos carta instructivo para estar acá, venimos colaborando con el fondo musical, la colección que tienen ustedes acá, con lo de Contratiempo también estamos nosotros... hace unos 4-5 años está un convenio está uno aquí trabajando... Para los historiadores es como la segunda casa: o están aquí o están en el AGN... Todo el tiempo en las colecciones; la hemeroteca particularmente [GF-01 Instituciones]

[...] Toda clase de público, viene a consultar toda clase de temas, que una vez en una entrevista me preguntaron acerca de que sí entran hasta vagos, pues dije: "Pues, yo creo sí porque llegan a hacer crucigramas y a rayar los libros, a mirar sólo "monachos⁵", los monos, los cómics, las historietas", pero entonces me respondió una vez la, la jefe de personal: "¿Y no se le hace que ese de pronto es

⁵ Monachos: expresión coloquial para referirse a muñecos o peluches.

un trabajo, que está investigando?, los cómics”. Entonces hay personal para toda clase de temas, toda clase de investigaciones, más que todo periódicos, prensa, historia y geografía, literatura. [Funcionario 07, Entrevista]

Está delimitado pero no hay una claridad del usuario, o sea la Biblioteca no está enfocada a usuarios universitarios, porqué, vienen usuarios universitarios y es como no es como: vamos a traer todos los estudiantes universitarios del país, no; como a veces si hace un poco la Luis Ángel y es por eso que ofrece tipo de afiliaciones y eso; o sea, encamina sus políticas económicas, institucionales hacia eso, en cambio acá está un poquito más difuminado, entonces hay unos límites pero no una claridad como tal, de decir, bueno, ahora vamos a enfocarnos en adultos mayores, vamos a sacar una colección, por ejemplo una exposición sobre ta, ta, ta para adultos mayores. [Funcionario 13, Entrevista]

- Los **usuarios potenciales** son los usuarios que por su perfil podrían hacer uso de los servicios de ofrecidos por el GS en la BNC, pero que en la práctica no los utilizan. En el caso de la BNC, un segmento de usuarios potenciales es el de **los investigadores** adscritos a diferentes instituciones académicas y científicas, que no se acercan porque no conocen la diversidad de recursos documentales disponibles; de manera general hay una idea de que este grupo es el que podría sacar mayor provecho de los recursos de la BNC. . Otro grupo de usuarios potenciales señalados es el de **usuario no investigador** que encontrarían un espacio apto para el aprendizaje y el empleo del tiempo libre.

La idea de este estudio de usuarios es por un lado conocer los perfiles de los usuarios, saber quiénes están viniendo a la biblioteca, pero también enfocarnos con usuarios potenciales y obviamente el tema de usuarios potenciales tiene que ver con las entidades de investigación y personas que estén investigando en el país [GF-01 Instituciones]

- Los **usuarios ideales** son los usuarios considerados por los funcionarios como aquellos a quienes la BNC puede responder de manera idónea a sus expectativas de información y de servicio.

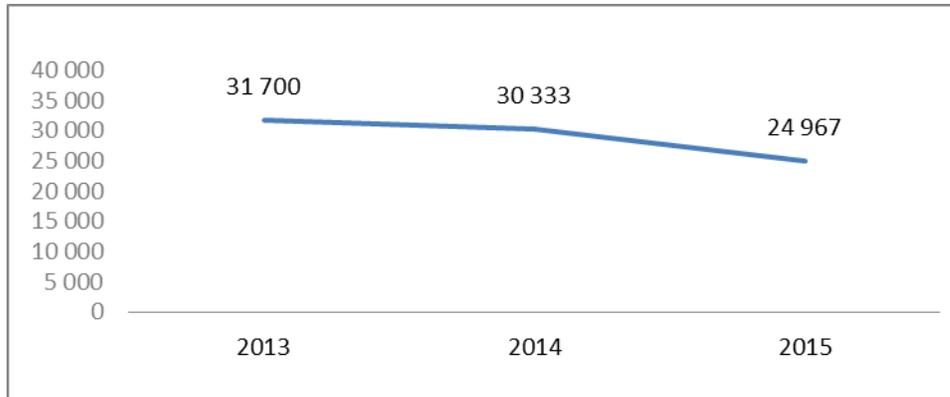
¿El usuario ideal?, el universitario, (...) el universitario, sí yo sí clave porque es que mira, un universitario desde primer semestre, la carrera por cortica que sea, son cinco años, entonces van a tener un usuario por cinco años ¿jum?, matriculado ahí y él va a dejar como la difusión sí lo tratan bien, sí tiene un buen acceso, sí los servicios son excelentes, ¿qué es la mejor vía de difusión?, la

recomendación, entonces mira, los que vienen: "No mira vaya a la Biblioteca Nacional que allá es súper excelente, tienen de todo, tienen servicios virtuales, tiene no sé qué, tiene clase de servicios", entonces me parece que el universitario es el nicho. [Funcionario 06, Entrevista]

Aunque este estudio de usuarios no tuvo un enfoque sobre los **usuarios virtuales**, a lo largo de las entrevistas aparecen alusiones a los usuarios de los recursos digitales.

He utilizado el servicio de reserva de material, pero también soy usuario de los documentos digitalizados y del catálogo en línea, pero claro, yo ya tengo mucha experiencia de búsqueda de material y me desenvuelvo tranquilamente en la BNC. Sin embargo, como también me preguntas sobre cómo veo los procesos de búsqueda para personas que hasta ahora vienen a la biblioteca, diría que sí es importante que la BNC trabaje en el tema de referencia bibliográfica, porque por el universo de contenidos que la biblioteca tiene puede ser abrumador para el usuario que hasta ahora arranca sus búsquedas lograr conseguir lo que necesita, así que la ayuda en referencia es muy necesaria. Es posible que con el nuevo meta buscador de Colombia e, que creo se va a poner en práctica pronto... [Usuario 01, Entrevista]

Una parte interesante de este capítulo está relacionado con la **pérdida de usuarios frecuentes** que se percibe por parte de los funcionarios. Antiguos usuarios con perfil de investigadores se han alejado de la Biblioteca, las causales de esta pérdida de usuarios son de carácter interno y externo: como factores internos identificamos el ruido en espacios de consulta, el cierre de salas, y la escasa (o no efectiva) difusión que hace la BNC sobre sus recursos y servicios; como factores externos, identificamos el crecimiento de las bibliotecas universitarias en la zona y el incremento del uso y apropiación de las nuevas tecnologías entre la ciudadanía, privilegiando la consulta de recursos digitalizados, principalmente.



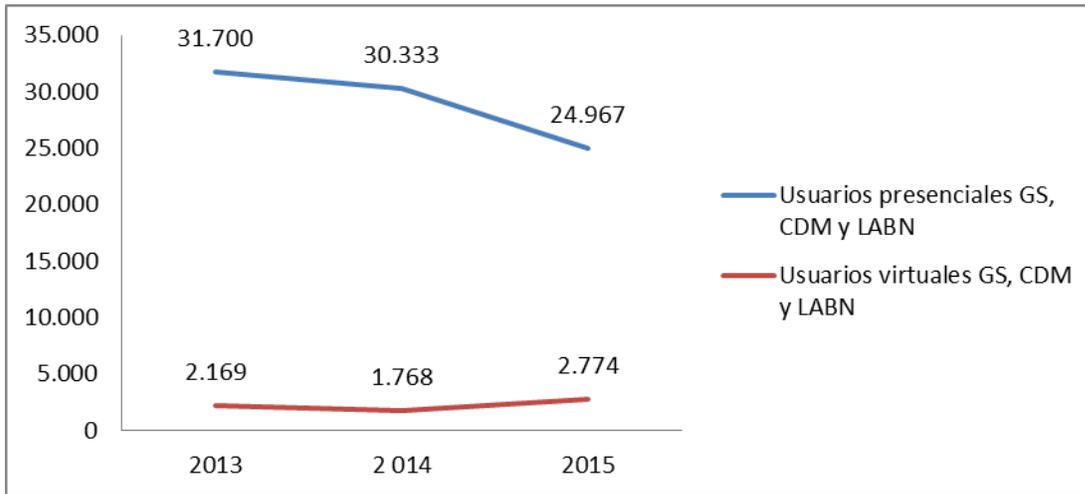
Gráfica 14. Usuarios presenciales atendidos por el GS, CDM y Labn

Asimismo se analiza las **motivaciones de los usuarios para hacer consulta en la BNC y su permanencia**: entre las razones destacadas por los usuarios como motivantes para hacer uso de los servicios de la BNC se encuentran, la **calidad y cantidad de recursos disponibles**, particularmente por su **carácter patrimonial**, a diferencia de otras bibliotecas del país; la **atención prestada por los funcionarios** y la **calidez en la orientación**; paradójicamente la adecuación de los espacios que facilitan la concentración, y la agilidad en el préstamo. Este punto se analiza además, en la **Sexta parte | Percepciones sobre la Biblioteca Nacional de Colombia**

El tiempo promedio de consulta varía en razón del perfil del usuario, los estudiantes universitarios [recién afiliados], suelen permanecer en las salas entre 40 minutos a dos (2) horas, tiempo requerido para realizar una consulta puntual. Los investigadores, vinculados a proyectos, suelen tener estancias prolongadas, realizando revisión bibliográfica, levantando registros fotográficos o digitalizaciones, estos, en algunos casos, suelen trabajar entre cinco a ocho horas diarias, por periodos que incluyen más de tres días por semana e incluso dependiendo de la investigación, su vista a las salas de consulta se prolonga por meses. El usuario regular, suele permanecer entre tres a cinco horas. Aunque la Biblioteca Nacional no cuenta con un sistema de conteo de personas [que ofrecería una solución fiable para analizar de forma integral el número de visitantes y los flujos de usuarios en las salas], la fuente para estas mediciones se promedió con las plantillas de ingreso que llevan los guardas de seguridad.

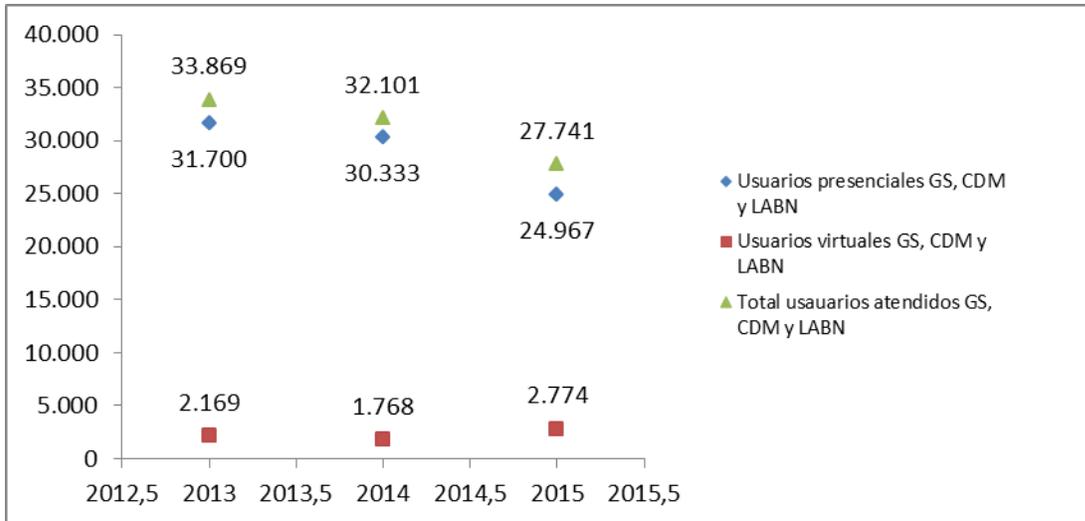
En lo referente a los **usuarios atendidos** [bien sea de manera presencial o virtual], se recuerda que el estudio se centró en aquellos usuarios atendidos por el **grupo de servicios**, no obstante, al centralizar las estadísticas y ser responsable de los indicadores de gestión sobre **usuarios atendidos y los servicios prestados**, se incluyó en el análisis los reportes del Centro de Documentación Musical y Laboratorio Digital, otro factor a tener en cuenta es que en el año 2015 la atención al público se

centralizo en la sala Daniel Samper, por razones de remodelación y adecuación de espacios, posteriores al inventario.



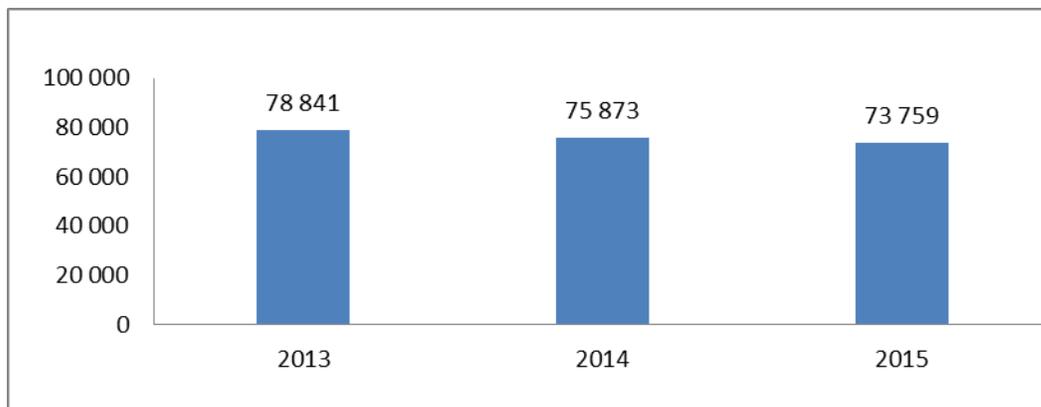
Gráfica 15. Usuarios atendidos [presencial y virtual] por los grupos de Servicios, CDM y LABN

Respecto al comportamiento **estadístico de los usuarios atendidos** por GS, CDM y LABN, se pudo observar una disminución general en los dos periodos comparados (2013-2014 y 2014-2015); en el primero, de un 5% y en el segundo de un 14%. Al analizar la variación para usuarios presenciales y para usuarios virtuales, se encontró que de 2013 a 2014 **los usuarios presenciales disminuyeron en un 4%** y de 2014 a 2015, **un 18%**; los usuarios virtuales disminuyeron de 2013 a 2014 en un 18% y de 2014 a 2015, tuvieron un crecimiento positivo, del 57%.



Gráfica 16. Tendencia usuarios atendidos por GS, CDM Y LABN

La revisión estadística de los **servicios prestados**, en términos generales nos muestra el siguiente consolidados:



Gráfica 17. Consolidados de los servicios presenciales

De 2013 a 2014 los servicios prestados por el GS, el CDM y el LABN en general disminuyeron un 4% mientras de 2014 a 2015 disminuyeron en un 3%. Los servicios presenciales mantuvieron esta tendencia y se redujeron en un 4%, para ambos años, diferencia de unos 2.600 servicios aproximadamente. Por su parte los servicios virtuales tuvieron un comportamiento diferente: de 2013 a 2014 decrecieron en un 14% y de 2014 a 2015 aumentaron en un 47%.

Al examinar los **servicios presenciales ofrecidos por el Grupo de Servicios**, se encontró que para 2013-2014 la Franja de formación y los servicios de Afiliación y carnetización contribuyeron significativamente a este decrecimiento, mientras que en 2014-2015 estuvo dada principalmente por los Servicios de Afiliación y lo Servicios en Sala. Siendo estos los servicios que mayor porcentaje ocupan de todos los presenciales, tienen un mayor impacto sobre la totalidad.

SERVICIOS PRESENCIALES DISTRIBUCIÓN GENERAL	2 013	2014	2015
Afiliación	9 726	9 076	8 001
En sala	61 122	61 459	59 204
Franja de Formación	5 293	3 305	3 207
De inclusión	32	30	21
Otros	624	235	552
Totales	76 797	74 105	70 985

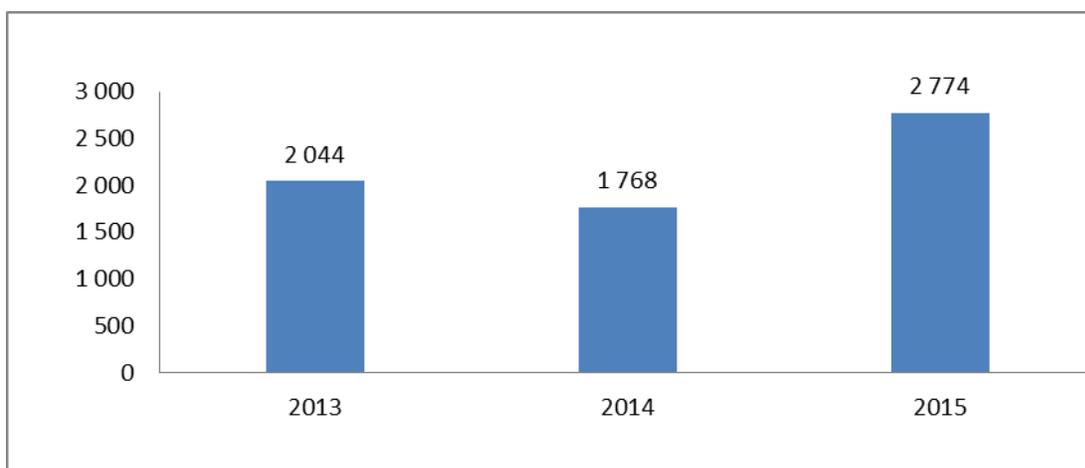
Tabla 3. Servicios presenciales | Distribución general

De manera anticipado podemos decir que el **decrecimiento de usuarios presenciales** está, indudablemente, relacionado con el impacto que tuvo el cierre de la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez y la Sala del Fondo Antiguo, cierre que estaba programado inicialmente para 9 meses [por razones del inventario] y que completó 33 meses [intervención en los espacios: cambio de pisos y remodelación de áreas de trabajo Grupo de Procesos Técnicos y Grupo de Selección y Adquisición. En consecuencia, durante el 2015 los usuarios sólo contaron con un espacio de consulta, la sala Daniel Samper Ortega [el punto de información centralizo las inducciones y las afiliaciones], impactando servicios los servicios de la franja de formación y la consulta del patrimonio musical colombiano [los constantes traslados del CDM impedían a los funcionarios la ubicación del material y al no estar desinstalados los equipos de reproducción, los usuarios no podían programar sus consultas especializadas], en el capítulo [servicios prestados por el grupo de servicios](#) le invitamos a ampliar la información.

En relación con los **servicios virtuales** prestados por GS, CDM y LABN y partiendo de las categorías propuestas para el presente estudio **Servicios virtuales principales** [Pregunte al bibliotecario, Elaboración de bibliografías y Diseminación selectiva de la información (DSI), Servicio nacional de conmutación bibliográfica y Suministro de documentos, Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental, Reserva de material y Solicitud de visita guiada, que son solicitados a través del correo electrónico serviciosbnc@ (correo específico para servicios) y de los formularios disponibles en el portal web] y **Otros servicios virtuales** [son la Consulta telefónica y la Consulta vía correo BNC@ (correo institucional de la BNC)]; estos constituyen un

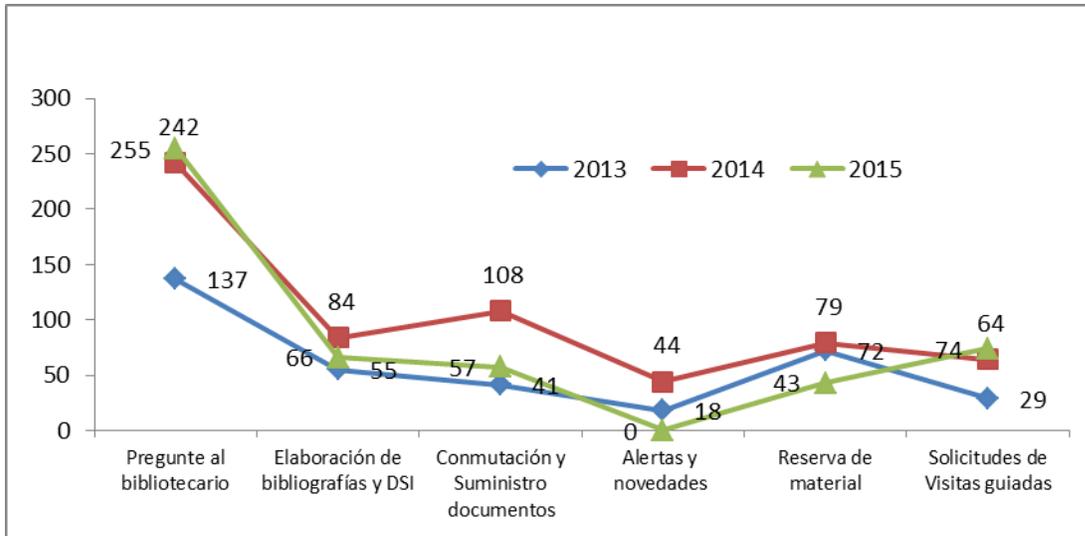
servicio de orientación y asesoría a distancia]. Los principales resultados que arrojó el presente estudio son:

En el año 2013 el GS, el CDM y el LABN prestaron **2 044** servicios virtuales, en 2014 prestaron **1 768**, y en 2015 prestaron **2 774**. Así, se observa una reducción en la atención de servicios virtuales del **14%** entre 2013 y 2014 y un aumento del **57%** de 2014 a 2015.



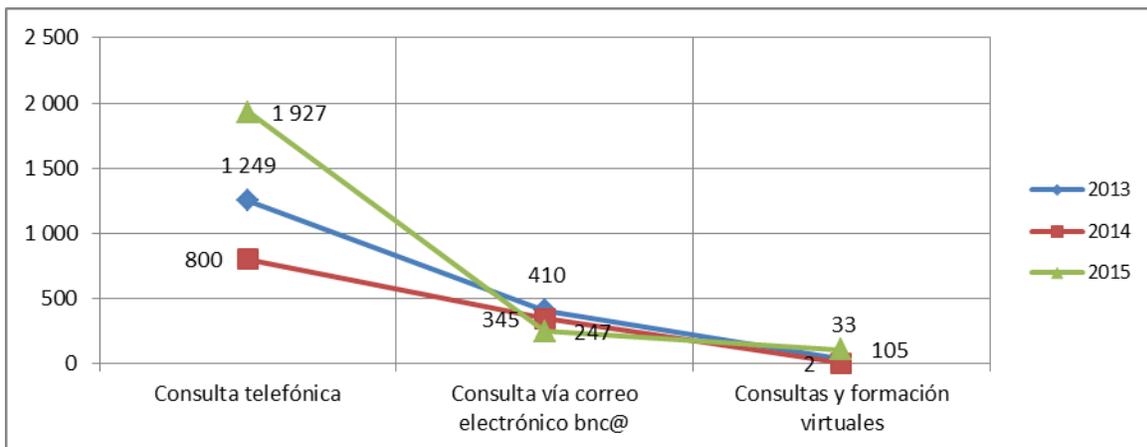
Gráfica 18. Distribución servicios virtuales ofrecidos por el GS, CDM y LABN

Todos los **Servicios virtuales principales** presentaron un **aumento importante** de 2013 a 2014: Pregúntele al bibliotecario creció un **77%**, Elaboración de Bibliografías y DSI un **53%**, Suministro de documentos y Conmutación Bibliográfica un **163%**, Reserva de material un **10%**, solicitudes de Visitas guiadas **121%**, y servicio de Alertas y novedades un **144%**. Este crecimiento indica la importancia y acogida que tuvieron los servicios a distancia en este periodo. **De 2014 a 2015, casi todos los servicios virtuales principales decayeron a excepción de Pregúntele al bibliotecario y Solicitud de Visitas Guiadas.** Elaboración de bibliografías disminuyó en un **21%**, Conmutación y suministro de documentos en un **47%**, Reserva de Materiales **46%** y Alertas y novedades que se dejó de prestar en 2015.



Gráfica 19. Servicios virtuales principales

Los **Otros servicios virtuales** disminuyeron entre 2013 y 2014: la Consulta telefónica en un **36%**, la Consulta vía correo electrónico BNC@ en un **16%** y las consultas y formaciones virtuales del CDM y LABN en un **94%**. La disminución de la consulta vía telefónica y vía correo BNC@ puede ser indicador de que los usuarios dan preferencia a otras vías de consulta, como el **correo serviciosbnc@** y los **formularios de solicitud de servicios**. De 2014 a 2015 los servicios de Consulta telefónica y de Consulta y formación virtual aumentaron de manera importante (141% y 5150% respectivamente). Es de anotar que el CDM mejoró la sistematización y reporte de sus servicios virtuales, lo cual se manifiesta en el evidente aumento.



Gráfica 20. Otros servicios virtuales

La Experiencia es la propuesta de valor completa ofrecida al usuario e incluye el uso del servicio y todas **las interacciones en los puntos de contacto antes y después del proceso de consulta**. La experiencia, por tanto, es parte de la estrategia global para lograr **“un patrimonio abierto a los colombianos”** y garantizar el acceso y uso del mismo, no es un concepto estático sino que está integrada en toda la cadena de valor de la Biblioteca Nacional. Existen tantos factores **ambientales y personales** que condicionan cómo las personas viven **la interacción con los servicios** y el resultado de ellas, que no es posible, al día de hoy, asegurar que con determinadas **características** o que haciendo esto y aquello se vaya a lograr generar una determinada experiencia en todos los usuarios.

En lo relacionado con **las percepciones de los servicios** que presentamos a continuación se organiza a partir de la clasificación establecida para los servicios prestados por el GS: a) los servicios de afiliación, b) los servicios en sala, c) la Franja de formación y d) los servicios virtuales. Adicionalmente abordaremos otros grupos de servicios, no exclusivos del GS, pero que tienen relevancia para el Estudio como la actividad cultural. En este análisis se muestran las **opiniones y representaciones sobre los servicios** y se identifican tres aspectos que guiaron transversalmente *el estudio de usuarios*: los aspectos positivos, las dificultades y las necesidades frente a los diferentes servicios.

Servicios de información al público y afiliación de usuarios

Los dos **puntos de contacto** inicial para cualquier visitante o usuario presencial de la Biblioteca son la **recepción** y el “punto” de **información**:

[...] Fue muy buena, llegamos, ahí está la recepción afuera donde uno guarda las maletas, entonces nos dijeron que tienen que llegar a hacer la carnetización, entonces vimos la salita donde están los equipos y ahí nos explicó cómo consultar el catálogo, nos dijo que teníamos que utilizar guantes y tapabocas, como se hace también en la Luís Ángel por el manejo de los ejemplares y nos enseñó el uso de la papeleta también...igual cuando uno sube acá, si se le olvida cualquier cosa pues ahí están los asistentes [...] en general ha sido buena, siempre ahí están las mismas personas... [Usuario 02, Entrevista]

[...] No fue complicado, porque cuando hice el proceso de carnetización Iván me explicó, y yo ya sabía lo que tenía que hacer y a dónde tenía que ir si por ejemplo necesitaba el periódico microfilmado, fue muy sencillo...con el préstamo del material no tuve ningún problema, solamente pedir las cintas y esperar a que me las entregaran... [Usuario 09, Entrevista]

[...] Digamos que, realmente cuando yo llegué no era tan claro qué hacer y cómo buscar, es decir, ni siquiera sabía que había catálogo para buscar... [se pregunta por cómo fue el proceso de carnetización y si allí le dieron alguna inducción] yo llegué al punto de información y pregunté, diligencié el formato y bueno, pero no hubo una claridad sobre el proceso que tenía que hacer ...que recuerde no me dijeron nada, me entregaron un folleto, y tal vez ahí estaba la información, como los pasos a seguir pero no lo leí...luego me fui a la hemeroteca pero no sabía qué hacer, no sabía que existía el catálogo...etc...deberían señalar los computadores, los espacios, para saber a dónde dirigirse....eso es importante para ubicarse...incluso sobre el ingreso del material, yo no sabía si podía ingresar o no mi computador...etc...entonces señalar, avisarle a la gente para que sepa [Usuario 11, Entrevista]

[...] Era mi primera vez en esta biblioteca y me sentí agredido por la celadora de la salida de la sala (la niña costeña). Una persona con tan poca cultura no debería ni entrar a un edificio como este, si no sabe dónde está parada que trabaje en una plaza de mercado. No volveré jamás. [Queja, Formato]

Como producto del análisis, se detectó un “cuello de botella” que genera insatisfacción y una mala percepción de los usuarios y visitantes, entre los factores operativos detectados: se destaca:

Recepción:

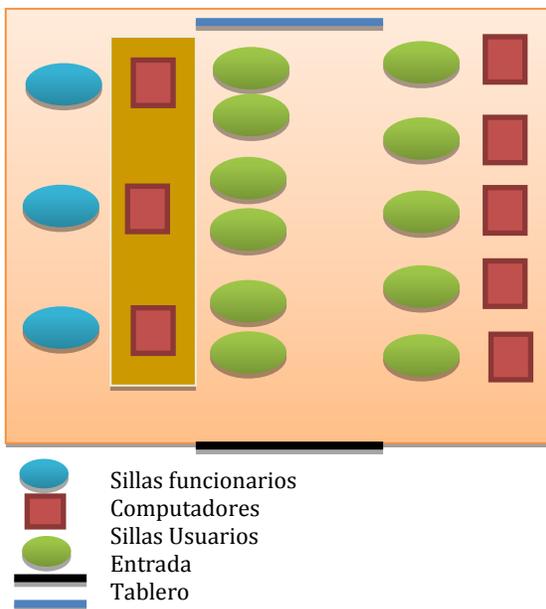
|

- El visitante automáticamente se dirige a la recepción, es el personal de vigilancia quien debe informar, sobre “el punto de” **información**.
- El registro de visitantes y usuarios es personalizado, y se realiza de manera manual; los funcionarios y el personal de aseo, registran su ingreso y salida en planillas ubicadas en la recepción
- Entre las 12:00 y 2:00 de la tarde se presenta congestión, los usuarios suelen salir almorzar coincidiendo con los funcionarios que han dejado sus loncheras en la recepción.
- El conmutador es atendido por el personal de vigilancia que entre funciones registra la entrada y recibe las de maletas
- Los protocolos de seguridad, molestan a los usuarios y visitantes

Información:

- La denominación de información [omite la palabra “punto de” o afiliación] no es intuitiva para usuarios y visitantes.

- La manera en la que está visualmente dispuesto *información* da un aire de distanciamiento frente a los usuarios, la puerta que permanece cerrada crea un tipo de barrera entre el usuario y la biblioteca.
- El proceso de afiliación, no involucra únicamente el diligenciamiento del formulario por parte del ciudadano, ni la inclusión por parte del funcionario de los datos suministrados por el ciudadano [en el módulo correspondiente] o la entrega del carné. El trabajo de formación [inducción y plan anfitrión] y referencia



Una acción concreta, se motivó una acción de mejora frente a este espacio, reforzado el enfoque, asumido por la biblioteca, de mejorar o rediseñar sus servicios desde la perspectiva del usuario. Actualmente la remodelación de **información** [el Punto] le dio mayor visibilidad, la **recepción** está en mora de ser intervenida frente a los casilleros, sistematización de ingreso de funcionarios, usuarios y visitantes, pero sobre todo en lo referente al **manejo del conmutador**, es importante estandarizar los procesos con el **manual de atención al ciudadano** en lo referente a la **atención telefónica** (conmutador) en términos de calidad.

En lo referente **servicio de afiliación y carnetización** es importante resaltar que durante los tres años que abarca el estudio, y dada la importancia, al ser “el segundo” punto de contacto para los ciudadanos y usuarios potenciales, se continuo con las

acciones de mejora iniciadas en 2010 y que apuntaban a mejorar la comunicación, el acceso y la percepción de los usuarios⁶, para ello:

- Se continuó con el fortalecimiento del módulo de circulación y préstamo del ILS Symphony. En lo referente a la captura y actualización de la información de usuarios, durante el 2013, con el acompañamiento del Administrador ILS Symphony, se mejoró la forma de capturar los datos en el sistema y se actualizó el formulario de carnetización de usuarios BNA-065.
- Se realizó una actualización de la información sobre servicios y trámites en la página web de la BNC; al igual que el reajuste y diseño de las diferentes piezas divulgativas del Grupo de Servicios, entre ellas el reglamento.
- Como estrategia para fortalecer el conocimiento de las colecciones y las competencias frente al servicio de referencia por parte de los funcionarios y contratistas del Grupo –percepción del servicio de una manera integral, no por salas-, se estableció la rotación de los miembros del equipo por las diferentes salas y el punto de información. Específicamente en información se procuró contar con diferentes niveles [profesional técnico y auxiliar] ya que la tarea de perfilar al usuario es vital para las acciones de mejora.
- Inducción presencial: se realiza en el Punto de información, posterior al trámite de afiliación y carnetización. Durante la inducción se presenta al usuario el portal web de la Biblioteca y el catálogo en línea (identificación y uso de las pestañas más importantes).
- Plan Anfitrión⁷: charla acompañada de un recorrido por la BNC (15 a 20 minutos), en compañía de un funcionario; permite a los usuarios familiarizarse con el edificio de la Biblioteca, su historia, sus salas, sus servicios y programas.

⁶ Informe de gestión 2009 – 2011 documento memoria Diana Patricia Quiroz Martínez Coordinadora del Grupo de Colecciones y Servicios 2009-2011 [orientación general y carnetización de usuarios Dificultades: tramites que ocasionan demora, falta de agilidad y dificultades para el usuario, por ejemplo: solicitud de fotocopia de la cedula, 2 fotos, formulario con información que no es necesaria. Falta de un reglamento actualizado y mecanismos acceso ágiles que permitan que el usuario pueda leerlo antes del trámite de afiliación y carnetización. No se cuenta con alternativas para facilitarle al usuario diligenciar con anterioridad el Formulario de carnetización. Falta fortalecer los procesos de orientación a los usuarios en el uso del catálogo, que les permita identificar el material pertinente a sus necesidades de información, así mismo en la difusión de los servicios, programas, actividades y recursos ofrecidos por la Biblioteca Nacional]

⁷ El Plan anfitrión se desarrollaba sin cita previa en los horarios de atención de la BNC, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y los sábados entre las 9:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. la recepción de la solicitud se realizaba en el punto de información y era atendida directamente por los funcionarios que se encontraban en el punto. su mayor éxito fue con los visitantes extranjeros ya que se implementó en inglés y francés.

La percepción de los usuarios se puede evidenciar en comentarios como estos:

(...) “Hace tres semanas que me carneticé (...) no sé, puedo hablar un poco de ese proceso de carnetización, puedo hablar de eso...hay un pequeño inconveniente con eso, y es que no todas las personas que vienen a consultar libros...como cuando yo vine con un amigo que me acompañaba hacer el trabajo...no todas las personas que vienen a consultar material sino que vienen hacer un recorrido por la biblioteca...sería importante que no fuera absolutamente necesario que las personas se carneticen [si vienen es a acompañar y no van a solicitar material ¿qué se puede hacer para no tener que carnetizar a todo el mundo?” [Entrevista EU22]

(...) “[¿No te hicieron inducción cuando te carnetizaste y te explicaron cómo hacer búsquedas y demás?] No sé, tal vez sí, pero no lo recuerdo...sería muy bien que se montara un archivo, aunque yo no soy muy buena con las computadoras, entonces pensando en estas generaciones que nos quedamos atrás de la tecnología sería bueno que dieran al inicio [entrada] un folletico con los pasos a seguir, las formas de búsqueda, una explicación sencilla podría servir mucho...con unas copias uno queda tranquilito y ya no tiene que molestar todo el tiempo...yo por lo menos soy súper tímida y a mí no me gusta estar preguntando todo el tiempo, eso intimida [no a todo el mundo le gusta preguntar]....de seguro a mí, de hecho, cuando me atendieron me explicaron, pero le dan tanta información a uno y tan rápido que como que no, y sólo hasta que uno pueda hacer las cosas aprende y le quedan...” [Entrevista EU21]

Servicios en sala

El Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia, gestionó e implementó proyectos y estrategias que permitieron mejorar los servicios existentes y evaluar la viabilidad de generar nuevos servicios de acuerdo con las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios y ciudadanos, medidas que apuntaron a responder en términos de calidad a las exigencias y a las expectativas de los usuarios [reales y potenciales] como meta organizacional, su impacto en los servicios y su compromiso con los estándares de la institución.

La puesta en valor del patrimonio bibliográfico y documental: acceso, uso y difusión⁸.

⁸ El Grupo de Servicios desde su creación el 23 de agosto de 2012 hasta el pasado 25 de enero del 2016, cuando se dispuso fusionar el Grupo de Servicios con el Grupo de Colecciones [decisión administrativa cristalizada mediante Resolución No. 0069]. Lidero los servicios presenciales y virtuales bajo el lema ***patrimonio abierto a los colombianos***.

En consecuencia, los servicios se orientaron a la apropiación y uso del patrimonio bibliográfico y documental por diferentes sectores poblacionales, lo que conllevó al diseño y definición de **servicios incluyentes** para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, en este mismo sentido juvenil e infantil, sin dejar a un lado a los usuarios regulares: *universitarios, población adulto mayor e investigadores*.

Los usuarios reconocen que la Biblioteca en los últimos años ha llevado acciones de mejora para facilitar el acceso a los recursos bibliográficos y documentales, brindar atención oportuna y orientación adecuada en gratuidad, ofrecer mejores equipos y hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y por la agilidad en la prestación de los servicios. En el caso de la BNC, un segmento de usuarios potenciales es el de los investigadores adscritos a diferentes instituciones académicas y científicas, que no se acercan porque no conocen la diversidad de recursos documentales disponibles; de manera general hay una idea de que este grupo es el que podría sacar mayor provecho de los recursos de la BNC. Otro grupo de usuarios potenciales señalados es el de **usuario no investigador** que encontrarían un espacio apto para el aprendizaje y el empleo del tiempo libre.

El consolidado de servicios prestados, lo podemos resumir en la siguiente tabla:

	2013	2014	2015
SERVICIOS PRESENCIALES PRESTADOS POR EL GS, CDM y LABN	78 841	75 873	73 759
SERVICIOS DE AFILIACIÓN			
Afiliación	9 726	9 076	8 001
Afiliación	8 377	7 717	6848
Duplicado	907	1 039	890
Renovación	108	112	106
Permiso temporal	334	208	157
SERVICIOS EN SALA	2013	2014	2015
En sala	61 122	61 459	59 204
Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos	53 878	54 680	56262
Préstamo de equipos de acceso a la información ⁹	5 481	5 831	1845
Reprografía, fotografía y digitalización	929	676	552
Acceso a red inalámbrica Wi-Fi	834	212	145
Asesoría especializada	0	60	400
SERVICIOS DE LA FRANJA DE FORMACIÓN			

⁹ Lectores de microfilm, ScanPro, cámaras fotográficas, mesas para toma de fotografías, tabletas, lectores de CD, DVD, teclados electrónicos, etc.

Franja de Formación	5 293		3 305		3 207
Inducción a usuarios	5 051		2 879		3028
Plan Anfitrión	107		227		132
Visita guiada temática/recorrido temático	36		38		39
Programa de formación (fuera de LaBN)	0		22		8
Franja formación LABN (Charlas, talleres y Franja de formación)	99		139		0
SERVICIOS DE INCLUSIÓN					
De inclusión	32		30		21
Acceso a la sala conectando sentidos	32		30		21
OTROS SERVICIOS PRESENCIALES					
Otros	624		235		552
Información general y de actividades BNC	224		82		302
Repuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	400		153		250

Tabla 4. Consolidado de servicios prestados 2013-2015

Les invitamos a leer la sección [servicios prestados por el grupo de servicios](#) para ver en detalle los datos cuantitativos y cualitativos. En lo referente a la **satisfacción de los usuarios** que durante estos tres años hicieron uso de algún servicio, **valoración de por parte de los usuarios y visitantes** de haber utilizados correctamente su tiempo, habiendo recibido la mejor presentación posible de servicios, respecto a sus propias expectativas.

Entre las razones destacadas por los usuarios como motivantes para hacer uso de los servicios de la BNC se encuentran: la calidad y cantidad de recursos disponibles, particularmente por su carácter patrimonial, a diferencia de otras bibliotecas del país; la atención prestada por los funcionarios y la calidez en la orientación; la adecuación de los espacios que facilitan la concentración; y la agilidad en el préstamo. El reconocimiento institucional y misional de la Biblioteca Nacional de Colombia por parte de los usuarios es limitado, de acuerdo a lo hallado en este estudio. Por un lado, un segmento de usuarios, el de los investigadores y usuarios vinculados a estudios de postgrado, distingue la labor que desempeña la BNC y su función primordial de salvaguardar el patrimonio documental de la nación. No ocurre lo mismo con los usuarios más jóvenes, que desconocen dicha función así como el carácter único de la institución en el país.

A continuación presentamos parte de los resultados hallados en las evaluaciones¹⁰ realizadas por los usuarios y ciudades entre el 2013 al 2015, no obstante, apreciado lector, no olvide consultar los apartados específicos: percepciones sobre los servicios, percepciones sobre usuarios del grupo de servicios y finalmente, percepciones sobre la Biblioteca Nacional de Colombia.

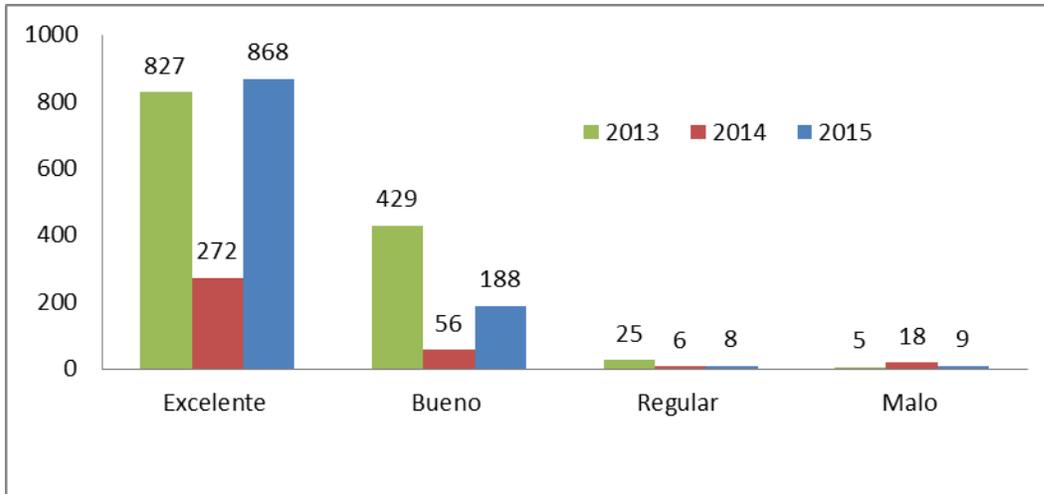
Formato de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas [F-GAC-014]: Este formato fue diseñado por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, grupo que se encarga de recolectar y presentar los informes trimestrales a la alta gerencia del Ministerio, esta actividad se enmarca dentro del *sistema integrado de gestión de institucional SIGI*. El formato es diligenciado por los usuarios y visitantes de las diferentes dependencias, grupos y unidades administrativas especiales del Ministerio de Cultura. En el caso de la BNC son depositadas en los buzones de PQRS ubicados en distintos puntos destinados para este propósito.

El Grupo de Servicios de la BNC como acción de mejora, no sólo se ocupó de su recolección y entrega mensual, se dio a la tarea, mes a mes, de recolectar, transcribir, sistematizar, responder y reportar la información registrada en dicho formato. Esta actividad le permitió conocer la percepción de los ciudadanos que visitan nuestras instalaciones, frente a los servicios y trámites recibidos en las distintas áreas que conforman la BNC ..

A continuación presentamos el consolidado de los resultados analizados, no obstante se recuerda al lector que el énfasis de nuestro estudio, se centra en los servicios ofrecidos por el Grupo de Servicios:

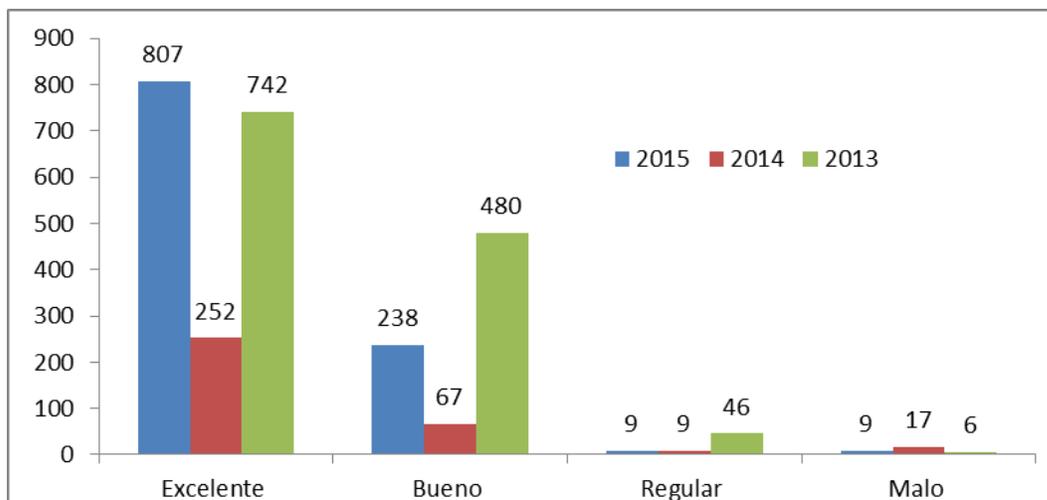
Frente a la pregunta *la claridad de la información fue*, reflejo que el 96% de las repuestas dadas por los usuarios y visitantes entre el 2013 al 2015 se ubicó en el rango de excelente a bueno y el 4% restante correspondió al rango de regular a malo.

¹⁰ Con esta medición se buscó entender el panorama y la percepción del servicio prestado a los usuarios, así como definir acciones de mejora en los procedimientos para lograr una atención de calidad. Para ello, se aplicaron diferentes herramientas [el formato de evaluaciones de satisfacción de los asistentes a las visitas guiadas Formato F-070, durante los años 2013 y 2014, y por disposición el Grupo de Atención al Ciudadano, en el 2015 se evaluó este servicio con el formato de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas del Ministerio de Cultura y como acción de mejora la encuesta virtual de servicios.



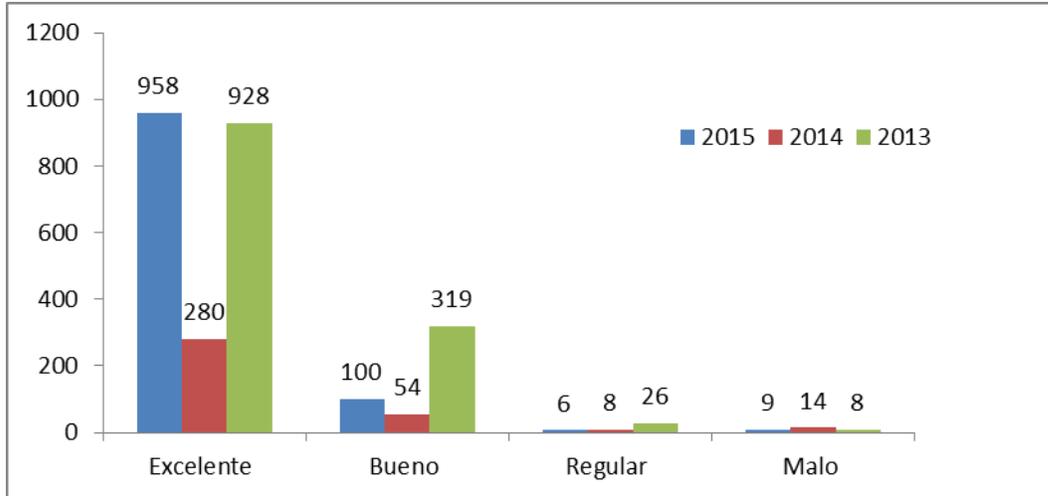
Gráfica 21. La claridad de la información fue

El consolidado obtenido frente a la pregunta *la oportunidad de la respuesta fue*, refleja que el 96% de las repuestas se ubicaron en el rango de excelente a bueno y el 4% restante correspondió al rango de regular a malo.



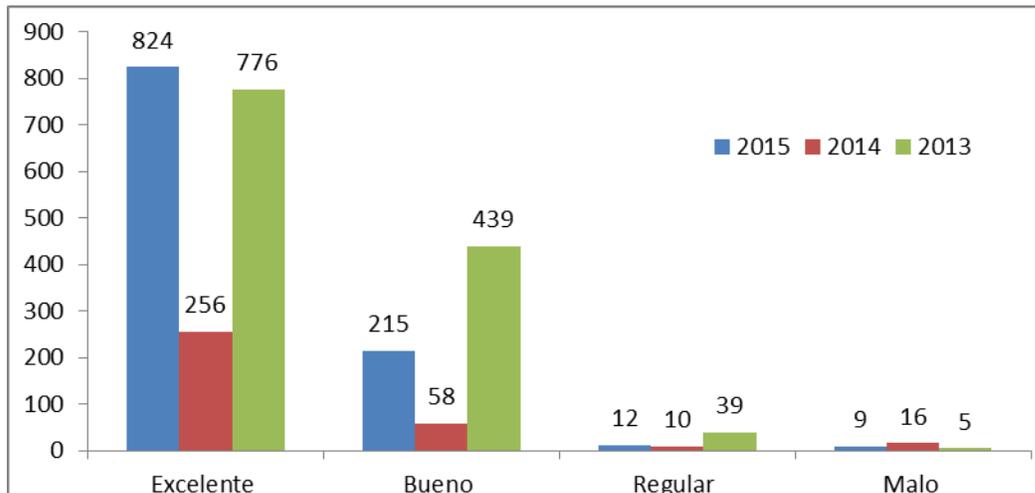
Gráfica 22. La oportunidad de la respuesta fue

El consolidado obtenido frente a la pregunta *la amabilidad de la atención*, refleja que el 97% de las repuestas se ubicaron en el rango de excelente a bueno y el 3% restante correspondió al rango de regular a malo.



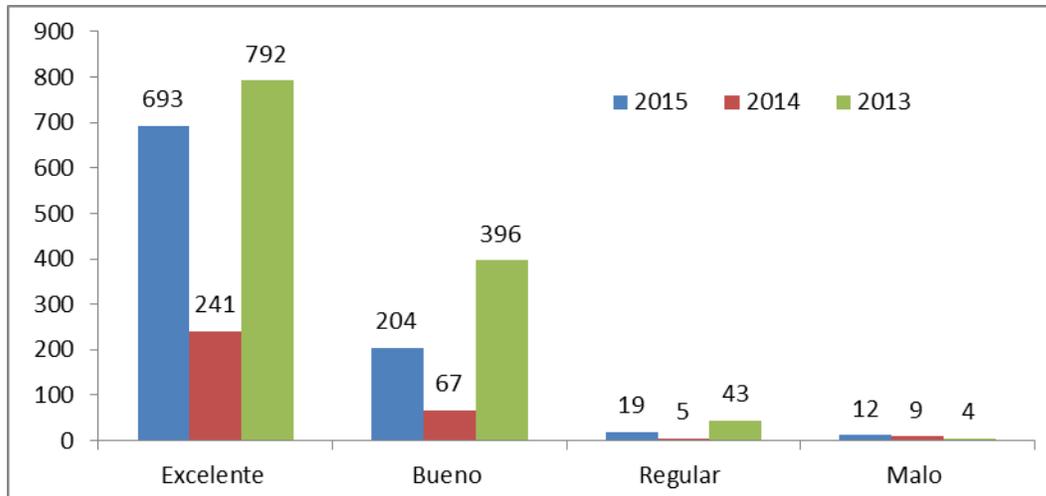
Gráfica 23. La amabilidad de la atención

El consolidado obtenido frente a la pregunta *la respuesta a sus inquietudes fue*, refleja que el 96% de las repuestas se ubicaron en el rango de excelente a bueno y el 4 % restante correspondió al rango de regular a malo.



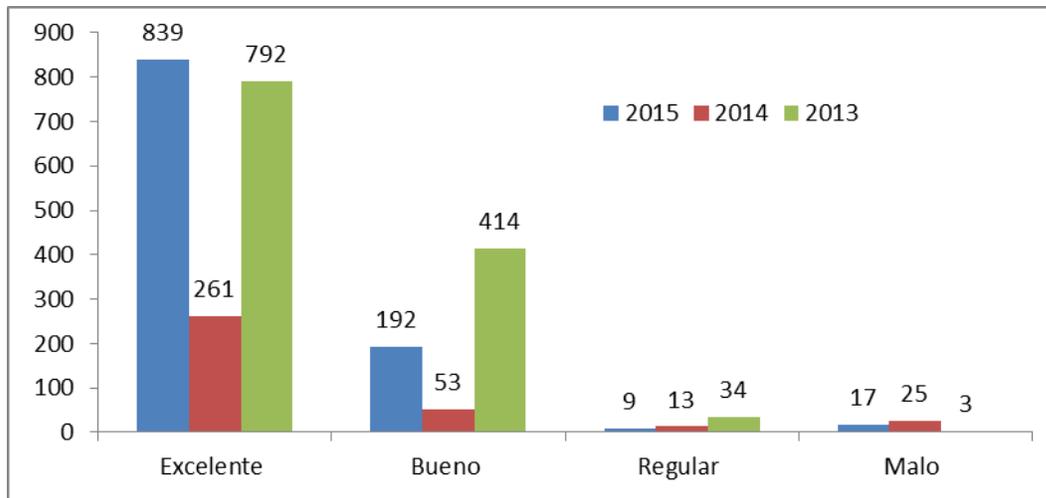
Gráfica 24. La respuesta a sus inquietudes fue

El consolidado obtenido frente a la pregunta *el material recibido es*, refleja que el 96% de las repuestas se ubicaron en el rango de excelente a bueno y el 4% restante correspondió al rango de regular a malo.



Gráfica 25. El material recibido es

El consolidado obtenido frente a la pregunta *la satisfacción del servicio es*, refleja que el 95% de las repuestas se ubicaron en el rango de excelente a bueno y el 5% restante correspondió al rango de regular a malo.



Gráfica 26. La satisfacción del servicio es

Podemos concluir que el 96% de las respuestas a cada una de las preguntas formuladas estuvo en el rango de excelente a bueno y el 4% restante al rango de regular a malo:

Año	Rango	La claridad de la información fue	%	La oportunidad de la respuesta fue	%	La amabilidad de la atención	%	La respuesta a sus inquietudes fue	%	El material recibidos	%	La satisfacción del servicios	%
2015	Excelente + bueno	1056	98	1045	98	1058	99	1039	98	897	97	1031	98
	Regular + malo	17	2	18	2	15	1	21	2	31	3	26	2
2014	Excelente + bueno	328	93	319	92	334	94	314	92	308	96	314	89
	Regular + malo	24	7	26	8	22	6	26	8	14	4	38	11
2013	Excelente + bueno	1256	98	1222	96	1247	97	1215	97	1188	96	1206	97
	Regular + malo	30	2	52	4	34	3	44	3	47	4	37	3

Tabla 5. Consolidado estadístico y porcentual de las respuesta al formato

Encuesta de servicios: durante el 2014 se creó e implementó la Encuesta de Servicios, instrumento virtual que permitió recolectar y analizar información referente a la percepción que los usuarios tuvieron sobre los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por el Grupo de Servicios. Estas encuestas se aplicaron presencialmente en la salas de consulta o en el Punto de Información, a través de los computadores y las tabletas ingresando al siguiente enlace:

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/formularios/view.php?id=18>

Los servicios presenciales y virtuales¹¹, evaluados en estos dos periodos fueron 657 en 2014 y 778 en el 2015, para un total de 1.435 distribuidos de la siguiente forma:

¹¹ Es importante notar que una misma persona puede evaluar en una única encuesta varios servicios, ya que el instrumento permite la selección múltiple.

Servicios evaluados durante el 2014			Servicios evaluados durante el 2015		
Consulta y préstamo en salas	188	29%	Afiliación y carnetización ¹	327	85%
Punto de Información	156	24%	Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	113	29%
Carnetización	152	23%	Asesoría y referencia en sala	60	16%
Red inalámbrica Wifi	37	6%	Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	54	14%
Préstamo de equipos	37	6%	Pregunte al bibliotecario (virtual)	35	9%
Pregunte al bibliotecario (virtual)	14	2%	Préstamo de equipos para acceso a la información	33	9%
Fotocopia de documentos	12	2%	Servicio de baño	32	8%
Asesoría y referencia en sala	11	2%	Reprografía (digitalización o fotocopias)	30	8%
Visita Guiada	9	1%	Servicio nacional de suministro de documentos	23	6%
Servicio de baño	9	1%	Reserva de material	16	4%
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	5	1%	Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	13	3%
Reserva de material	5	1%	Consulta telefónica	11	3%
Servicio nacional de suministro de documentos	4	1%	Elaboración de bibliografías	9	2%
Consulta telefónica	4	1%	Sala Conectando Sentidos	7	2%
Plan anfitrión	3	0%	Conmutación bibliográfica	6	2%
Conmutación bibliográfica	3	0%	Diseminación selectiva de información (DSI)	6	2%
Elaboración de bibliografías	3	0%	ISSN	3	1%
Diseminación selectiva de información (DSI)	3	0%	Total servicios calificados	778	203%
Programa de formación	2	0%	Total de encuestas	284	
Total servicios calificados	657	100%			
Total de encuestas	227				

Durante este periodo de tiempo los usuarios calificaron los siguientes aspectos sobre los servicios:

Año	La rapidez en responder a su solicitud fue			La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue			La calidad del material recibido fue		
2014	Excelente	200	88%	Excelente +	214	94%	Excelente	206	91%
2015	+ Bueno	376	98%	Bueno	380	99%	+ Bueno	371	97%
2014	Regular +	27	12%	Regular +	13	6%	Regular +	21	9%
2015	Deficiente	8	2%	Deficiente	4	1%	Deficiente	13	3%
No. Encuestas 2014		227	100%	2014	227	100%	2014	227	100%
No. Encuestas 2015		384	100%	2015	384	100%	2015	384	100%
Total		611	100%	Total	611	100%	Total	611	100%

La rapidez en responder a su solicitud fue..., obtuvo una calificación en el 2014, en el rango de excelente a buena, de 88%; a partir de este resultado se tomaron medidas para asegurar los tiempos de entrega del material en las salas de consulta con el apoyo del Grupo de Colecciones, arrojando como resultado el aumento de la calificación, en el 2015, a un 99%, lo que generó un vínculo de confianza con el usuario.

En el año 2014, frente a la pregunta *la calidad de atención por parte de los funcionarios fue...*, se obtuvo una calificación del 94% en el rango de excelente a bueno, indicando que los funcionarios del Grupo de Servicios estuvieron muy cerca de lograr los niveles de satisfacción buscados. Frente a este panorama, se motivó al equipo de trabajo¹² para que abonara esfuerzos frente a efectividad y eficacia al momento de la atención a usuarios y visitantes; se trabajó en la transversalidad de los servicios frente a la misión de la Biblioteca Nacional; y se recalcó la importancia del servicio, lo que se reflejó de manera positiva en el 2015 al alcanzar una valoración por parte de los usuarios del 99% frente a la calidad en la atención.

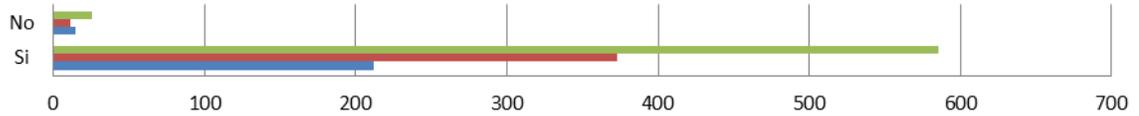
El último aspecto de calificación por los usuarios, correspondió a su apreciación frente a *la calidad del material recibido*, este ítem estuvo dentro del rango esperado en los dos años analizados; sin embargo, la observación más recurrente frente a la calidad del material hizo referencia a los soportes microfilmados –dificultad en la lectura y visualización- y el grado de deterioro de títulos de prensa que no se encuentran digitalizados y al consultarse en físico, se exponen a un mayor deterioro.

Por último, las dos preguntas clave dentro de la encuesta de servicios que permitieron medir la fidelidad de los usuarios reales de la Biblioteca fueron¹³:

¹² Mediante las capacitaciones y reuniones mensuales se logró que los miembros del equipo se apropiaran del lema: *patrimonio abierto a los colombianos*

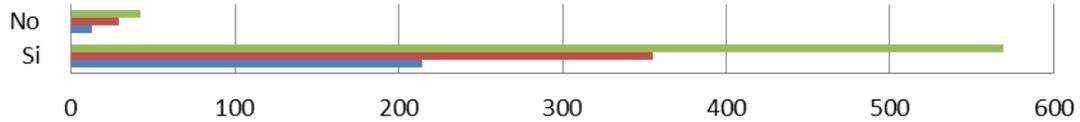
¹³ Para profundizar, consulte los informes anuales que reposan en el archivo digital GS.

El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas



	Si	No
Total	585	26
2015	373	11
2014	212	15

Recomendaría los servicios de la BNC



	Si	No
Total	569	42
2015	355	29
2014	214	13

ANTECEDENTES

La Biblioteca Nacional de Colombia abre sus puertas como Real Biblioteca Pública de Santa Fe el 9 de enero de 1777, con los libros confiscados a la Compañía de Jesús luego de su expulsión del Nuevo Reino de Granada por orden del Rey Carlos III en 1767. La primera sede de la Biblioteca se ubicó en el Palacio de San Carlos, actual sede de la Cancillería. La segunda es el Edificio de las “Aulas” del Colegio San Bartolomé, hoy sede del Museo Colonial [cuando reabre sus puertas, el 25 de diciembre de 1823, en este momento cuando la Biblioteca cambia nombre por el de Biblioteca Nacional]. La tercera y actual sede se ubica en la Calle 24 No.5-60 sobre el Parque de la Independencia, inaugurada el 20 de julio de 1938.

Desde hace más de 237 años la Biblioteca Nacional de Colombia ha sido el espacio destinado a guardar y custodiar la memoria del país a través de la recuperación, conservación y difusión del material, en primera instancia, bibliográfico y hemerográfico. Con la aparición de los formatos en audio y video, su tarea también implicó recuperar y preservar este tipo de material que se denominó como audiovisual. En las últimas décadas, con la aparición de las nuevas tecnologías de la información y los nuevos formatos de registro y presentación de esa información: libros electrónicos, bases de datos electrónicas, revistas virtuales, bibliotecas digitales, etc., la Biblioteca Nacional de Colombia ha debido asumir una dinámica que responda a los nuevos movimientos en relación con la recuperación, conservación y transmisión de esos distintos materiales a las comunidades específicas que puedan encontrarse interesadas.

Precisamente, este movimiento continuo en la producción de información y conocimiento hace necesario revisar, **cuál es el tipo de usuario que utiliza nuestros servicios**, contrastando su devenir histórico y proyectando los servicios de la biblioteca a partir de las necesidades de este nuevo, o reconfigurado usuario que se le presenta. Para muchos estudiosos esta nueva fase de la modernidad, por otros llamada postmodernidad, se manifiesta como una nueva era en la cual estamos inmersos en la sociedad de la información, es decir, en un momento en que la información deviene central en la vida social y cultural, debido a la aparición de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), que crean redes y flujos que han logrado vencer las distancias, permitiendo una mayor accesibilidad a la información y una producción constante y acelerada de datos que cada vez más ratifican la metáfora del individuo que navega, o naufraga, según sea visto, en un mar de información. Esta situación, que se presenta como una oportunidad única para la transmisión y el acceso libre a la información, viene cargada de grandes problemáticas a las cuales la Biblioteca Nacional de Colombia debe hacer frente. Son dos los problemas más significativos.

En agosto de 2012, bajo la dirección de Ana Roda Fornaguera¹⁴, se realizó la división del Grupo de Colecciones y Servicios con el fin de especializar cada una de las actividades y cumplir mejor con la misión de la Biblioteca Nacional de Colombia de garantizar la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico¹⁵.

Respecto del Grupo de Colecciones, se quería un mayor control en lo correspondiente a la gestión de los depósitos, el espacio y la organización de las colecciones; como grupo, se encargaría de producir y transmitir conocimiento respecto de las colecciones; establecería contacto con los centros académicos y de estudio para promover su investigación y uso a través de pasantías y becas, y sería el grupo que coordinará con las demás áreas de la Biblioteca Nacional de Colombia la curaduría de colecciones. Por su parte, el Grupo de Servicios se encargaría de la atención al público facilitando a los usuarios el acceso a la información, orientándose en el uso y manejo de fuentes bibliográficas y recursos tecnológicos; sería el encargado, también, de mejorar los servicios y desarrollar programas de formación para los usuarios; contribuiría a conocer los distintos tipos de usuarios y sus necesidades, mediante un estudio de públicos¹⁶. El área de servicios desarrollaría estrategias de divulgación para la Biblioteca Nacional de Colombia, y estaría comprometido en atraer nuevos públicos.

En consecuencia, el Grupo de Servicios¹⁷ establece acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos, con el ánimo de responder, en términos de calidad y oportunidad, a las exigencias y a las expectativas de los visitantes y usuarios, en cumplimiento a las metas del Gobierno Nacional, en lo que respecta a estándares de servicio al ciudadano. Dentro de este contexto emprendió la investigación denominada Estudio de Usuarios, la cual le permitiría conocer el perfil de sus usuarios, comprender las actitudes y comportamientos de los usuarios y visitantes, planificar la estrategia de promoción y difusión de los servicios y trámites ofrecidos.

14 Ana Roda Fornaguera (2008-2013) en su calidad de directora contrató la consultoría de la Fundación Faro para “proveer acompañamiento especializado y consultoría relativa al Plan de Implementación del ROADMAP Digitalización y Conservación del Patrimonio Cultural e Histórico de la BNAL” y complementario a ello las recomendaciones y análisis sobre la “Caracterización y Esquemas actuales de Gestión en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas”. Las implicaciones del análisis estratégico, táctico y operativo para la Biblioteca Nacional de Colombia constituyeron el primer paso para obtener una comprensión clara de un sistema complejo de actividades y procedimientos que implicaría acciones proactivas de parte de los líderes de la organización y los actores vinculados, para hacer de la biblioteca, un espacio de práctica de clase mundial enmarcado dentro del Plan Estratégico 2010-2020.

15 La división de los grupos se cristalizó mediante la expedición por parte del Ministerio de Cultura de la Resolución No. 1895 del 23 de agosto de 2012, por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo y se determinan sus funciones

16 El último ejercicio documentado. Los usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia: una aproximación a su estudio elaborado por: Liliana Chaves y Carmenza González de Arenas Santafé de Bogotá, septiembre 8 de 1998.

17 Se definió el equipo del Grupo de Servicios con sus funciones, y se elaboró el procedimiento “Consulta, orientación y acceso a la información de la Biblioteca Nacional de Colombia”. Este procedimiento incluyó la elaboración del Manual para la prestación de los Servicios, documento que contiene los lineamientos y la descripción de los servicios presenciales y virtuales que presta el Grupo de Servicios de la BNC y los anexos pertinentes.

El Estudio de Usuarios se pensó como herramienta e insumo dentro de los procesos de planificación estratégica del recién creado GS en el marco de las directrices contempladas en el Plan Estratégico 2010-2020. Ciertamente, analizar el contexto sociocultural de los usuarios resulta trascendental para comprender cuáles y cómo se están dando las necesidades de información, de qué tipo son las interacciones que este usuario tiene con dicha información y cuáles son los efectos/resultados esperados en relación con el “estado de conocimiento” de ese usuario.

El estudio de usuarios permitirá a la Biblioteca Nacional de Colombia, entonces, comprender a ese usuario como parte integral del proceso de información – conocimiento, y a la luz de esa comprensión, valorar y repensar sus servicios teniendo presente que, aunque estamos en la sociedad de la información, la biblioteca deberá aprovechar todos sus recursos, bibliográficos, hemerográficos, audiovisuales, digitales y virtuales, en la construcción de una sociedad del conocimiento, prestando atención en no permitir que el individuo naufrague en el mar de información, sino que pueda navegar y llegar al puerto del conocimiento, en aras del desarrollo individual y colectivo, tal y como reza el último apartado de su misión:

“La Biblioteca Nacional de Colombia es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico contenido en los diferentes soportes de información. 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. En 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, y con base en estos principios orienta sus desarrollos y procesos.

Así, el estudio de usuarios nos permitirá, por una parte, comprender cuál es y ha sido el comportamiento de los usuarios tanto presenciales como virtuales de la Biblioteca Nacional de Colombia, valorar el impacto que ha tenido el ingreso de la BNC a las tecnologías de la información y la comunicación (página web, biblioteca digital, servicios virtuales, etc.), y, por otro lado, repensar sus servicios en el contexto de la sociedad de la información, aprovechando las nuevas tecnologías de la información y comunicación con el objetivo de difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y electrónico, pero haciendo hincapié en la necesidad de que transitemos de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento. En consecuencia, este estudio de usuarios reconoce el contexto actual en el cual la Biblioteca Nacional de Colombia debe examinar sus funciones y servicios, planteando la urgente necesidad de pensar al usuario real y potencial, sus necesidades y expectativas, dentro de la dinámica impuesta por la sociedad de la información, que, sin dejar de lado los objetivos propios de la BNC, nos lleva al cuestionamiento que ya

desde hace algunas décadas viene rondando las bibliotecas nacionales: “En la llamada ‘Sociedad de la Información’ las bibliotecas nacionales (...) deben interrogarse sobre el papel que les toca en la construcción de esa sociedad. ¿Alcanza con las actividades que históricamente han desarrollado en cuanto a conformación y conservación de fondos y colecciones?”

Este fue el marco general a través del se emprendió el proceso investigativo, el cual quedó evidenciado en el anteproyecto realizado en el primer cuatrimestre del año 2013, es de anotar que este documento, después de la experiencia y el conocimiento adquirido sobre las dinámicas de la BNC, resulta bastante generalizado y no da cuenta de los giros que tomó el estudio, producto de los avances sobre la marcha y las necesidades que fueron apareciendo en el camino. Sin embargo, funciona para comprender el punto de partida que tuvo el estudio y para contrastarlo, entonces, con la perspectiva actual que está tratando de pensar ya no sólo el tema de los usuarios de la BNC, sino de las interacciones que surgen allí y que tienen efectos en la recepción, uso, satisfacción y expectativas respecto a los servicios que presta la BNC.

A partir del anteproyecto, se creó una *hoja de ruta metodológica* que marcó la trayectoria del estudio, no obstante fue modificada en la medida en que las actividades realizadas lo ameritan o de acuerdo a necesidad de reorganizar las formas en que abordamos la investigación. En su momento, dicho documento abordó cuatro grandes bloques: *estudio enfocado a las necesidades y expectativas, estudio de uso y satisfacción, estudio de impacto y actividades complementarias.*

Definición del periodo de tiempo a cubrir en la investigación obedecieron a una serie de parámetros y eventos previamente estudiados:

- Inicialmente se pensó en hacer el Estudio de usuarios tomando como referente la información de las bases de datos de 2008 a 2012, pero debido a la gran cantidad de información e la inconsistencia de las fuentes que se incluirían se descartó.
- Posteriormente se pensó que la investigación cubriría el periodo comprendido entre 2010 a 2012, correr la fecha inicial, obedecía a que en ese año 2010, se organizó la prestación de los servicios presenciales e implementaron nuevos servicios (página web y servicios virtuales específicamente) en la BNC, bajo el liderazgo de Diana Quiroz¹⁸.

¹⁸ Diana Patricia Quiroz Martínez Coordinadora del Grupo de Colecciones y Servicios 2009-2011.

- Al revisar el anteproyecto, se observó que el año 2012, los procedimientos y procesos tuvieron un cambio profundo al crearse el grupo de servicios¹⁹, y no se podría realizar una confrontación de datos con años anteriores.
- Es importante explicar que lo referente a los usuarios virtuales se decidió dejar para fases posteriores, debido a la reorganización administrativa de los grupos y línea de trabajo al interior de la BNC, se consideró que este apartado era competencia del recién creado línea de proyectos digitales valorar el impacto que ha tenido el ingreso de la BNC a las tecnologías de la información y la comunicación (página web, biblioteca digital, servicios virtuales, etc.), y, por otro lado, repensar sus servicios en el contexto de la sociedad de la información, aprovechando las nuevas tecnologías de la información y comunicación con el objetivo de difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico, audiovisual y electrónico, pero haciendo hincapié en la necesidad de que transitemos de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento y se planea entregar bajo el nombre de **caracterización usuarios virtuales de la BNC** en octubre de 2017.

Finalmente y después de muchas discusiones se decide, enmarcar el estudio en los años 2013-2015, lo que permitiría medir el impacto de las líneas de trabajo propuesta por el grupo de servicios²⁰ y su repercusión directamente en la puesta en valor del patrimonio bibliográfico y documental:

Franja de Formación: centró sus esfuerzos en el desarrollo de las siguientes competencias en los usuarios: pertenencia, ética y autonomía. Los servicios que conformaron esta Franja fueron: Inducción, Programa de formación, Visita guiada temática y Plan anfitrión.

Fortalecimiento de los servicios: propender por el diseño y suministro de servicios de información relevantes y eficientes, gracias al trabajo colegiado del equipo, se diseñaron e implementaron varias mejoras en los servicios ofrecidos por el Grupo enfocadas a incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios; se inició el proceso de definición y diseño de servicios orientados a la apropiación y uso del patrimonio bibliográfico y documental en diferentes sectores poblacionales, así como el diseño y la definición de servicios incluyentes para el público juvenil e infantil.

¹⁹ Actualización del procedimiento de consulta, orientación y acceso a la información de la Biblioteca Nacional de Colombia. Durante el transcurso de año se realizaron ajustes tanto al procedimiento código P-BNA-058 como al manual de prestación de servicios presenciales y virtuales Código: M-BNA-003 y sus respectivos instructivos, formatos y planillas. Este trabajo se realizó con el apoyo de los funcionarios del Grupo de Servicio y se puede consultar vía internet en la página de la Biblioteca Nacional www.bibliotecanacional.gov.co haciendo clic en el icono Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura.

²⁰ (España Rodríguez, 2016)

Fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano del GS: durante este periodo se tuvo una gran preocupación al interior del GS por la formación integral del equipo de trabajo en su desarrollo y desempeño²¹, formación que apuntó no sólo al desarrollo de las personas, sino que contribuyó a la mejora de los procedimientos y la interacción con los usuarios en los diferentes canales (presencial – virtual), para mejorar los niveles de satisfacción del cliente, generando aprendizajes compartidos.

²¹ En este informe se presentan las que consideramos de mayor impacto; para conocer todas las actividades se pueden consultar los informes anuales de la Coordinación del Grupo de Servicios de la BNC. Ver instructivo [Ingreso de Usuarios Sistema Symphony](#) e [Instructivo para Expedición de Carné](#).

CONCEPTUALIZACIÓN

La presente investigación tuvo como referente conceptual cuatro documentos internos que configuran los antecedentes e iniciativas realizadas por la Biblioteca Nacional para identificar el perfil y las características de sus visitantes y usuarios. *El primero* de ellos es un estudio de usuarios realizado en 1998, el único que con esa denominación específica se ha encontrado en los archivos de la BNC. Fue elaborado por Liliana Chávez 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.”**²² La lectura y análisis atento de este documento nos arroja algunas conclusiones y proyecciones importantes para el Estudio actual, las exponemos a continuación:

Según la información preliminar de este Estudio, no existen datos de ningún otro esfuerzo de la BNC por realizar un estudio de usuarios juicioso en su historia, lo que determina que ese estudio del año 1998 se convierta para nosotros, 18 años después, en el único antecedente para evaluar la situación en torno de los **usuarios de la BNC**. No obstante, unas complejidades presentes en tal estudio, a saber, que el estudio parte del conocimiento empírico de los funcionarios de la BNC y sus hipótesis sobre cuáles son los usuarios de la biblioteca y qué tipo de comportamientos presentan. Esto no está errado de antemano, ya que la información suministrada por los funcionarios que son los que tienen un contacto directo con los usuarios puede ser muy relevante, pero sí presenta problemas si el estudio parte de unas concepciones no sistematizadas de los funcionarios (no se encuentra ninguna evidencia que permita revisar cómo se dio esa recopilación de información y cómo se analizó) y se concluye después del estudio que éste ratifica la percepción de los funcionarios.

Si ese es el punto de partida ¿cómo podemos revisar y analizar este Estudio de usuarios sin caer en impresiones y subjetivaciones que, aunque son importantes y altamente relevantes, pueden limitar las conclusiones y la visibilización de errores y logros más allá de la percepción que se tenía previamente? Es decir, ¿hay lugar en esta posición

²² Chávez, Liliana y González de Arenas, Carmenza. Los usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia: una aproximación a su estudio. Santafé de Bogotá: Grupo de Colecciones y Servicios, Biblioteca Nacional de Colombia. Septiembre de 1998

para la sorpresa? ¿Para descubrir lo que no hubiésemos predicho en ese comportamiento de los usuarios que puede haberse ocultado a la mirada parcial del funcionario? Esto no quiere decir que este nuevo esfuerzo de hacer un Estudio de usuarios para la BNC va a partir de la “objetividad” y “neutralidad” de un investigador externo que mira, sin acercarse, la información y la analiza sin tener en cuenta las dinámicas de la BNC y los modos en que los funcionarios perciben las interacciones, nada más lejos de eso. Lo que tratamos de señalar es la necesidad de iniciar el proceso analizando con cuidado tanto documentos como percepciones, pero haciendo un registro sistemático de cada una de estas revisiones que pueda utilizarse posteriormente como soporte que dé cuenta de los tránsitos, ratificaciones o desviaciones, que el Estudio de usuarios arrojará sobre los perfiles y comportamientos de los usuarios, lo que nos permitirá, retrospectivamente, al final del Estudio, analizar estos puntos de vista con las conclusiones arrojadas por el Estudio de usuarios, para proyectar de manera más efectiva un plan de mejoramiento de los servicios que la BNC presta o puede prestar a un público ya identificado y reconocido, y sobre todo aportar herramientas para atraer nuevos públicos.

Ahora bien, el documento nos sitúa en la necesaria relación entre el uso y comportamiento de los usuarios de la BNC y las políticas que se han erigido en cabeza de los diferentes directores en las últimas décadas. En ese sentido, y rastreando la importancia de esas configuraciones de lo que debe ser la BNC y a qué público debe atender dependientes de las “miradas” de los directores, surge como primera tarea a tener en cuenta en el *estudio de usuarios*: revisar la postura de la actual administración de Consuelo Gaitán [quien está a cargo de la dirección de la BNC desde 2014], y comprender cuáles son las perspectivas que sobre la biblioteca tiene y qué tipo de cambios se han implementado para revisar los comportamientos de los usuarios a la luz de estas nuevas políticas. Así mismo es importante tener en consideración los lineamientos que tuvo la dirección de Ana Roda [2008-2013] pues fue ella, la promotora de crear una línea dedicada al estudio de públicos.

La revisión de las políticas de la administración de la BNC entre 1988 y 1998, realizada en el estudio mencionado, puede ser sucintamente expuesta así:

- ✓ 1988 – Director Conrado Zuluaga – BNC como biblioteca de último recurso – Orientación de los servicios a universitarios, estudiosos e investigadores profesionales.
- ✓ 1989 – Director Rubén Sierra – Alta especialización de la BNC – Orientación de los servicios sólo a profesores universitarios, investigadores de instituciones públicas y privadas, extranjeros acreditados por instituciones de su país de

origen, investigadores particulares, estudiantes de postgrado y estudiantes en trabajo de tesis.

- ✓ 1993 – Director Carlos José Reyes²³ – Medidas menos drásticas – Orientación de los servicios para usuarios mayores de edad que estuviesen desarrollando algún tipo de investigación avalada o no por una entidad.

Las políticas institucionales, entonces, tienen mucho que ver con la percepción que se tiene de ese usuario “ideal”, si es posible considerar esta categoría, de ese usuario esperado por la biblioteca y en vista de quien se piensan los servicios. Para terminar este análisis, se puntualizan aspectos a tener en cuenta, logros, dificultades y necesidades, en nuestro presente Estudio de usuarios.

- En relación con las estadísticas de servicio de consulta que se presentan en el informe de 1998, hay algunas preguntas que se han hecho sobre el documento que permite ver algunas falencias que funcionan como advertencias a tener en cuenta. Una de ellas, por ejemplo, es el señalamiento de cambios estadísticos de incremento de usuarios sin atender a sus causas, sean por transformaciones en las políticas de la BNC o por algún otro fenómeno que haya tenido incidencia en el resultado.
- Es necesario que, cada vez que se presenten estadísticas, éstas estén acompañadas de un breve análisis que permita pensar esos cambios, ascensos y descensos, a la luz de unos fenómenos (cambios de políticas, implementación de nuevos servicios, asuntos políticos nacionales y distritales, etc.,) que ayuden a comprender cuál es el sentido de lo cuantitativo.
- Tener presente las especificidades de los perfiles, tanto si se es universitario, docente u otro, como se clasifica en el estudio de 1998, es decir, dar cuenta de qué facultad son los estudiantes y los docentes, de qué carrera y si pertenecen o no a grupos de investigación.
- Tener cuidado con la definición arbitraria de los perfiles. En este caso se separaron las categorías en: Estudiantes de Ciencias Sociales, Tecnología (ciencias aplicadas), Bellas Artes e Historia. La pregunta que surge es ¿desde qué parámetros se hizo tal distinción para que los historiadores estuvieran fuera de eso que se considera Ciencias Sociales? En esta lógica parecen distintos y no lo son necesariamente. Si se revisa el currículo de la carrera de licenciatura en ciencias sociales de la Universidad Distrital, la historia es un eje central de su carrera. Asimismo, con la definición de profesionales, se habla de docentes, periodistas, licenciados en sociales, sociología y antropología e historiadores, pero, ¿esos docentes de qué carreras son y a qué facultades pertenecen?

²³ Quien seguía en el cargo en la fecha que se realiza el Estudio de usuarios en 1998

Teniendo presente que es la categoría más grande es un error no hacer una subcategorización.

- Uno de los asuntos que se nos presentan como relevantes, aunque problemáticos, es la necesidad de hacer cruce de información para obtener una categorización más pertinente. Esto es, tratar de levantar un archivo que dé cuenta de qué estudian esos perfiles que se presentan. Lo que se hizo en el Estudio del año 1998 fue hacer un levantamiento de información de perfiles a través de la carnetización y otro de la consulta en sala, pero no existe una forma de conocer cómo estos datos están conectados. ¿Es posible que un profesor de Química consulte sobre historia de América del Sur? ¿Es probable que un estudiante de arquitectura consulte sobre literatura inglesa? Lo que tratamos de exponer es que el sólo hecho de estar estudiando una carrera, o estar desempeñando una labor docente en un área en particular, no significa que las búsqueda de información y los intereses de conocimiento se detengan allí, pueden ser divergentes, complejos y dar cuenta de otros usos de la información y por ende de la BNC. Lo complejo de esto es que levantar esa información cruzada es un trabajo dispendioso, ahora con el préstamo automatizado es posible que podamos lograrlo de una manera un poco menos engorrosa.
- Otro punto relevante que aparece en las conclusiones del Estudio de 1998 tiene que ver con la evidencia de la **“disminución de la consulta por parte de investigadores** (profesionales y estudiantes en trabajos de grado de niveles de pregrado y postgrado)” y la preocupación que eso genera. Esa es una pregunta altamente relevante para pensar cuáles son las apuestas que hace la BNC en la idea de propiciar un acceso al patrimonio bibliográfico y hemerográfico, si es sólo para especialistas o si la idea podría ser ingresar en un estadio de promoción y fomento a la investigación precisamente con esa alta presencia de estudiantes universitarios de distintos semestres. Se menciona porque los argumentos que presenta el estudio sobre esta ausencia de investigadores es que a estos últimos les molesta que haya tanto universitario en la biblioteca, que producen ruidos y demás cosas, además, presentan una revisión de la cantidad de investigadores que tiene el país, una tasa demasiado baja, entonces, ¿la BNC está para atender a esos pocos investigadores solamente? ¿no debería enfocarse a ayudar a que esos jóvenes universitarios vean la investigación como camino y así puedan ayudar a que los investigadores crezcan y por ende la producción de conocimientos? Estas preguntas debemos realizarlas después del Estudio de usuarios, pero tenerlas presentes nos puede mostrar muchas más opciones.

- Otro de los puntos a resaltar es la concepción de que sólo hacen investigaciones las personas vinculadas a instituciones de educación superior. Actualmente, han surgido muchos espacios que promueven la investigación por necesidades que no sólo rozan lo académico, y que no están vinculadas con instituciones académicas. Piénsese en fundaciones con énfasis en intervención social que necesitan desarrollar investigaciones sobre las comunidades con las que trabajan, sobre las condiciones históricas que han tenido, etc., para emprender sus proyectos. La investigación es una actividad que está mucho más allá de la academia, y los investigadores no necesariamente son docentes o universitarios, y sería provechoso que la BNC empezara a pensar en estas “otras” lógicas de investigación.

El segundo documento que aparece como antecedente, aunque en menor medida que el anterior, es el **Plan Estratégico 2010-2020 de la Biblioteca Nacional de Colombia**. Este documento da cuenta del proceso desarrollado por la Universidad Externado de Colombia en la elaboración del Plan estratégico de la BNC durante el decenio 2010-2020, que nos permite realizar un análisis ejecutado a profundidad a partir de algunos aspectos de la BNC, como su marco legal vigente, sus indicadores de gestión o su clima organizacional, que se realizó con el fin de proponer un plan estratégico que permitiese resolver las principales problemáticas detectadas en la institución y así avanzar en el cumplimiento de su misión. Este documento presenta un apartado nombrado como **Investigación de Mercados**, que resulta relevante en la configuración de los antecedentes del actual Estudio de usuarios.

Según se especifica, esta investigación de mercados surge con la necesidad de obtener por parte de los diferentes públicos de la BNC una definición del servicio (en general) que presta la BNC, y las expectativas, ventajas y desventajas, que sobre el servicio tenían dichos públicos. Con una metodología cualitativa de carácter exploratorio se definieron en esta investigación **tres tipos de públicos a consultar: usuarios presenciales y virtuales, coordinadores de bibliotecas públicas departamentales y coordinadores de bibliotecas patrimoniales públicas y privadas**. Con un trabajo de campo que tuvo un periodo de tiempo de tres semanas, entre la segunda quincena del mes de octubre y la primera del mes de noviembre del año 2008, se realizaron 2 sesiones de grupo con usuarios presenciales y 14 entrevistas con usuarios virtuales y coordinadores de bibliotecas departamentales y patrimoniales, con el fin de obtener opiniones diversas, o lo que llaman en el texto “hipótesis de trabajo”, sobre los servicios de la BNC.

Los resultados de estas indagaciones se presentan en el texto como una serie de percepciones sobre los significados, apreciaciones y problemáticas, entre otros puntos, que los entrevistados tenían acerca de la BNC. Se realiza, para empezar, una sencilla caracterización de los participantes, demasiado amplia y que no dice mucho acerca de los perfiles de los usuarios y coordinadores entrevistados, ya que se menciona que tienen profesiones heterogéneas, en el caso de los usuarios se dice que son profesionales en historia, política e ingeniería, una muy amplia caracterización, y en el caso de los coordinadores, que se dedican en las bibliotecas en donde trabajan a actividades varias, desde atención al público a conservación de material. Empezando por aquí, es muy pobre la información que nos arroja esta sintética investigación de públicos.

Ahora bien, ya que las percepciones recogidas son presentadas en listados, trataremos de analizar las respuestas y generar algunas conclusiones y algunas preguntas y proyecciones que nos puedan servir para el Estudio de usuarios 2013.

- A partir de la técnica de Asociación libre o Asociación de palabras, los usuarios identificaron a la BNC con palabras relacionadas con sentimientos y emociones (Emoción, seguridad, conocimiento) y no tanto con palabras referentes a la significación de la institución, como fue el caso de las personas relacionadas laboralmente con las bibliotecas departamentales y patrimoniales (mamá, patrimonio, servicio). Este tipo de reacciones muestra, por una parte, que los usuarios, por lo menos esa pequeña muestra de los entrevistados, no conocen muy bien o no tienen el referente de la biblioteca a partir de su misión y objetivos, sino que es una percepción surgida a partir de sus experiencias en la biblioteca y lo que ellas han representado, lo que nos llevaría a pensar que hay una falencia institucional en la transmisión de qué es la BNC, para qué existe y por qué es importante su reconocimiento. Sin embargo, por otra parte, esta información no es negativa en un sentido total, dado que esas representaciones que se tienen de la BNC, muy desde la experiencia, son positivas, es decir, son referencias que dotan a la BNC de unos sentidos que también son relevantes. Lo que se tendría que pensar, entonces, es cómo conjugar en los servicios de la BNC un conocimiento del sentido de la BNC sin institucionalizar totalmente la experiencia, y aprovechar estas y otras representaciones que sobre la BNC han surgido y pueden surgir en las interacciones usuarios – funcionarios – conocimiento/información, en el marco de ese sentido mayor de la BNC. Tener presente esta doble cara de la configuración de las percepciones y pensar cómo dinamizar y aprovecharlas será un punto esencial en nuestro Estudio de usuarios y sus incidencias en el Plan de mejoramiento a realizarse posteriormente.

- El documento se detiene en algunas comparaciones entre la BNC y otras bibliotecas y centros de documentación que surgen espontáneamente de algunos usuarios y que, aunque no se trasciende en el análisis, si parecen decirnos algo fundamental para tener presente: ¿qué es lo que define y caracteriza particularmente a la BNC en comparación con otras bibliotecas y centros de documentación? ¿no es claro para los usuarios y coordinadores la especificidad de la BNC ya que la comparan con otros espacios que, aunque parecen mejores en, por ejemplo tecnología y programación cultural, tienen otro carácter, distinto a lo “esencial” de la BNC? Es importante tener en cuenta esto, no sólo para pensar en esa “identidad” de la BNC y cómo hacer para que los usuarios la conozcan e interactúen con ella (punto anterior), sino también para pensar, precisamente, en conformar esa “identidad” descubriendo puntos trascendentales que den cuenta de que hace específica y única esta biblioteca. El tema del patrimonio es altamente relevante, pero es algo que se piensa y circula discursivamente, pero en la práctica, en la experiencia del usuario, ¿cuál sería esa especificidad, eso que no encuentra en otro lugar y que diferencia a la biblioteca y le da una identidad? (¿colección hemerográfica, libros valiosos, etc.?)
- Respecto a las fortalezas de la BNC, los usuarios reconocen fuertemente la calidad humana de los funcionarios y la atención efectiva a sus solicitudes, la “nueva” llegada de las plataformas virtuales y el acceso a dichos servicios, y reconocen la importancia de las visitas guiadas y el envío de información sobre actividades culturales y académicas. Hay una buena respuesta al tema de internet y de los computadores en las salas para el acceso, sin embargo, si revisamos esto en las dinámicas actuales, creo que ya no aparecería como una fortaleza sino como una falencia, por lo que se ha podido advertir en el comportamiento de los usuarios en las salas. Las visitas guiadas y las becas aparecen como valor agregado. En este punto, los coordinadores de bibliotecas demuestran un conocimiento más amplio respecto a la misión y objetivos de la BNC, y rescatan precisamente la labor en temas como: patrimonio documental, posicionamiento, el talento humano, política nacional de bibliotecas públicas y la recuperación de memoria. Esto tiene mucho que decirnos respecto a cómo los diferentes públicos (dependiendo de su relación con la BNC) tienen un conocimiento más amplio o más reducido de la biblioteca. Lo ideal es que el grupo de usuarios logre reconocer a la BNC en sus dimensiones más específicas.
- En cuanto a los aspectos a mejorar los usuarios y coordinadores refieren la necesidad de contar con equipos y tecnología más funcional y avanzada, pero lo que más se recalca es la falta de información sobre la BNC, la falta de visibilidad,

y evidencian el desconocimiento sobre la biblioteca al determinar cómo fallan asuntos que son parte integral de las políticas de la biblioteca (ingreso, préstamo externo, vigilancia, etc.) Por su parte, los coordinadores recalcan la necesidad de ampliar la cobertura a lo regional, es decir, tener más presentes a las regiones para generar articulaciones efectivas. Se recalca nuevamente la falta de visibilidad de la BNC, y sus mínimos convenios y articulaciones con otras instituciones (universidades, por ejemplo) que le permitirían llegar a un público más amplio y así lograr una circulación más amplia de la memoria del país.

- En relación con el servicio ideal de la BNC los usuarios recalcan la importancia de entrar a la onda digital para así hacer más efectivos procesos de consulta y búsqueda de información, así como horarios más extendidos (muy poco realistas la verdad), espacios “sociales” (cafetería) y que haya más difusión de las colecciones a través de actividades que promuevan la consulta (charlas, campañas de lectura, etc.) y que promuevan el reconocimiento del patrimonio que custodia la BNC. También aparece la necesidad de que la BNC tenga una apertura a un público más amplio, que visiten las universidades y hagan alianzas con otras instituciones culturales. Lo anterior, también con un énfasis en lo regional, dando paso a la concienciación del patrimonio a la comunidad en general.
- Frente a las expectativas de los usuarios ante la BNC se resalta la necesidad de tener personal especializado y, nuevamente, se reitera la necesidad de que se generen más actividades para el público como conferencias y otras que permitan la difusión de la biblioteca y de su patrimonio. Igualmente, aparece con fuerza la innovación respecto a tecnología y el ingreso de más servicios a nivel virtual.
- La investigación de mercados hace una revisión con coordinadores de bibliotecas públicas del país, las perspectivas no son muy distintas a las anteriormente dadas por los coordinadores de bibliotecas patrimoniales y departamentales. La única especificidad es que se sienten altamente acompañados por la BNC (grupo de bibliotecas públicas) y califican como muy buena la labor de ésta en el fomento de las bibliotecas públicas en el país. Señalan la importancia de generar proyectos de recuperación de la historia local de las regiones (patrimonio bibliográfico, pero también de la tradición oral, etc.) con la idea de construir la identidad cultural de cada región. (Aparecen otras sección dedicada a pensar el tema del patrimonio y cómo la BNC cumple o puede cumplir tareas importantes en ese sentido, no nos

detenemos aquí porque, primero, algunas de las cosas dichas están contenidas en los comentarios anteriores, segundo, porque aunque la BNC tiene esa función y es muy importante, está enfocada a las percepciones de las personas vinculadas a las bibliotecas, y no así a los usuarios. El tema del patrimonio, el consenso sobre su definición, su objetivo y su formas de difusión, es sumamente relevante en una segunda fase, para pensar cómo podemos ampliar la percepción sobre esto en usuarios y en funcionarios, pero necesitamos ver a fondo cómo esto tiene o no tiene repercusión en los usuarios para ver cuáles son las estrategias para que este punto sea fortalecido en el plan de mejoramiento de los servicios)

*El tercer documento que presentamos para la conceptualización, y que tiene una relación menos específica con estudios de usuarios o investigación de públicos y más con aspectos generales de los servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia, y que resulta fundamental a la hora de darle un sentido y valor al actual Estudio de usuarios, es el **Informe de gestión 2009-2011 del Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia**²⁴.*

Este informe es una excelente herramienta para revisar y comprender las necesidades que tiene la BNC y la urgencia que se tiene de hacer un estudio de usuarios juicioso y que permita crear un plan de mejoramiento de los servicios, y la creación de otros, como respuesta a las necesidades de los usuarios arrojadas por el estudio. Hay que tener en cuenta que en el momento en que este informe es presentado aún el Grupo de colecciones y servicios era uno solo, razón por la cual muchos temas que se tratan, sobretodo de nuevos proyectos, tienen que ver ahora más con el Grupo de Colecciones y no con el Grupo de Servicios, que es el origen de este estudio de usuarios. Sin embargo, muchas ideas presentes en este informe pueden dar luces sobre nuevos servicios en razón de las conclusiones del Estudio de usuarios. En adelante rescataremos puntos importantes, preguntas, logros, falencias, etc., del informe a tener en cuenta para el Estudio de usuarios:

- ¿La cooperación con universidades, de mantenerse, puede permitirnos organizar grupos focales con usuarios potenciales? Dependiendo de las relaciones actuales con la academia podemos pensar en servirnos de estas redes para nuestro estudio.

²⁴ Quiroz Martínez, Diana Patricia. Coordinadora del Grupo de Colecciones y Servicios. *Informe de Gestión 2009 – 2011. Documento memoria.* Grupo Colecciones y Servicios. Biblioteca Nacional De Colombia. 2011.

- El análisis que se hace sobre el aumento de las consultas es muy somero, y no permite comprender de manera precisa ese aumento constante de la consulta durante los tres años que se presentan.
- Las visitas guiadas, que aumentaron indiscutiblemente en esos cuatro años, son indispensables como forma de atraer usuarios. ¿Es posible hacer un grupo focal con algunos de estos grupos de visitas guiadas? ¿Uno después de la visita y tal vez otro después de que los jóvenes han consultado y visto el servicio? Esto sería como un punto intermedio entre usuarios potenciales y reales, y nos permitirá vernos a través de una mirada nueva que evidencie los errores y aciertos en la prestación del servicio.
- En el informe se enfatiza repetidamente en la necesidad de generar un estudio de usuarios que permita revisar cada uno de los servicios de la BNC: desde los virtuales como la elaboración de bibliografías, las alertas entre otros, hasta los presenciales. Es necesario saber qué espacios y servicios se van a enfatizar en este estudio, no consideramos posible un detenimiento en cada uno de los servicios, es necesario pensar los virtuales a través de algunos de ellos para evaluar. El documento mencionan algunas herramientas, encuestas ya aplicadas.

En la presentación del diagnóstico de los servicios se dice: “La misión institucional de la Biblioteca Nacional se encuentra en garantizar el ‘...acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico’ así como en “... la satisfacción de necesidades de información indispensables para el desarrollo individual y colectivo de los colombianos” Si esto es así, si hablamos de memoria colectiva y de desarrollo individual y colectivo de los colombianos ¿por qué siempre se ha querido "especializar" la biblioteca? El acceso a la memoria y propiciar que la gente conozca su patrimonio, que sepa cómo se ha construido su nación, que quiera saber sobre sus regiones, etc., ¿no debería ser una búsqueda de la biblioteca?, pero me refiero a un esfuerzo real para que TODOS los colombianos, que padecemos de la epidemia del olvido, podamos acercarnos a esto y conocer y reconocer el lugar que habitamos. Yo creo que esta pregunta, aunque fuerte, es fundamental. Sigue el informe señalando que mediante la satisfacción de las necesidades de información de los públicos que constituyen su objeto, se aporta de manera intencional y sistemática al fortalecimiento de la identidad nacional y al desarrollo social, económico, educativo y cultural del país. En este sentido y dada la naturaleza dinámica de la información, los formatos en que ésta se despliega y las necesidades de los usuarios reales y potenciales, para garantizar el cumplimiento de la misión institucional de la Biblioteca Nacional, resulta imprescindible identificar periódicamente el estado de los servicios de suministro, circulación de información y formación de públicos, así como conocer y comprender las características, necesidades y expectativas de los públicos reales y potenciales, todo ello con el fin de diseñar las estrategias de ajuste y mejoramiento correspondientes.

De la misma manera, y si el tema de identidad está presente, ¿por qué el servicio está pensado para investigadores especializados? Se entiende que el tema de preservar y conservar haga que se tengan ciertas características, pero para conocer la historia, para construir identidad y demás, se pueden realizar muchos proyectos que incluyan a un grueso de la población - conferencias, charlas, tertulias sobre literatura colombiana, etc.- y que no necesariamente hagan que el material se desgaste. El proyecto del Plan digital se presta muy bien para esto

- Revisar todo el material que se menciona en el informe – las bases de datos resultantes – sobre evaluación de la satisfacción de las necesidades del usuario y otras encuestas y evaluaciones, de los diferentes servicios que durante ese periodo pasaron por dicho proceso. Según se evidencia, hay un enfoque en los servicios virtuales, debido seguramente a su reciente implementación... pueden ser de gran ayuda.
- El servicio de diseminación selectiva de información DSI puede ser muy interesante, no sólo para revisar los comportamientos de los usuarios, sino para proyectivamente, crear una red de trabajo con investigadores, universidades y centros de investigación. El siguiente fragmento es tomado del informe y presenta una excelente idea que serviría no sólo para el DSI sino para todos los servicios:

“Identificación de investigadores o grupos de investigación para ofrecerles el servicio.

- Elaboración de una base de datos con los clientes reales y potenciales para el servicio.
 - Aplicación de un Estudio de Usuarios dirigido a usuarios reales y potenciales del servicio: la muestra de usuarios potenciales corresponde a los Grupos de
 - Investigación tecnológica o de Innovación registrados en Colciencias. Este estudio pretende recopilar información sobre temáticas preferidas, interés en acceder al servicio de D.S.I, interés de obtener información bibliográfica de las colecciones que conforman la BN, importancia y necesidad del servicio en nuestro público objetivo, características individuales y preferencias en el uso de la información científica.
- Análisis del estudio de usuarios
 - Elaboración de manual procedimiento.
 - Diseño de la encuesta de Estudio de Usuarios

- Diseño del formulario Perfil del Usuario y colocación del formato para enviar e-mail a través del sitio web de la Biblioteca
 - Puesta a prueba del servicio para corregir deficiencias.”
(92)
 - Revisar los archivos de las comunicaciones entre los usuarios virtuales y los funcionarios encargados de servicios como: Pregúntele al bibliotecario, elaboración de bibliografías, DSI, etc.

Por último, vale la pena señalar que en este informe se anexa un documento borrador de un proyecto para la realización de un estudio de usuarios elaborado por Lucia Conto y Claudia Patricia Salazar. Este documento es muy sencillo, pero deja ver la pregunta sobre cómo asumir las nuevas demandas de información a partir de los retos que suponen las nuevas tecnologías, proponiendo como objetivo central el establecimiento de las reales necesidades y expectativas de los usuarios de la BNC en cuanto a información, servicios e innovaciones futuras.

Veamos dos aspectos a tener en cuenta en este borrador de proyecto. Por una parte, se especifican ciertos ítems a tener en cuenta en el marco de la evaluación cualitativa del Estudio de usuarios, como son: nivel de experiencia sobre la disciplina de interés (investigador-estudiante), motivación, capacidad de análisis de la información, conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina, disponibilidad de los recursos de información, manejo del lenguaje, entre otros. Sin embargo, no se hace explícito el cómo se seleccionaron esos ítems como primordiales ni cuál es el sentido particular de rastrearlos. Por otra parte, se señala que los aspectos a evaluar son: *confiabilidad, sensibilidad, seguridad, acceso, credibilidad, tangibilidad, comprensión del usuario*, entre otros. Aunque no se dice de qué manera y bajo qué matriz se va a recopilar dicha información para poder dar cuenta de cómo perciben los usuarios estos aspectos, es importante tenerlos en cuenta y rescatar algunos de ellos en el marco del actual Estudio de usuarios, dependiendo la utilidad que presenten en nuestro proceso de valoración de los servicios.

El cuarto documento, que sirvió para entender el estado del arte fue, la **Guía de usabilidad para portal web de la Biblioteca Nacional de Colombia**²⁵, resultado de un análisis cuantitativo y cualitativo de las necesidades de los usuarios de la página web de la BNC, realizado en el año 2011 por la compañía MIRA0 DIGITAL LTDA.

En este guía se aplicaron encuestas en línea y se realizaron análisis heurísticos y estadísticos a través de distintas herramientas, todo con el objetivo de medir la usabilidad del portal de la BNC y generar recomendaciones para el mejoramiento de la página. Centralmente, este documento arroja indicaciones para trabajar sobre la página en términos estructurales, es decir, en organización de contenidos, colores, menús, etc., a través de guías de redacción y desarrollo que se han puesto en práctica en la reestructuración actual de la página de la BNC. En términos de servicios virtuales, necesidades, satisfacción o el impacto de la página web desde los usuarios, el estudio no se detiene en su revisión. Sin embargo, es necesario tenerlo presente debido a que éste se convierte en el único antecedente que tenemos de un proceso cercano a un estudio de usuarios desde la página web de la BNC, y será de utilidad para la realización de nuestro estudio cuando estemos enfocados en la evaluación del impacto que la página web, los servicios virtuales y las redes sociales han tenido en la percepción de los usuarios de la BNC. Esta parte del estudio se hará en articulación con un estudio de accesibilidad y usabilidad que tiene previsto el grupo que trabaja en la Biblioteca Digital de la BNC, para revisar la forma en que se está percibiendo la página, en este caso, a nivel estructural.

²⁵ Forero Díaz, Mónica y Muñoz Muñoz, Richard Leonardo. Guía de usabilidad para portal web de la Biblioteca Nacional de Colombia. Mirao Digital Ltda. Bogotá D.C. 13 de Mayo de 2011. Documento institucional de la BNC (Sin publicar)

METODOLOGÍA

Desarrollar una investigación cualitativa y cuantitativa con una perspectiva interdisciplinaria, a través de las técnicas y metodologías más recientes en los estudios de usuarios, que permita analizar la situación de la Biblioteca Nacional de Colombia en relación con el perfil y las características de sus usuarios, y en relación con el uso, demanda y satisfacción de éstos frente a la información y a los servicios suministrados, en el marco del contexto actual de la sociedad de la información y el conocimiento, fue el propósito inicial de esta investigación para alcanzar este objetivo, el Estudio de Usuarios se desarrolló en tres fases: la primera, de concepción y diseño de la investigación; la segunda de recolección de la información; y la tercera, análisis de los datos obtenidos.

EN LA FASE I DE CONCEPCIÓN Y DISEÑO²⁶

El Estudio de Usuarios como una investigación abre la posibilidad para que la Biblioteca Nacional tome decisiones apropiadas con respecto a la difusión del patrimonio y los servicios presenciales [no obstante delinear el público virtual y analizar las mediciones de los servicios virtuales prestados por el grupo de servicios durante 2013-2015, la caracterización del mismo no se ve reflejada en este estudio]. En tal sentido, la gama de metodologías que componen esta investigación permiten alcanzar los siguientes propósitos:

- **Descriptivo.** El Estudio de Usuarios revela cómo es el entorno donde se desarrolla la investigación de públicos: cuántas personas visitan la Biblioteca, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos, qué factores motivan su visita y cuáles son los servicios más apreciados, entre otros. De este modo, estos datos de naturaleza descriptiva sirven a la dirección de la BNC de tres maneras:
 - 1) indicar si se requieren cambios en el plan de acción
 - 2) describir segmentos de los usuarios
 - 3) informar sobre la pertinencia de los servicios actuales.

²⁶ La fase I del Estudio de Usuarios fue realizada por Cristina Giraldo Prieto, literata con especialización en estudios culturales (contratista) del Grupo de Servicios bajo la coordinación de Lyda España y contó con el apoyo de los pasantes de Universidad Distrital Francisco José de Caldas Diego Gentil Cruz Herrar y Victor Galindo, así mismo con el estudiante de Bibliotecología de Pontificia Universidad Javeriana Jonathan Gordillo.

➤ *Explicativo.* El Estudio de Usuarios permite conocer los hábitos, actitudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios de la Biblioteca. En la investigación se persiguen tres niveles de explicación: asociación, causalidad y relación. Así pues, el componente explicativo busca explorar las tendencias de opinión sobre hechos y experiencias de los usuarios de servicios en la BNC y cómo éstos afectan la percepción de los mismos.

➤ *Predictivo.* A partir de los componentes descriptivo y explicativo, se puede alcanzar un nivel de predicción. Esto significa, lograr predecir con cierta exactitud los intereses, gustos y preferencias de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Biblioteca Nacional de Colombia.

En este sentido, los resultados, parciales y totales, de este estudio de usuarios abrirán la posibilidad de articular los énfasis y las prioridades con la finalidad de que los usuarios y visitantes tengan una gama variada de experiencias. A continuación se enumeran seis variedades principales de las experiencias que un usuario puede distinguir durante su visita y estadía a la BNC (Kotler y Kotler, p.63), y que son los objetos principales de estudio y análisis de este estudio de usuarios. Cabe señalar que si la BNC quiere seguir esforzándose (en la medida de sus recursos) para ofrecer a los visitantes un conjunto de experiencias que aseguren la riqueza y la satisfacción de cada una de las visitas, debe evaluar si la institución posibilita que los usuarios reconcilien las seis experiencias que se presentan a continuación:

1. Entretenimiento: disfrutar de un tiempo y una actividad libres, relajados y no estructurados; una actividad lúdica y recreativa.
2. Sociabilidad: encontrarse y departir con otros; participar en actividades públicas compartidas.
3. Experiencia en aprendizaje: recopilar y adquirir información.
4. Experiencia estética: sumergirse en percepciones sensoriales, especialmente visuales y táctiles.
5. Experiencia conmemorativa: Celebrar un acontecimiento, compartir logros históricos, conectar con el pasado.
6. Experiencia de deleite: encontrar deleite, fascinación y éxtasis en objetos; elevar la imaginación.

EN LA FASE II DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN²⁷

Las fuentes de información y las herramientas de investigación utilizadas en este Estudio de Usuarios se derivan de la investigación de mercado²⁸. Los tipos de datos se encuadran en dos categorías genéricas: datos primarios y datos secundarios.

Este estudio de usuarios debe ofrecer las herramientas necesarias para responder a la siguiente pregunta: ¿qué hace que la BNC sea agradable para la gente que no la conoce? Este interrogante fue planteado para el caso de los museos por Arnold I. Lehman (Martín, 1997, p. B1), quien fue director de tres magníficos museos en los estados unidos (Brooklyn Museum, Miami Museum of Art & Baltimore Museum of Art) durante la década de 1990. Este cuestionamiento puede parecer simple a primera vista, pero encierra una de las claves del éxito de una biblioteca. Es así como el reto de este estudio de usuarios no solo consiste en proporcionar una buena experiencia a los usuarios, sino también en mejorar las técnicas de mercadeo (marketing) con el fin de atraer a aquellos que no van a la BNC.

Atraer, desarrollar y retener al público es el objetivo fundamental de los retos estratégicos de la BNC. En su forma más simple, este estudio de usuarios reduce dichos retos a tres sencillas tareas: primero, seguir conquistando a los usuarios tradicionales y conquistar a los nuevos usuarios haciendo que la biblioteca resulte visible, familiar y atrayente; segundo, persuadir a los usuarios a repetir su visita y diseñar y proponer ofertas lúdicas motivadoras y experiencias satisfactorias que los persuada a convertirse en usuarios regulares, y tercero, competir eficazmente con otros proveedores de actividades de ocio. Estas tres tareas pueden ser guiadas por los resultados del estudio de usuarios:

1. Encontrar formas de llegar y atraer al no público.
2. Diversificar los públicos.
3. Animar a los usuarios ocasionales y visitantes para que acudan con mayor asiduidad.
4. Crear nuevos programas y servicios.
5. Convertir a la biblioteca en un destino turístico.

²⁷ La fase II fue realizada por el historiador y economista Juan Sebastián Rojas Rojas, contratista del Grupo de Servicios y se contó con el apoyo de los pasantes Luz Adriana Lozano, estudiante de Psicología de la Universidad Nacional.

²⁸ Kotler y Kotler (2001) definen una investigación de mercado como “el diseño, recopilación, análisis y notificación sistemáticos de datos y conclusiones relevantes con el fin de conocer mejor las fuerzas del mercado y aumentar la satisfacción del consumidor [en nuestro caso, usuario o visitante] y el rendimiento de la organización” (p.186).

Para completar este reto estratégico se requiere que el estudio de usuarios tenga en cuenta que las condiciones actuales de los ciudadanos se caracterizan por tener un menor tiempo de ocio y exceso de trabajo. Esto significa que el estudio de usuarios plantearía las condiciones que requiere la BNC para aumentar su visibilidad a través de la creación de imagen y la promoción. Podría afirmarse, entonces, que este estudio de usuarios ofrece los insumos requeridos para construir la marca de la BNC; las imágenes de marca ayudan a atraer nuevos usuarios.

Si la BNC, por medio del estudio de usuarios, pretende investigar y analizar las percepciones y actitudes del público, las características de sus usuarios y los comentarios sobre la experiencia vivida, debe trazar un plan de trabajo que pretenda responder a las siguientes preguntas:

- ¿qué lugar debería ocupar la BNC en el mercado educativo, y más concretamente en relación con las universidades y los institutos de investigación?
- ¿cómo debería posicionarse la BNC en el mercado de entretenimiento?
- ¿qué papel debería desempeñar la BNC como lugar para conmemorar la historia, el patrimonio y los logros culturales de nuestro país?
- ¿qué papel debería desempeñar la BNC como espacio para los intercambios sociales e interpersonales?
- ¿qué papel debería desempeñar la BNC en el desarrollo de aptitudes y en la transmisión de conceptos básicos de historia y patrimonio?

Por consiguiente, la BNC como institución estatal encargada de impulsar la cultura y resguardar el patrimonio bibliográfico de los colombianos, debe centrar sus esfuerzos en comprender los comportamientos relacionados con los distintos públicos. El estudio de usuarios debe, teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones generadas por el proceso de investigación sobre los públicos de la BNC, crear audiencias atrayendo a nuevos visitantes y convirtiéndolos en usuarios; también deberá orientar su misión hacia la preservación de los usuarios existentes y los animará a ser fieles proporcionándoles exposiciones y ofertas atractivas y de alta calidad.

EN LA FASE III DE ANÁLISIS DE DATOS²⁹

El análisis de datos en el Estudio de usuarios busca identificar, a partir de la información con la que cuenta el Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de

²⁹ La fase III del Estudio de usuarios fue apoyado por Lorna Ramírez Torres, antropóloga y socióloga (contratista). Este documento da cuenta del trabajo de análisis de datos e integra los aportes de Lyda España (coordinadora del GS). Durante el proceso de preparación de materiales para el análisis contribuyeron los Diego Cruz (contratista), Andrea Gómez (funcionaria), Claudia Ramírez (contratista), Gina Vega (pasante) y Juanita Sarmiento (pasante).

Colombia BNC, las características más relevantes sobre los usuarios atendidos y los servicios prestados en 2013, 2014 y 2015, así como su percepción de la institución y los servicios.

Análisis cuantitativo de datos del Estudio de Usuarios del Grupo de Servicios 2013-2015

El análisis de datos cuantitativos en el Estudio de usuarios busca identificar, a partir de la información con la que cuenta el Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia BNC, las características más relevantes sobre los usuarios atendidos y los servicios prestados en 2013, 2014 y 2015. Es importante mencionar que este análisis fue concebido y realizado desde el Grupo de Servicios GS, con el ánimo de que la información sobre usuarios y servicios genere acciones de mejora en la atención. Sin embargo, durante el proceso de análisis de datos surgió la claridad de que los servicios ofrecidos al segmento de usuarios que entre 2013 y 2015 hicieron uso de los recursos bibliográficos y documentales de carácter patrimonial de la Biblioteca Nacional de Colombia, también han recibido atención por parte de los equipos de trabajo del Centro de Documentación Musical CDM y por parte del Laboratorio Digital LABN – en este último caso, hasta 2014. Teniendo en cuenta que el Grupo de Servicios ha centralizado la información estadística sobre usuarios atendidos y servicios prestados, consideramos pertinente involucrar en este análisis la información sobre los dos grupos mencionados

Así, este documento apunta a hacer un análisis de la estadística sobre los usuarios del Grupo de Servicios GS, del Centro de documentación Musical CDM y del Laboratorio Digital LABN, y sobre los servicios prestados a estos usuarios, además de abordar, a manera de contexto, el público de la BNC. De esta manera, como se verá más adelante, se hace una distinción entre dos segmentos: Público de la Biblioteca Nacional y Usuarios del GS, CDM y LABN.

El apartado de análisis cuantitativo del Estudio de usuarios que aquí se presenta se organiza en tres secciones. La primera, sobre el público de la Biblioteca Nacional de Colombia, busca presentar un panorama general estadístico sobre público y actividades de la institución. La segunda, sobre los usuarios del Grupo de servicios, aborda esta categoría como eje fundamental del estudio y presenta los datos estadísticos que dan cuenta de nuestros usuarios. Y el tercero, sobre los servicios prestados, describe los tipos de servicios que se ofrece en las áreas de atención del GS, del CDM y del LABN, con el fin de presentar su uso y preferencia por parte de los usuarios, desde el punto de vista numérico.

En este documentos se encontrarán i) los indicadores³⁰ y las mediciones más importantes sobre público, usuarios y servicios, ii) los métodos de cálculo empleados en el Estudio de usuarios, iii) sus antecedentes, y iv) los comparativos anuales para determinar porcentualmente su crecimiento o decrecimiento.

La revisión de la información estadística compilada y organizada por el Grupo de Servicios permitió identificar los indicadores y las mediciones existentes, para así definir aquellos que se utilizarían en el Estudio de usuarios. Además, sirvió para conocer la información estadística que posibilitará la creación de otras mediciones que no existían, también claves para el estudio.

Fuentes de información cuantitativa. El conjunto de datos utilizados para realizar el presente análisis estadístico, tuvo en cuenta las siguientes fuentes:

- ✓ Reportes de afiliaciones de usuarios emitidos por el Sistema *ILS Symphony*³¹.
- ✓ Formatos de medición del nivel de satisfacción y sus análisis: Formato Satisfacción del Cliente / Registro de Visitas Personalizadas, Encuesta de Servicios, Evaluación de Visitas Guiadas y Encuesta de visitas a universidades.
- ✓ Informes de gestión de actividades, informes de Visitas guiadas y Caracterizaciones de usuarios.
- ✓ Indicadores estadística facilitada por el Grupo de Colecciones, sobre préstamo de recursos.

Información facilitada por el Grupo de Sistemas, sobre público virtual de la BNC.

- ✓ Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Cultura, albergados en el aplicativo ISolución.
- ✓ Datos estadísticos de otros grupos de la BNC: Grupo de Colecciones (préstamo de recursos), Grupo de Sistemas (usuarios virtuales), CDM (usuarios virtuales del CDM).

30 Nos referiremos a Indicadores para hablar de la relación entre las variables cuantitativas que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas respecto a objetivos y metas previstas de la BNC (Ministerio de Cultura, 2015). Estos indicadores son consultables en el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Cultura Isolución.

31 ILS Symphony es el 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 (2015, p. 7).

Datos cuantitativos	2013	2014	2015
A. Consolidados estadísticos y reportes			
Consolidados estadísticos	X	X	X
Reporte Afiliación ILS Symphony	X	X	X
B. Tabulaciones y consolidados encuestas			
Estadísticas Formato de Satisfacción del Cliente	X	X	X
Estadísticas Encuesta de Servicios	X	X	X
Estadísticas Encuesta de visitas guiadas	X	X	X
Estadísticas Encuesta Visitas Universidades	N/A	X	N/A
C. Informes			
Informe Evaluación Visitas Guiadas	X	X	X
Informe Anual Formato Satisfacción Cliente	N/A	X	X
Informe Anual Estadística GS	X	X	X
Caracterización de Usuarios	X	X	X

Tabla 6. Datos Cuantitativos Analizados

Metodología de análisis cuantitativo: La revisión y el análisis de las fuentes mencionadas posibilitaron evaluar las fórmulas empleadas en los Consolidados estadísticos. Como resultado, se identificaron algunas inconsistencias y omisiones en el conteo, visibles en los consolidados de 2013 y 2014 que fueron revisados en 2015³². En consecuencia se hicieron las rectificaciones requeridas y la corrección de las fórmulas sobre dichos consolidados³³; las cifras definitivas reposan actualmente en las estadísticas consolidadas del Grupo de Servicios (Consolidados estadísticos, 2013), (Consolidados estadísticos, 2014). El ajuste a las estadísticas tuvo como propósito

³² Un primer documento donde se analizan los datos cuantitativos y se identifican estas inconsistencias fue elaborado en mayo de 2015, y constituyó la base para el presente informe (Anexo 1. Análisis estadística 2013 y 2014).

³³ Los ajustes y correcciones a las estadísticas se realizaron con la colaboración de la contratista encargada de la estadística Claudia Ramírez y la verificación de la coordinadora del GS Lyda España.

hacer una comparación rigurosa de las cifras entre los años 2013, 2014 y 2015 para el Estudio de usuarios.

Aclaraciones para el análisis cuantitativo en el Estudio de usuarios: uno de los resultados importantes de este trabajo fue señalar la necesidad de hacer una distinción nominal en los indicadores y mediciones estadísticas entre el público de la Biblioteca Nacional y los usuarios del Grupo de Servicios, cuya diferencia se explicará en la siguiente sección; esta diferenciación no aparecía de manera clara en algunos documentos revisados ni ítems de consolidados estadísticos. En esa medida, este documento no solo recoge las cifras relevantes sobre usuarios y servicios, sino que constituye una guía para comprender la estadística organizada por el GS. Un esquema que indica las mediciones estadísticas y los métodos empleados para el Estudio de usuarios resume la información aquí presentada (Anexo 1).

Otro aspecto sobre el que es importante insistir al analizar las cifras, es la diferenciación en las mediciones entre el **número de servicios prestados** y el **número de personas que se benefician al usarlos**, pues un mismo usuario o usuaria puede hacer en el mismo día uso de múltiples servicios, o varias personas pueden beneficiarse de un solo servicio prestado, lo cual puede generar dobles conteos.

Análisis cualitativo de datos del Estudio de Usuarios del Grupo de Servicios 2013-2015

El análisis de datos cualitativos para el Estudio de usuarios del Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia, constituye la etapa siguiente al trabajo de recolección de datos a través de entrevistas, grupos focales, observaciones de campo, y formularios de satisfacción de servicios, particularmente en sus comentarios. Con el examen detallado de esta información buscamos identificar los perfiles de usuarios del GS³⁴ y sus características, además de las percepciones que tienen usuarios y funcionarios sobre la institución, el uso y la calidad de sus servicios.

Este documento condensa las opiniones, representaciones y recomendaciones recogidas en 44 entrevistas individuales realizadas a usuarios y funcionarios; 6 grupos focales realizados a usuarios reales, usuarios potenciales y funcionarios; 24 observaciones etnográficas realizadas en diferentes espacios de la Biblioteca Nacional de Colombia; y los comentarios consignados en los Formatos de Satisfacción del Cliente,

34 Como se explicó en el informe cuantitativo, se entiende que las actividades que garantizan a la ciudadanía el acceso al patrimonio bibliográfico y documental patrimonial no son exclusivas del Grupo de Servicios GS, sino que otros equipos de trabajo de la Biblioteca Nacional toman parte en ellas, como el Centro de Documentación Musical CDM y el Laboratorio Digital LABN. Sin embargo, teniendo en cuenta que el Estudio de usuarios 2013-2015 fue emprendido por el GS, a lo largo de gran parte del documento nos referimos específicamente a este grupo.

las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas. El tratamiento de la información cualitativa se concentra en el análisis de contenidos orientado por la teoría fundamentada, la cual constituye la base metodológica para este estudio.

El presente documento se organiza en cuatro secciones. En la primera se analizan las percepciones sobre los usuarios del Grupo de Servicios para comprender los perfiles de usuarios hacia los cuales van dirigidos los servicios; en la segunda se analizan las percepciones y representaciones sobre la Biblioteca Nacional de Colombia y su misión; en la tercera se aborda la percepción de los servicios prestados por el GS, su pertinencia y calidad; y en la cuarta se expone un esquema que resume las principales dificultades y necesidades identificados a lo largo de los temas tratados que concluye con la presentación de alternativas de acciones de mejora, para cada aspecto.

Datos cualitativos y metodología de análisis

Descripción de los datos cualitativos: la información cualitativa recopilada durante el trabajo de campo para el Estudio de usuarios está integrada por las entrevistas estructuradas y los grupos focales, aplicados a usuarios reales, usuarios potenciales y funcionarios. El diseño de herramientas y la recolección de información se llevaron a cabo de 2013 a 2015, en diferentes etapas³⁵. Los datos recolectados y analizados fueron los siguientes:

Método de investigación	Usuarios reales	Usuarios potenciales	Funcionarios	Total
Entrevistas semi-estructuradas	30	–	14	44
Grupos focales	1	2	3	6
Observaciones de campo	–	–	–	24

Tabla 7. Datos cualitativos analizados

Entrevistas

a) Entrevistas a usuarios reales:

Las entrevistas semiestructuradas realizadas en 2013 a usuarios reales fueron concertadas previamente con estudiantes, profesionales e investigadores de Ciencias Sociales, Humanidades, Artes, Economía y Derecho que se encontraban en la Biblioteca

³⁵ En 2013 y 2014 el diseño de instrumentos y recolección de datos estuvo a cargo de Cristina Giraldo y Juan Sebastián Rojas, contratistas del Grupo de servicios en aquel momento.

haciendo consulta en el Fondo Antiguo, la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez y la Sala Daniel Samper Ortega.

El criterio de selección de los entrevistados fue aleatorio y cada entrevista tuvo una duración aproximada de una hora (1h). Se realizó registro en audio, a la vez que la entrevistadora tomaba apuntes.

Es importante aclarar que en los registros iniciales del trabajo de campo de 2013-2014, se hacía mención a un total de 33 entrevistas realizadas a usuarios reales. Sin embargo, al hacer la revisión y transcripción de los registros, se concluyó que tres (3) de las entrevistas se habían realizado simultáneamente a dos usuarias o usuarios, por lo cual cada una de ellas se contabilizó como una sola. Las entrevistas realizadas a usuarios reales se distribuyeron según las salas de la siguiente manera:

Fondo Antiguo	Sala Daniel Samper Ortega	Hemeroteca Manuel Socorro Rodríguez	Total
7	10	13	30

Tabla 8. Entrevistas realizadas por salas

b) Entrevistas a funcionarios:

Las entrevistas a funcionarios, realizadas en 2013, abarcan la casi totalidad de los funcionarios del Grupo de Servicios de la época. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 1 hora y media (1h30m), y fueron registradas en audio. Trece (13) entrevistas se desarrollaron normalmente, y una de ellas tuvo una duración de sólo 20 minutos (20 min) debido a que el funcionario entrevistado se encontraba enfermo.

Grupos Focales

a) Grupo focal con usuarios reales:

El grupo focal realizado en 2014 con usuarios reales de la biblioteca tuvo en cuenta un grupo de usuarios frecuentes de las áreas de Ciencias Sociales, Humanidades, Artes, Economía quienes llevaban más de un año haciendo consulta en la Biblioteca Nacional. Su desarrollo se enfocó en conocer la opinión de los participantes principalmente sobre los servicios, desde su experiencia como usuarios investigadores.

b) Grupos focales con usuarios potenciales:

En 2014 se realizaron tres (3) grupos focales con usuarios potenciales, involucrando directores, coordinadores de archivo y coordinadores de investigación de diferentes instituciones académicas, culturales y de investigación: Museo de Bogotá, Instituto Caro y Cuervo, ICANH, Instituto Humboldt, Maloka, Biblioteca Luis Ángel Arango, Universidad Central, Universidad Externado, Universidad Pedagógica, y Universidad Distrital. Los grupos focales tuvieron como propósito recoger información acerca de la percepción sobre la biblioteca y sus servicios, además de las necesidades de acceso a la información manifestadas por las y los participantes.

c) Grupos focales con funcionarios:

Los grupos focales con funcionarios se realizaron en 2014 teniendo en cuenta, por un lado, funcionarios de los diferentes grupos de la Biblioteca Nacional y, por otro, funcionarios y contratistas del Grupo de Colecciones³⁶.

Observaciones³⁷

Se diseñaron observaciones directas de situaciones o espacios donde circulan los usuarios, con el propósito de obtener información descriptiva diferente a la que han arrojado los grupos focales y las entrevistas, de primera mano. A través de la observación podremos dar cuenta de las interacciones sociales y las dinámicas que ocurren respecto al servicio y a los usuarios en ocho puntos focales de la Biblioteca Nacional.

Seleccionamos ocho (8) situaciones y espacios de circulación de los usuarios de la Biblioteca, como puntos focales para observar de manera directa: Recepción y portería principal, Punto de Información, Sala Daniel Samper Ortega, Punto de reprografía e ingreso a la Sala Samper, Franja de formación (Visitas guiadas), Exposiciones (Sala y vestíbulo), Eventos culturales y/o académicos, y Espacio exterior.

Las siguientes fueron las observaciones realizadas:

³⁶ Es de anotar que estos funcionarios formaban parte del Grupo de Colecciones y Servicios que funcionó integrado hasta agosto de 2012, antes de su separación en dos grupos.

³⁷ Para mayor información ver anexo 4| Observaciones etnográficas

	Etnógrafo	Punto	Código	Fecha de observación
1	Gina Vega	Recepción y portería principal [1]	Gina 01	15-May-15
2	Juanita Melo Sarmiento	Sala Daniel Samper [1]	Juanita 01	15-May-15
3	Gina Vega	Exposición vestíbulo (Fotográfica) [1]	Gina 02	16-May-15
4	Gina Vega	Punto de reprografía e ingreso S. Samper [1]	Gina 03	16-May-15
5	Juanita Melo Sarmiento	Punto de información [1]	Juanita 02	16-May-15
6	Lina María Vargas Moreno	Sala Daniel Samper [2]	Lina 01	21-Aug-15
7	Nicolay Avila González	Punto de información [2]	Nicolay 01	21-Aug-15
8	Nicolay Avila González	Visita Guiada [1]	Nicolay 02	25-Aug-15
9	Lina María Vargas Moreno	Evento (Auditorio Aurelio Arturo) [1]	Lina 02	27-Aug-15
10	Lina María Vargas Moreno	Punto de reprografía e ingreso S. Samper [2]	Lina 03	01-Sep-15
11	Nicolay Avila González	Sala Daniel Samper [3]	Nicolay 03	01-Sep-15
12	Nicolay Avila González	Evento - (Auditorio Germán Arciniegas) [2]	Nicolay 04	02-Sep-15
13	Lina María Vargas Moreno	Espacio exterior [1]	Lina 04	03-Sep-15
14	Lina María Vargas Moreno	Recepción y portería principal [2]	Lina 05	04-Sep-15
15	Lina María Vargas Moreno	Evento (Auditorio Germán Arciniegas) [3]	Lina 06	08-Sep-15
16	Nicolay Avila González	Recepción y portería principal [3]	Nicolay 05	08-Sep-15
17	Lina María Vargas Moreno	Sala Daniel Samper [4]	Lina 07	11-Sep-15
18	Nicolay Avila González	Punto de reprografía e ingreso S. Samper [3]	Nicolay 06	11-Sep-15
19	Lina María Vargas Moreno	Visita Guiada [2]	Lina 08	18-Sep-15
20	Nicolay Avila González	Evento - (Auditorio Germán Arciniegas) [4]	Nicolay 07	01-Oct-15
21	Lina María Vargas	Punto de información [3]	Lina 09	24-sep-15 a13-

	Moreno			oct-15
22	Nicolay Avila González	Sala Samper [5]	Nicolay 08	22-Oct-15
23	Nicolay Avila González	Taller [1]	Nicolay 09	23-Oct-15
24	Lina María Vargas Moreno	Exposición - Antonio Nariño [2]	Lina 10	23-Oct-15

Tabla 9. Observaciones etnográficas realizadas para el Estudio

Metodología para el análisis de datos cualitativos: El proceso de análisis de datos cualitativos ha incluido la identificación de categorías y la respectiva codificación, el análisis de contenido haciendo relaciones entre las citas codificadas.

Identificación de categorías de análisis y codificación: La codificación de contenidos consiste en asignar las categorías de análisis, a través de códigos, a fragmentos de los textos analizados. Previo a la codificación, y teniendo conocimiento no detallado del contenido de entrevistas y grupos focales, se estableció una guía de categorías de análisis, que serían la base para el Estudio de Usuarios (Ver *Anexo 1. Categorías de Análisis*). Posteriormente, la lectura detallada de los contenidos permitió el surgimiento de nuevos códigos que se relacionaron, hicieron parte, se derivaron, se contrapusieron y/o se complementaron con las categorías de análisis iniciales. La codificación llevada a cabo, es consecuente con los principios de la metodología de análisis aplicada, en la cual, la teoría que fundamenta las conclusiones es el resultado de la relación de las categorías que emergen de los datos. Es necesario resaltar este aspecto para comprender que metodológicamente el análisis de los datos del Estudio de Usuarios tuvo una orientación de construcción teórica durante su desarrollo, es decir, no había hipótesis previas. El trabajo de codificación arrojó una selección de aproximadamente **2700 citas para la cual se utilizaron 92 códigos analíticos**.

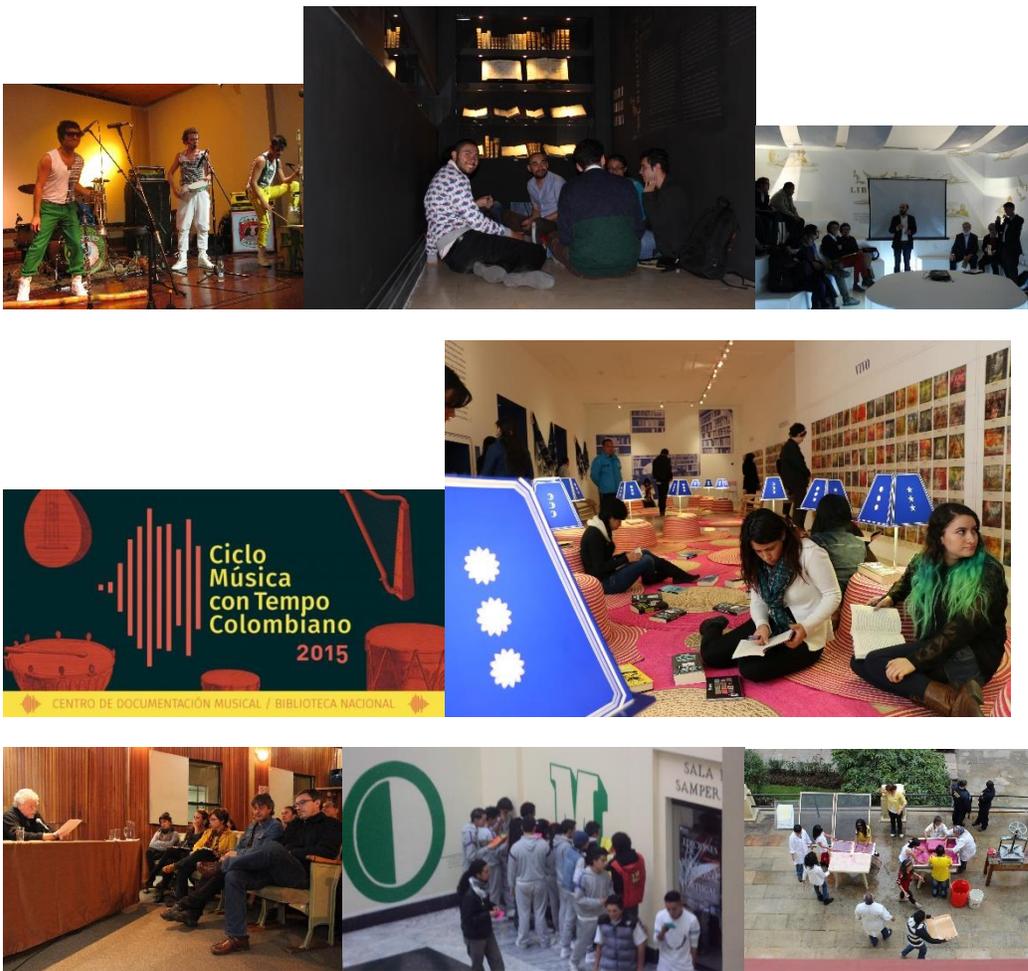
Análisis de contenido y análisis relacional de citas y códigos: en el análisis de contenidos, una vez se ha realizado la codificación de los textos, se busca identificar la similitud y divergencia entre categorías, las citas relevantes y las relaciones significativas entre categorías, con el fin de llegar a conclusiones con fundamento empírico.

En el caso del estudio de usuarios i) se establecieron vínculos entre los códigos emergentes para crear familias, es decir, grupos de códigos que tienen alguna relación; ii) se realizó la identificación de los códigos que aparecen con mayor frecuencia en la totalidad del material, visualizando aquellos que tienen mayor número de citas

vinculadas; y iii) se reconocen como los temas de mayor relevancia aquellos que presentan mayor número de citas codificadas.

Estructuración del contenido: esta metodología permitió identificar, de manera sistemática, los elementos comunes y sobresalientes sobre la percepción de la BNC y su misión, los usuarios y los servicios ofrecidos por el GS, así como las necesidades, las dificultades y las recomendaciones manifiestas por los sujetos de la investigación. La relevancia y la frecuencia de los temas de mayor enunciación facilitaron la estructuración y jerarquía de la información que se presenta respecto al análisis cualitativo.

PRIMERA PARTE | EL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA 2013-2015



1. PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

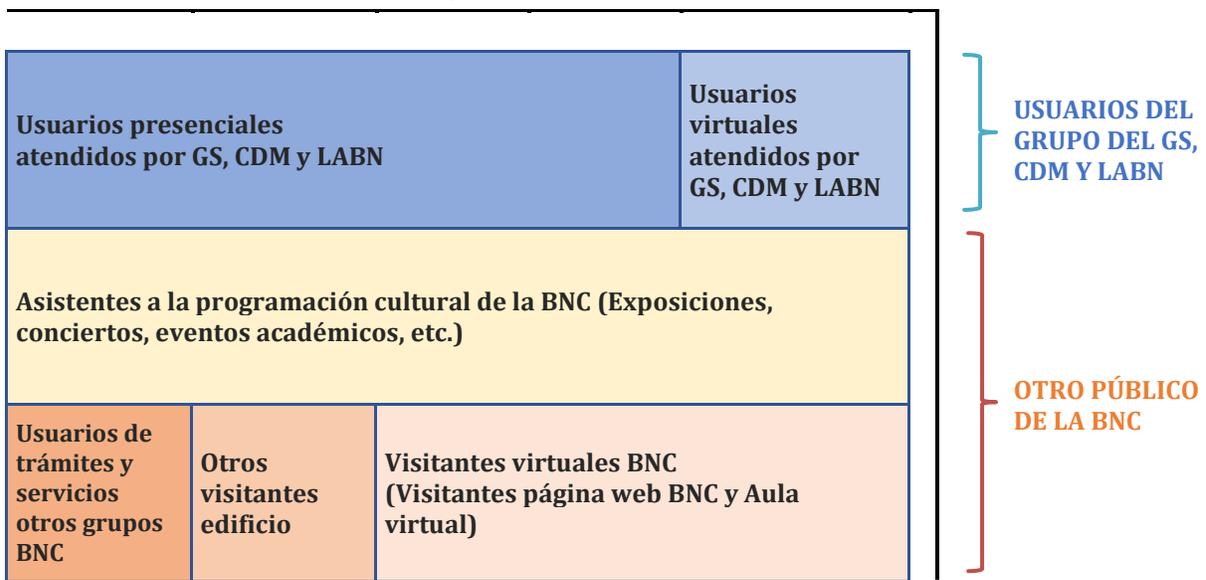


Tabla 10 Distribución del público de la Biblioteca Nacional

En el esquema, presentamos una **clasificación del público de la Biblioteca Nacional de Colombia** que diferencia los **usuarios del Grupo de Servicios** del otro público de la BNC; así podemos identificar varios segmentos de público. Los usuarios del GS, CDM y LABN³⁸ son aquellas personas que se benefician de los servicios ofrecidos por estos grupos de trabajo, bien sea de manera presencial o de manera virtual. Los usuarios presenciales son las personas que acuden a las instalaciones de la BNC y hacen uso de los servicios presenciales ofrecidos por el GS³⁹, el CDM y el LABN. Los usuarios

38 El LABN funcionó como una sala independiente que prestó servicios a usuarios en 2013 y 2014. Para 2015, los servicios que se prestaban a usuarios en el espacio del LABN se trasladaron a la Sala Daniel Samper Ortega; es decir, que a partir de ese año ya no funciona como una sala.

39 El Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales precisa: "Usuario presencial: persona que acude a las instalaciones de la BNC y hace uso de los servicios presenciales ofrecidos por el Grupo de Servicios. Puede estar

virtuales son las personas que hacen uso de los servicios virtuales ofrecidos por el GS⁴⁰ y el CDM.

Los **asistentes a la programación cultural** conforman el público de las actividades que se desarrollan en los espacios de la biblioteca, sobre todas las áreas de las artes y las ciencias sociales, a través de ciclos de cine, conciertos, conferencias, diferentes actividades académicas y exposiciones que se realizan durante todo el año (Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales, 2015, pág. 7).

Se consideran **visitantes virtuales de la BNC** a los visitantes de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia y a las personas que asisten a los cursos ofrecidos en al Aula virtual BNC⁴¹. En este segmento de público no hemos incluido a los usuarios de los servicios virtuales del Grupo de Servicios.

Los **usuarios de trámites** son las personas que realizan trámites o se benefician de los servicios de otros grupos o líneas de trabajo de la Biblioteca Nacional de Colombia, tales como el depósito legal o la solicitud del ISSN. Se excluye el trámite de Afiliación y carnetización, dado que es específico del Grupo de Servicios.

Los **otros visitantes** de la BNC son aquellas personas que acceden al edificio de la Biblioteca Nacional para acceder a dependencias o actividades distintas de las mencionadas anteriormente.

Al analizar el público de la BNC, se observan los niveles de incidencia del Grupo de Servicios en los diferentes segmentos de público: tiene **incidencia alta** sobre usuarios virtuales y presenciales de los servicios prestados por GS, e **incidencia media** sobre el otro público de la BNC y los usuarios de CDM y LABN. En el primer caso, el GS no solo presta la atención oportuna a los usuarios, sino también se encarga de diseñar, implementar y difundir los servicios que ofrece; en el segundo caso, el GS ofrece al público información referente a servicios y actividades de la BNC cuando es solicitada, además de realizar las mediciones estadísticas pertinentes para algunos casos, como las exposiciones y eventos en auditorios.

afiliado o no; dependiendo del tipo de servicio requerirá de una afiliación que le otorga un carné vigente” (Grupo de Servicios – BNC, 2015, pág. 9).

40 La definición estipulada en el Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales es “Usuario virtual: persona que hace uso de los servicios virtuales ofrecidos por el Grupo de Servicios de la BNC, quien se encuentra en lugares distantes de la sede y se comunica por diferentes medios: portal web, internet, llamadas telefónicas, correo electrónico, fax, etc.” (Grupo de Servicios – BNC, 2015, pág. 9).

41 El Aula Virtual de la Biblioteca Nacional de Colombia, que utiliza la plataforma docente Moodle, ofrece cursos en línea en temas relacionados con unidades de información, y en especial bibliotecas.

1.1. MÉTODOS DE MEDICIÓN DEL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA.

El público de la Biblioteca Nacional, como se ha dicho, lo integran el público presencial y el público virtual.

El público presencial de la BNC se mide a través del **registro de ingreso con ficha en recepción**. Este es llevado a la entrada del edificio por el personal de vigilancia, para identificar un visitante o usuario y el área al que se dirige. El registro es personalizado y se realiza de manera manual; este facilita la movilidad, ya que se asignan fichas de identificación para circular en el edificio, así: consulta en salas (ficha amarilla), trámites y servicios ofrecidos por BNC y otras visitas (ficha azul), consulta al CDM⁴² (ficha blanca), visitas guiadas (ficha verde), y exposiciones (sin ficha) (Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales, 2015, pág. 6). En cuanto a los asistentes a los eventos en auditorios, estos se contabilizan mediante el reporte de *Registro y asistencia a Eventos – Áreas culturales*.

El público virtual de la BNC se mide a partir de los **reportes estadísticos** obtenidos a través de la herramienta *Google Analytics*⁴³ para la página web de la BNC, que generan el indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional.

Actualmente el Grupo de Servicios tiene a su cargo la alimentación de dos indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad⁴⁴ del Ministerio de Cultura que dan cuenta del público de la Biblioteca Nacional de Colombia y miden la eficacia⁴⁵ de la institución; estos son *Usuarios atendidos* y *Visitantes página web Biblioteca Nacional*.

Indicadores sobre el público de la BNC

Indicador 1: Usuarios Atendidos

42 A partir de diciembre de 2014 se dejó de utilizar la ficha blanca para consulta al CDM, y se le asignaron las fichas amarillas, al igual que las otras salas de consulta.

43 Para los años 2013 y 2014 las cifras se obtuvieron del documento Informe de actividades 2014 del Grupo de servicios Fuente especificada no válida.

44 Este sistema permite evaluar la ejecución de las actividades y procesos del Ministerio de Cultura y sus entidades adscritas.

45 La eficacia se entiende como el “grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”, de acuerdo al documento de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad Fuente especificada no válida.

El indicador de Usuarios atendidos busca medir el flujo real de los usuarios atendidos en la Biblioteca Nacional y se ha ido ajustando tanto en la fórmula como en la forma de recepción de datos, con el ánimo de encontrar los mecanismos o herramientas que permitan mejorar la medición (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015). Actualmente la fórmula para calcular el número de usuarios atendidos es:

Usuarios que ingresan a las salas de consulta de la BNC + asistentes actividades culturales + usuarios atendidos por servicios virtuales (solicitudes recibidas por serviciosbnc@ y BNC@) + usuarios atendidos por consulta telefónica

Indicador 2: Visitantes página web Biblioteca Nacional

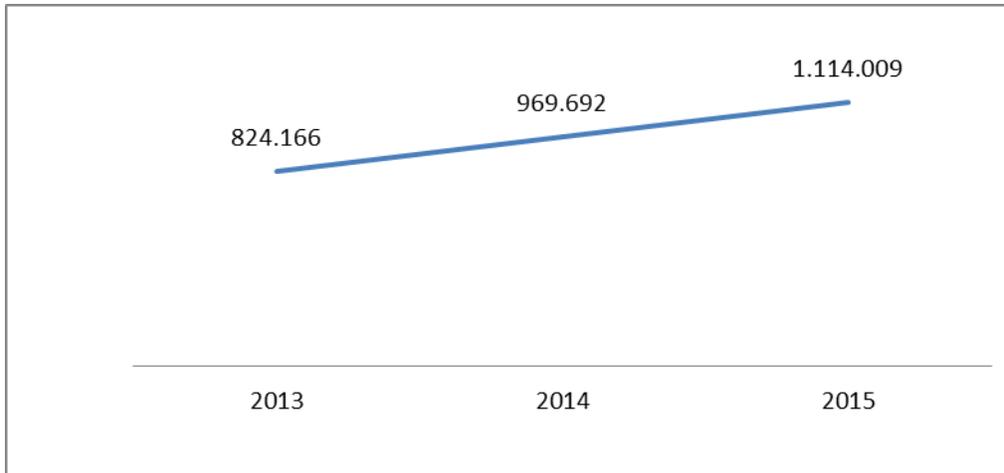
El indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional Permite determinar el número de visitas únicas al sitio web de la Biblioteca Nacional. El cálculo de este indicador se hace por “Número de páginas visitadas únicas por trimestre” (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015).

1.2. MEDICIONES ESTADÍSTICAS SOBRE EL PÚBLICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

Sobre el público de la BNC hay tres mediciones que nos interesan en este estudio: el público de la BNC, el público presencial y el público virtual.

a) Medición 1: Público de la BNC

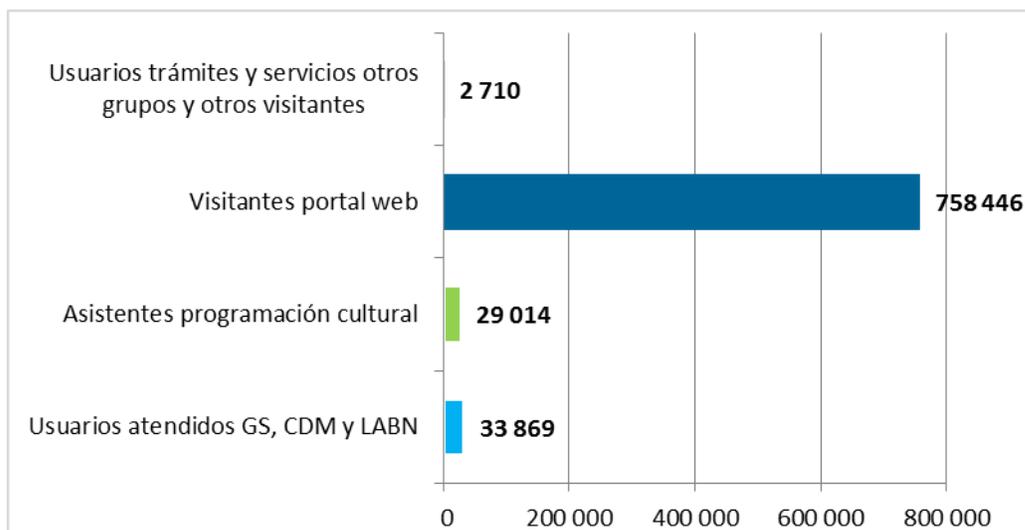
El público de la BNC corresponde a la totalidad de personas que atiende la Biblioteca Nacional de Colombia, sea de manera presencial o virtual.



Gráfica 27. Público de la BNC 2013-2015

En el año 2013 la BNC tuvo un público de **824 166** personas, en 2014 tuvo un público de **969 692** personas y en 2015 de **1 114 009**. De 2013 a 2014 se evidencia el aumento del público en un **18%**, mientras de 2014 a 2015 el público crece en un **15%**.

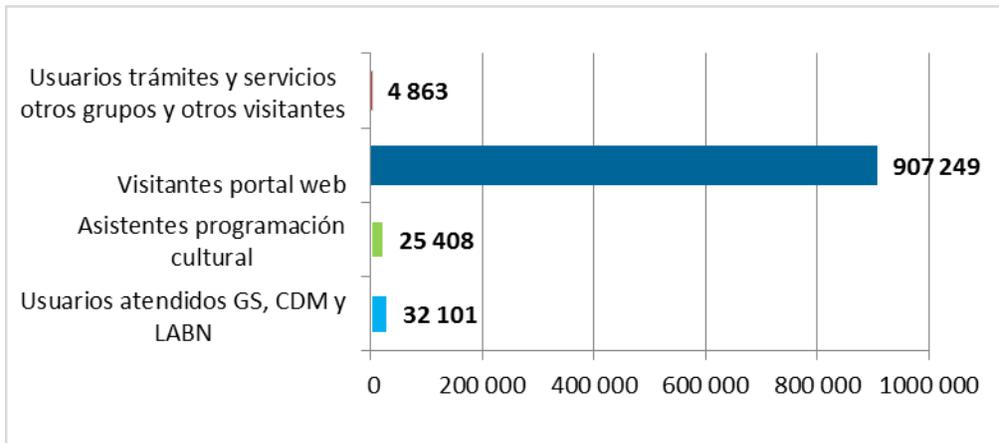
En 2013 la distribución del público fue así:



Gráfica 28. Distribución Público BNC año 2013

Un **4%** fueron usuarios del GS, CDM y LABN, otro **4%** fueron asistentes a las actividades de la programación cultural –exposiciones y eventos académicos y culturales–, el **92%** fueron visitantes virtuales de la Biblioteca Nacional, y un

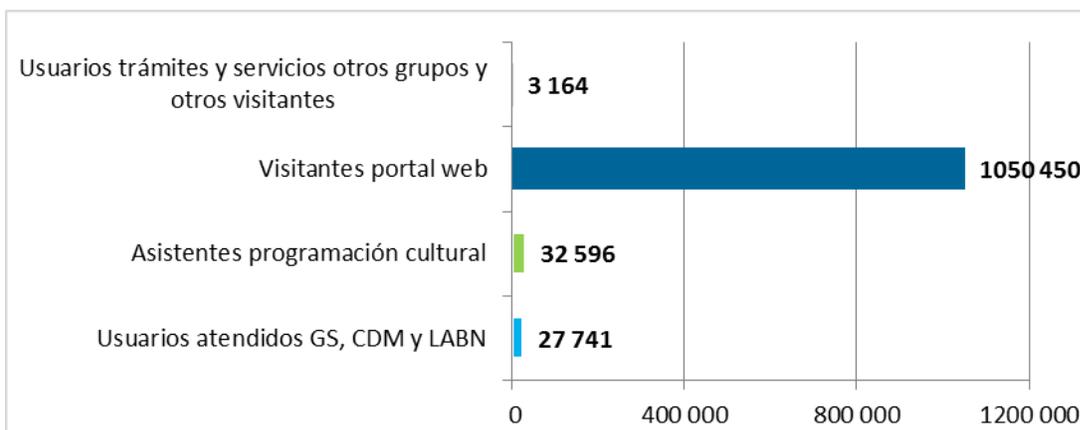
porcentaje mínimo fueron usuarios de trámites y servicios de otros grupos, y otros visitantes. Para el año 2014, el público de la BNC se distribuyó de la siguiente manera:



Gráfica 29. Distribución del público de la BNC en 2014

Del total del público en 2014, el **3%** fueron usuarios del GS, CDM y LABN, el **3%** fueron asistentes a la programación cultural, el **94%** fueron visitantes virtuales de la BNC y un porcentaje mínimo fueron usuarios de trámites y servicios ofrecidos por otros grupos, y otros visitantes.

Para el año 2015, el público de la BNC se distribuyó de la siguiente manera:



Gráfica 30. Distribución del público de la BNC en 2015

En 2015, el **3%** del público fue de usuarios del GS, CDM y LABN, el **3%** de asistentes a la programación cultural, el **94%** de visitantes virtuales de la BNC, y un porcentaje

mínimo fueron usuarios de trámites y servicios ofrecidos por otros grupos y otros visitantes.

De 2013 a 2015, se observa que los usuarios atendidos por el GS, CDM y LABN disminuyeron en un 5%, los asistentes de la programación cultural disminuyeron en un 12%, los visitantes virtuales aumentaron en un 20 %.

De 2014 a 2015, se observa una disminución de los usuarios atendidos por el GS, CDM y LABN del 14%, los asistentes de la programación cultural crecieron en un 28%, mientras los visitantes virtuales aumentaron en un 16%.

Medición empleada para el Estudio de usuarios / Público BNC

Usuarios atendidos por GS, CDM y LABN [1] + Otro público de la BNC (Asistentes a la programación cultural [2]+ Usuarios de trámites y servicios otros grupos y Otros visitantes [3] + Visitantes virtuales BNC [4])

[1] Se obtiene según medición de [Usuarios atendidos por el GS, CDM y LABN](#)

[2] Se obtiene según medición de Asistentes a la programación cultural

[3] Se obtiene según conteo de Ficha azul

[4] Se obtiene de la suma del indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional y los participantes del aula virtual

Antecedentes de la medición / Público BNC

Una medición que se acerca, en la estadística del Grupo de Servicios es el indicador “Usuarios atendidos”, aunque hay que aclarar que en este no se incluyen los visitantes de la página web.

En 2013, este indicador reúne el número de usuarios contabilizados de manera manual para:

Usuarios que ingresan a la BNC (Punto de información y salas de consulta: Sala Samper, Hemeroteca, Fondo Antiguo, LaBN y CDM) + asistentes actividades culturales de eventos en auditorios + usuarios atendidos por servicios virtuales (solicitudes recibidas por serviciosbnc@ y BNC@)+ visitas guiadas.

En la medición existente para este periodo no se incluyeron los asistentes a exposiciones; se estaba haciendo un doble conteo de usuarios al contabilizar número de ingresos; no se tuvo en cuenta el número de usuarios vía telefónica; y el conteo de

usuarios se realizó a partir del Control numérico de ingreso, y no a partir del registro de ingreso con ficha en recepción⁴⁶.

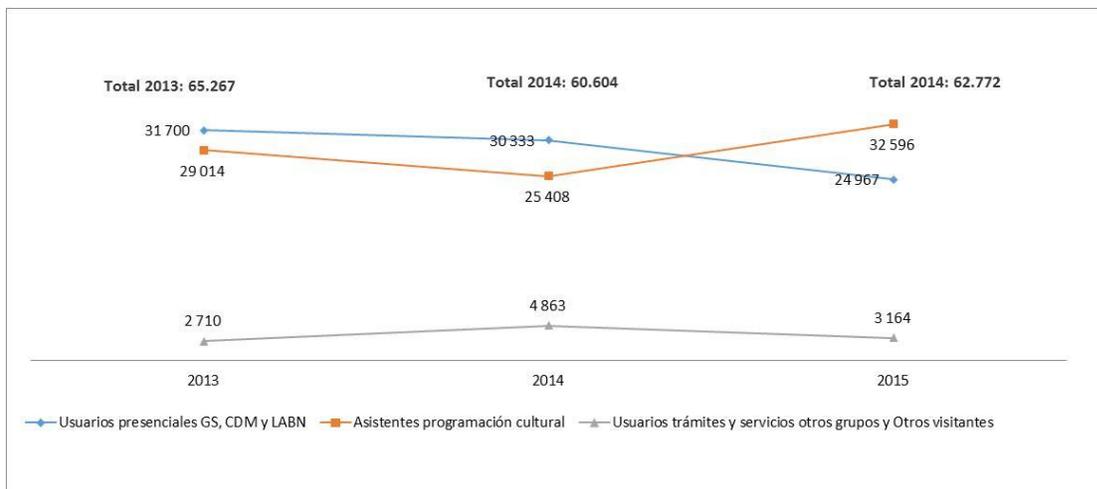
En 2014 este indicador corresponde a:

Usuarios que ingresan a la BNC (punto de información y salas) + asistentes actividades culturales + usuarios atendidos por servicios virtuales (solicitudes recibidas por serviciosbnc@ y BNC@)+ usuarios atendidos por consulta telefónica⁴⁷.

En la medición existente para este periodo existía un subregistro en el número de usuarios del punto de información⁴⁸.

b) Medición 2: Público presencial de la BNC

El público presencial de la BNC lo conforman los usuarios presenciales del GS, CDM y LABN, los asistentes a la programación cultural, los usuarios de trámites y servicios y los Otros visitantes que asisten al edificio de la Biblioteca Nacional de Colombia. En el año 2013 el público presencial de la BNC fue de **63 424** personas, en 2014 fue de **60 604** y en 2015 fue de **60 727**.



Gráfica 31. Público presencial de la BNC

El comparativo muestra de 2013 a 2014 un decrecimiento general de público presencial del 4%: para el caso de los usuarios del GS, CDM y LABN, estos disminuyeron también en un 4% y los asistentes a la programación cultural disminuyeron en un 12%.

⁴⁶ Esto se concluye a partir de la revisión de los consolidados estadísticos de 2013.

⁴⁷ Informe anual Grupo de Servicios 2014, p.3.

⁴⁸ Esto se concluye a partir de la revisión de los consolidados estadísticos de 2014.

De 2014 a 2015 la cifra del público general se mantuvo casi similar, aunque hubo variación significativa en dos segmentos: usuarios de GS, CDM y LABN y asistentes a la programación cultural. En el primero, disminuyeron en un **18%** y en el segundo aumentaron en un **28%**.

Medición empleada para el Estudio de usuarios / Público presencial BNC

Usuarios presenciales del GS, CDM y LABN [1] + Asistentes a la programación cultural [2] + Usuarios de trámites y servicios y Otros visitantes [3]

[1] Se obtiene de la medición de [Usuarios presenciales atendidos por GS, CDM y LABN](#)

[2] Se obtiene con la medición de [Asistentes a la programación cultural](#)

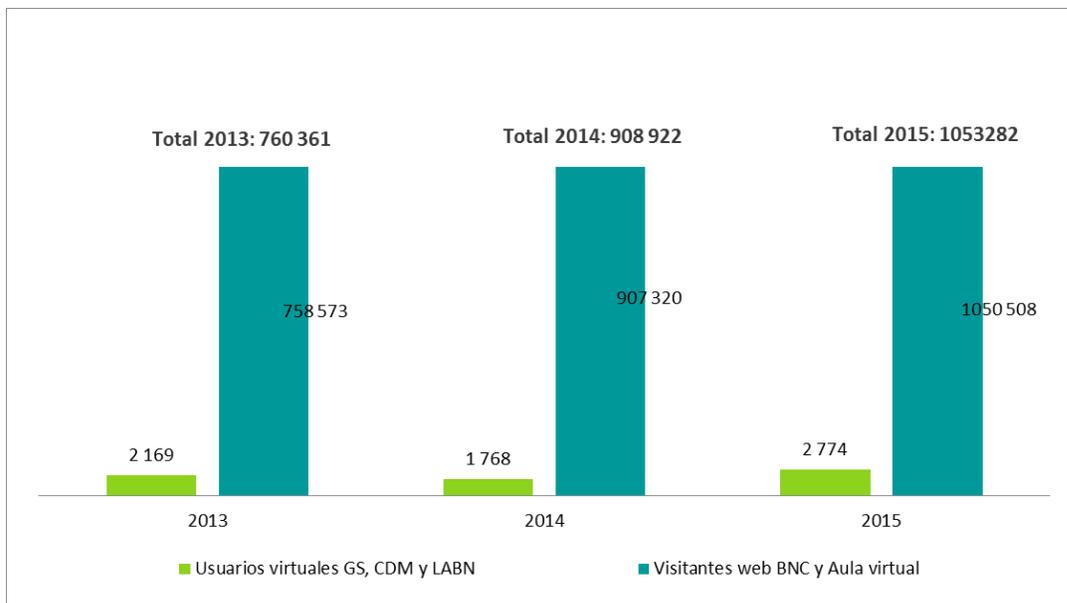
[3] Se obtiene según conteo de Ficha azul

Antecedentes de la medición / Público presencial BNC

La medición del GS más cercana es *Personas que ingresaron a la BNC*. En las estadísticas de 2013 y 2014 del GS, la medición no tuvo en cuenta el público asistente a los auditorios; y para 2014, no se habían incluido correctamente las cifras de los asistentes a las exposiciones.

c) Medición 3: Público virtual de la BNC

El público virtual de la BNC está integrado por los Usuarios virtuales del GS, los Visitantes de la página web de la BNC y los participantes del Aula virtual. Durante 2013 la BNC tuvo **760 361** visitantes y usuarios virtuales, mientras en 2014 tuvo **908 922**.



Gráfica 32. Público virtual de la Biblioteca Nacional

El comparativo permite observar un crecimiento general del **20%** en el público virtual; los usuarios virtuales de GS, CDM y LABN tuvieron un decrecimiento general del **14%** entre 2013 y 2014 aunque el número de servicios virtuales principales prestados aumentó, como se explicará en la sección [Servicios virtuales atendidos por GS, CDM y LABN](#).

De 2014 a 2015, el público virtual de la BNC siguió aumentando, en un **16%** para este periodo; los usuarios virtuales de GS, CDM y LABN presentaron un aumento del 57%.

Medición empleada para el Estudio de usuarios / Público virtual BNC

Usuarios virtuales del GS, CDM y LABN [1] + visitantes página web BNC [2] + participantes Aula virtual [3]

[1] Se obtiene con la medición de [Usuarios virtuales atendidos por el GS, CDM y LABN](#)

[2] Se obtiene según indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional

[3] Se obtiene según reporte de Aula virtual

Es importante aclarar que se adicionan los usuarios virtuales del GS porque la mayoría de sus solicitudes llegan a través del correo electrónico BNC@ y serviciosbnc@ y no a

través de los formularios dispuestos en el portal web, por lo tanto no están contenidas en el indicador Visitantes página web BNC.

Antecedentes de la medición / Público virtual BNC

Esta medición no se visualiza en los consolidados estadísticos del GS, aunque es posible calcularla a partir de los datos estadísticos del grupo y el indicador Visitantes página web obtenida a través de *Google Analytics*.

Hasta este punto hemos descrito y explicado tres mediciones sobre al público de la BNC consideradas claves para el Estudio de usuarios: Público de la BNC, Público presencial BNC y Público virtual BNC. En la siguiente sección abordaremos las mediciones que dan cuenta de los Asistentes de la programación cultural, teniendo en cuenta que es un segmento de público importante en la Biblioteca Nacional de Colombia.

1.3.LOS ASISTENTES A LA PROGRAMACIÓN CULTURAL DE LA BNC

Anteriormente se hizo referencia a los *Asistentes de la programación cultural*, como un segmento del público presencial de la Biblioteca Nacional de Colombia. Asimismo se mencionó que el Grupo de Servicios tiene una incidencia media en éste segmento: brinda la información requerida por el público sobre exposiciones y eventos culturales y académicos, consolida los registros estadísticos sobre número de asistentes y de eventos realizados, y sistematiza las respuestas de los Formatos de Satisfacción del Cliente. Es por ello que en este documento incluimos el análisis estadístico sobre los Asistentes a la programación cultural.

Métodos de medición de los asistentes a la programación cultural de la BNC

El público asistente a los eventos culturales y académicos realizados en las instalaciones de la BNC se mide mediante el registro de ingreso con ficha en recepción (exposiciones) o mediante el registro y asistencia a eventos de áreas culturales⁴⁹ de

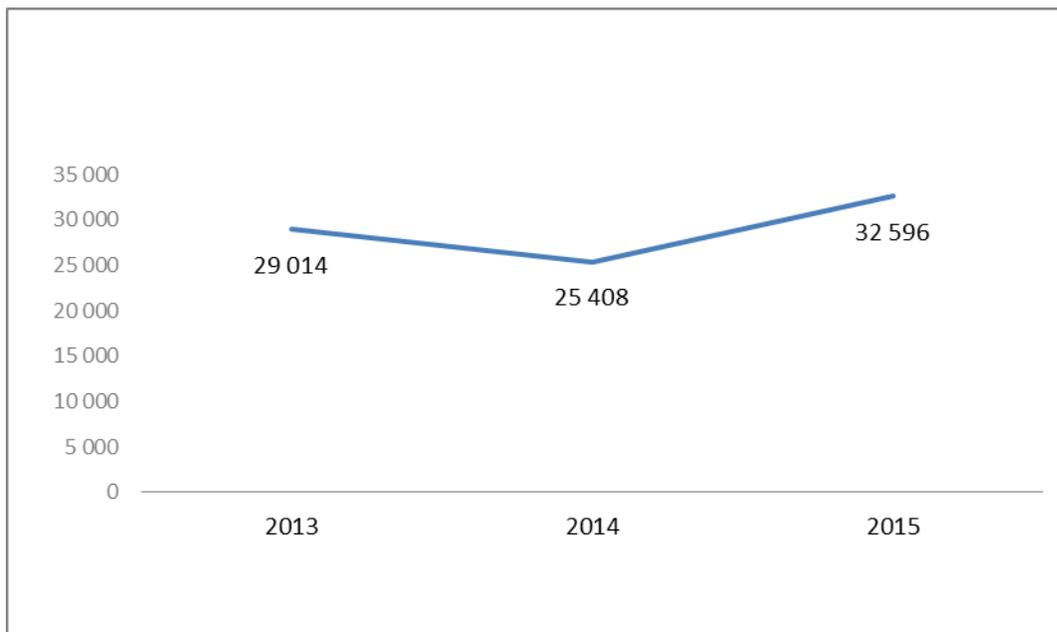
⁴⁹ Hasta antes de 2015 este registro se llevaba en formato no oficial. A partir de enero de 2015, el registro se hace en el formato de Registro y asistencia a eventos – Áreas Culturales F-BNC-125.

asistentes a los eventos; este último conteo lo realizan los encargados de los auditorios⁵⁰.

Mediciones estadísticas los asistentes a la programación cultural de la BNC

a) Medición 1: Asistentes a la programación cultural de la BNC

En el año 2013, asistieron **29 041** personas a las actividades, eventos y exposiciones culturales y académicas, en 2014 asistieron **25 408** personas y en 2015 asistieron **32 596** personas.

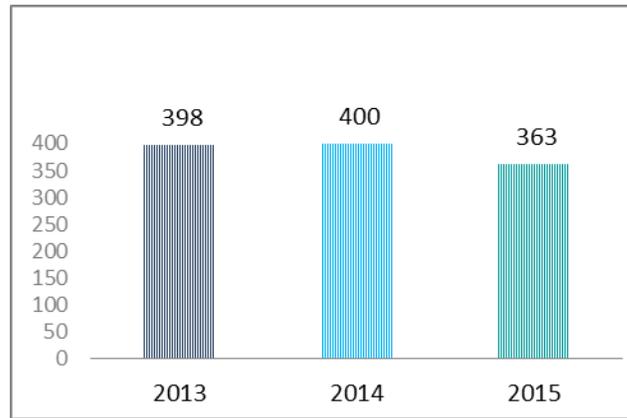


Gráfica 33. Asistentes a la programación cultural de la BNC

1.3.1. Actividad Cultural y Eventos en auditorios y duración de Exposiciones de la BNC en 2013-2015

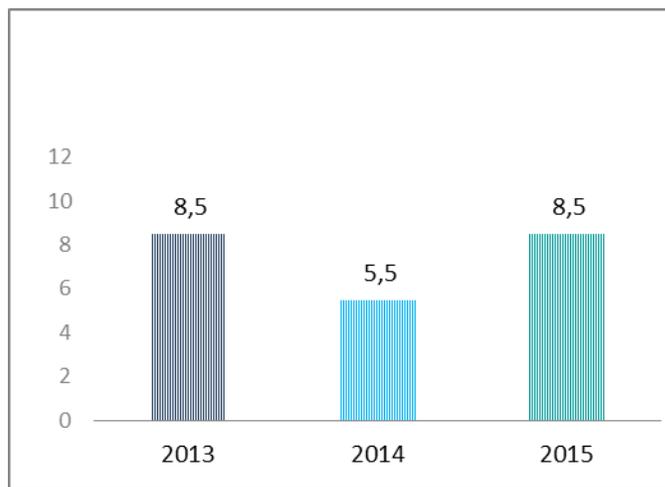
Durante el año 2013 se realizaron **398** eventos y actividades culturales, en 2014 se realizaron **400** y en 2015 se realizaron **363**.

⁵⁰ Esta cifra se incorpora a los registros estadísticos del Grupo de servicios. Es de aclarar, además, que no todos los eventos son organizados por la BNC, sino que en algunos casos, los auditorios y áreas se alquilan o prestan a entidades públicas o privadas.



Gráfica 34. Eventos realizados en los Auditorios

En cuanto a las exposiciones en 2013, estuvieron abiertas las exposiciones, Rafael Pombo 100 años (enero a junio), Fotomuseo (mediados de mayo a junio) y Voces y silencios. Soledad Acosta de Samper, 100 años (mediados de octubre a diciembre); mientras en 2014 estuvieron abiertas Voces y silencios. Soledad Acosta de Samper, 100 años (enero a mediados de marzo) y La Gran Guerra. Narrativas y vivencias colombianas en el fin de una era (octubre a diciembre). Para 2015, tuvo continuidad la exposición de La Gran Guerra (hasta finales de febrero); estuvo abierta la exposición Un espejo del mundo, en homenaje a Gabriel García Márquez (mediados de abril hasta finales de julio); y finalmente la exposición Antonio Nariño o la aventura del pensamiento (inicios de octubre a fin de año). El tiempo total de las exposiciones fue de 8 meses y medio para 2013, 5 meses y medio para 2014 y de 8 meses y medio para 2015.



Gráfica 35. Duración exposiciones [en meses]

Método de medición empleado para el Estudio de usuarios / Asistentes de la programación cultural BNC

Visitantes exposiciones [1] + asistentes eventos en auditorios [2]

[1] Se obtiene mediante registro de recepción para visitantes a exposiciones

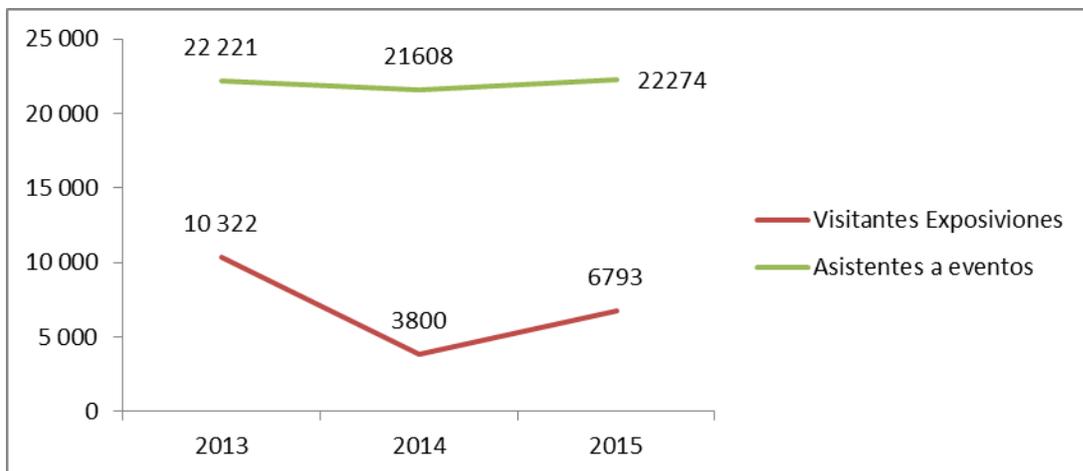
[2] Se obtiene mediante el reporte del formato Registro y Asistencia a Eventos – Áreas culturales⁵¹

Antecedentes de la medición / Asistentes de la programación cultural BNC

No existía una medición que agrupara los asistentes de la programación cultural, pero es posible obtener la cifra a partir de los consolidados estadísticos.

Distribución de los Asistentes a la programación cultural

La distribución de los asistentes a la programación cultural fue así:



Gráfica 36. Distribución de los Asistentes a la programación cultural

⁵¹ El formato oficial es F-BNC-125

Se observa que para 2013 el **77%** de los asistentes fueron de eventos culturales y académicos en auditorios y otros espacios de la BNC, mientras el **23%** fueron asistentes a las exposiciones. Para 2014, la proporción entre asistentes a eventos y asistentes a exposiciones fue del **85%** para el primer segmento y del **15%** para el segundo. Para 2015, el **68%** de los asistentes, lo hacen a eventos en auditorios y otros, mientras el **32%** concurren a las exposiciones.

Así, entre 2013 y 2014, los asistentes a exposiciones disminuyeron en un **44%**, mientras los asistentes a eventos en auditorios se redujeron en un **3%**. La disminución de visitantes a las exposiciones se explica por la diferencia de duración de la temporada para los dos años: en 2014 el tiempo total de exposiciones en la Biblioteca Nacional de Colombia duró tres meses menos que en 2013. Además, los registros indican que la exposición *Rafael Pombo, 100 años*, abierta en 2013, tuvo una afluencia de público masivo, particularmente de grupos de niños y escolares.

Es de recordar que el inventario que se inició en la BNC en 2013, tuvo impacto no sólo en las salas de consulta sino en otros espacios de la BNC, particularmente por la necesidad de desplazar el material de los depósitos a lugares aptos para el trabajo del personal que hacía el inventario; es el caso del Auditorio Aurelio, el cual quedó inhabilitado durante un periodo de tiempo para su apertura al público.

De 2014 a 2015 se presentó un aumento general de asistentes a la programación cultural. En el caso de las exposiciones, en el último año tuvieron un crecimiento del **28%** en el número de visitantes; en cuanto a los asistentes a eventos realizados en auditorios y otros espacios de la BNC, se registró un aumento del **172%**.

Esto indica que los eventos culturales programados por la Biblioteca están recibiendo gran acogida. En el caso de las exposiciones, el montaje de tres de ellas durante el mismo año, aumentó la rotación de público. Por otro lado, sin duda los ejes temáticos que enmarcaron las exposiciones en 2015 también tuvieron incidencia en el incremento de visitante, pues son de gran interés para el público general, además de que ocasionaron una circulación significativa de público escolar.

1.4. CONCLUSIONES SOBRE EL PÚBLICO DE LA BNC

El trabajo de análisis estadístico permitió, en una primera fase, establecer un esquema de clasificación del público de la Biblioteca Nacional de Colombia. De esta manera, identificamos los segmentos de público: Usuarios del GS, CDM y LABN; Asistentes a la programación cultural; Visitantes virtuales, Usuarios de trámites y servicios de otras dependencias y Otros visitantes. Tal segmentación fue necesaria para poder establecer los límites del Estudio de usuarios y los usuarios del GS, CDM y LABN.

Con el análisis de datos cuantitativos sobre el público hemos querido evaluar las fuentes y mediciones existentes acompañada de la definición de las fórmulas e información de base más adecuadas para cada medición, que nos permitieran hacer un análisis comparativo riguroso para los años 2013, 2014 y 2015.

La recopilación de las fuentes estadísticas y la identificación de aquellas que arrojan los datos más precisos sobre cada aspecto del estudio, resultó fundamental para llegar a los resultados aquí presentados. En lo concerniente al público de la BNC, las tres fuentes principales fueron i) el registro de ingreso con ficha en recepción, ii) el registro y asistencia a Eventos en Áreas culturales, y iii) los reportes estadísticos obtenidos a través de la herramienta *Google Analytics*, sobre portal web.

Como parte de las fuentes estadísticas se tuvieron en cuenta los indicadores de Gestión de la Biblioteca Nacional de Colombia, disponibles en la plataforma *ISOLución*. Para el caso del público BNC, los dos indicadores de interés son: *Usuarios atendidos* y *Visitantes página web BNC*. Si bien estos indicadores fueron importantes para el análisis y la definición de mediciones, en este estudio no consideramos sus cifras, pues las fórmulas no arrojaban el nivel de precisión requerido sobre usuarios y servicios, de acuerdo a los criterios que expusimos en este documento

Las mediciones definidas en el estudio de usuarios sobre el público de la biblioteca son: i) Público BNC, ii) Público presencial BNC, iii) Público virtual BNC, y iv) Asistentes a la programación cultural de la BNC. Estas surgieron de la labor de consolidación estadística del GS, aunque no se llevaban estrictamente de la manera como se definió en este estudio; se han ido ajustando y definiendo pero definiendo durante varios meses para que se establezcan como mediciones claves de la Gestión del GS y de la BNC.

En cuanto al comportamiento estadístico del **público de la BNC**, del año 2013 al año 2014 identificamos un crecimiento moderado (18%) dado esencialmente por el aumento en el número de visitantes al portal web, quienes tienen una representación muy significativa sobre el total del público (94%, con un crecimiento del 16%). Se concluyó que el público presencial tuvo una disminución ligera (4%) en donde los

usuarios del GS, CDM y LABN y los asistentes de la programación cultural descendieron (4% en el primer caso y 18% en el segundo). Si bien se estudiarán con detalle las causas de esta disminución en la siguiente sección, sin duda el inventario y la remodelación de los espacios de atención en la biblioteca tuvieron un impacto negativo. El público virtual, como se mencionó, tuvo un aumento ocasionado por los visitantes virtuales, pese al decrecimiento de los usuarios virtuales de GS, CDM y LABN.

En el año 2015 el público de la BNC también tuvo un crecimiento moderado (15%) respecto a 2014, generado principalmente por el crecimiento del público virtual (16%), en particular la incidencia del aumento de visitantes a la página web (20%). Al analizar el comparativo del público presencial, se observó que fue estable respecto al año anterior, pues no hubo una variación significativa (aumentó en 0,2%); sin embargo, los usuarios presenciales del GS, CDM y LABN disminuyeron (14%).

El análisis de las posibles explicaciones para el decrecimiento y crecimiento de las cifras sobre usuarios del Grupo de Servicios, el Centro de Documentación y del Laboratorio Digital, se abordará en la siguiente sección.

En cuanto a los **asistentes de la programación cultural**, entre 2013 y 2014 hubo una disminución pequeña de público (12%), en donde los visitantes a las exposiciones presentaron el mayor decrecimiento (44%), lo cual se comprende al conocer que hubo menos tiempo efectivo de exposiciones en 2014 que en 2013, y que la exposición de Rafael Pombo (2013) movilizó gran cantidad de público, particularmente de grupos infantiles. Con relación a los asistentes a eventos culturales y académicos, la reducción fue ligera (3%), y el número de eventos realizados fue casi igual para los dos años (398 en 2013 y 400 en 2014).

De 2014 a 2015, los asistentes a la programación cultural aumentaron de manera importante (28%), como consecuencia de un aumento muy significativo en el número de visitantes a exposiciones (172%) y un crecimiento pequeño en el público de los eventos en auditorios. La oferta de tres exposiciones en el año organizadas por la BNC, así como las temáticas que pudieron ser de gran interés para un público general, permiten explicar este crecimiento tan amplio.

SEGUNDA PARTE|USUARIOS ATENDIDOS POR EL GRUPO DE SERVICIOS GS, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN MUSICAL –CDM- Y LABORATORIO DIGITAL- LABN-

Como se ha mencionado, el Grupo de Servicios GS tiene como objetivo la atención al público, procurando garantizar a sus usuarios virtuales y presenciales el acceso, uso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental colombiano; el Centro de Documentación Musical CDM y el Laboratorio Digital LABN, también contribuyen a la atención de usuarios.

Son usuarios presenciales quienes hacen uso de los servicios prestados en las instalaciones de la Biblioteca Nacional de Colombia, y son usuarios virtuales quienes hacen uso de los servicios disponibles a través de medios virtuales (página web y correo electrónico) o vía telefónica.

2.1. USUARIOS ATENDIDOS POR EL GS, EL CDM Y EL LABN

2.1.1. MÉTODOS de medición de los usuarios del GS, CDM y LABN

El Grupo de Servicios hace uso de la información estadística recogida mediante diferentes métodos para hacer el conteo de usuarios y servicios, a saber: el registro de ingreso por ficha en Recepción, el control numérico de ingreso a salas y punto de información, y el reporte estadístico de usuarios beneficiados y servicios prestados por el grupo. Sobre el registro de ingreso por ficha en recepción, ya se explicó su método de medición en la sección introductoria sobre Público de la BNC.

El control numérico de ingreso en salas y punto de información, consiste en un conteo manual, no personalizado, que se hace al ingreso de los espacios de atención a usuarios. El conteo de control de ingreso en estos espacios ha variado en el curso de estos tres años, como se señala a continuación. Hasta julio de 2013 se llevaba en: Punto de información, salas de consulta (Sala Daniel Samper, Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez, Sala Fondo Antiguo, Centro de Documentación Musical CDM y Laboratorio Digital de la Biblioteca Nacional LABN) y sala de exposiciones. A partir de julio de 2013, en razón del inventario del patrimonio bibliográfico y documental y de los trabajos de

adecuación a las salas de la Biblioteca, se cerraron temporalmente la Hemeroteca y el Fondo Antiguo; en diciembre de 2014 estas dos salas prolongaron su cierre debido a las adecuaciones locativas, y adicionalmente se cerró el CDM por el mismo motivo. En cuanto al LABN, este espacio se transformó con el objetivo de cumplir con la implementación de proyectos digitales de acceso público; por ello, en el año 2014 se trasladó el servicio de préstamo de equipos disponible en esta sala a la Sala Daniel Samper, y en el LABN se ubicó el equipo de la línea de trabajo Proyectos Digitales. El **reporte estadístico**, implementado desde 2012, es el registro de servicios prestados y usuarios beneficiados, tanto presenciales como virtuales, que se lleva diariamente por los funcionarios o contratistas en cada espacio de atención (salas de consulta y punto de información) a través de un formato diseñado para tal fin en hoja de cálculo⁵², el cual constituye la base de los consolidados estadísticos anuales realizados por el GS.

Como se menciona en el Informe de Actividades de 2014:

La información estadística recolectada por el Grupo de Servicios se registra diariamente en el aplicativo estadísticas_gruposervicios (\\192.168.16.30) y permite capturar diferentes tipos de datos, por ejemplo: número de usuarios que ingresaron a la sala, servicio de préstamo de recursos de información en sala, personas beneficiadas por la franja de formación, nuevas afiliaciones, entre otros. Cada “archivo base” tiene en cuenta las variables de servicios y espacios donde se desarrollan estos (2014, p.1).

Para toda la información recolectada mediante estos métodos, periódicamente se hacen consolidados estadísticos (mensual, trimestral y anual), los cuales constituyen la base numérica para las mediciones e indicadores a cargo del Grupo de Servicios.

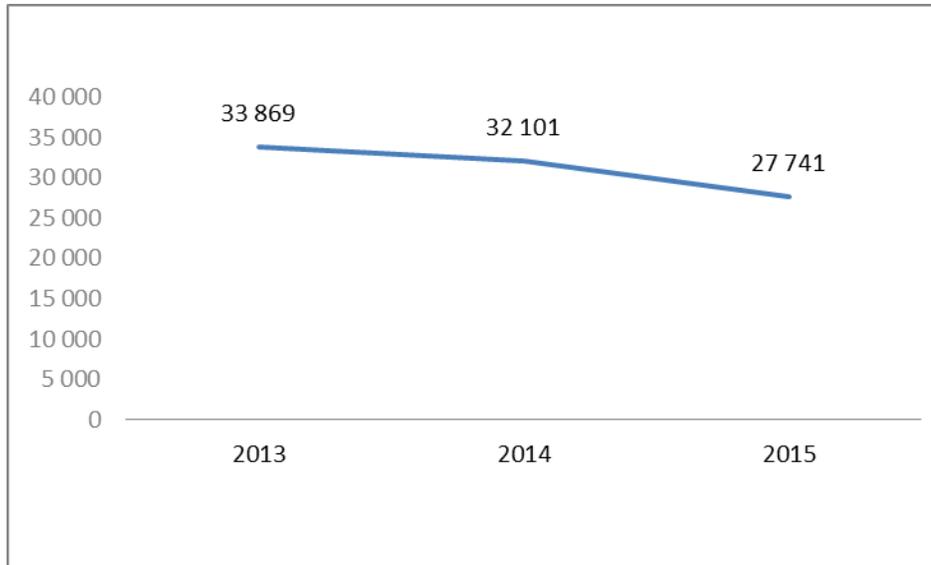
2.1.2 Mediciones estadísticas sobre los usuarios del GS, CDM y LABN

Las mediciones estadísticas permiten calcular el número total de usuarios atendidos por el GS, CDM y LABN, así como aquellos presenciales y virtuales.

a) Medición 1: Usuarios atendidos por el GS, CDM y LABN

Los usuarios atendidos por GS, CDM y LABN son todos aquellos beneficiados por los servicios que los grupos mencionados prestan, tanto presenciales como virtuales.

⁵² El formato se identifica con el consecutivo oficial número F-BNC-170, disponible en la carpeta compartida en red, llamada estadísticas_gruposervicios (\\192.168.16.30).



Gráfica 37. Usuarios atendidos GS, CDM y LABN 2013-2015

En el año 2013 el GS, el CDM y el LABN tuvieron **33 869** usuarios, en 2014 tuvieron **32 101** y en 2015 tuvieron **27 741**. Al compararlos, se observa un decrecimiento del **5%** entre 2013 y 2014, y del **14%** entre 2014 y 2015.

Medición empleada para el Estudio de usuarios | Usuarios atendidos GS, CDM y LABN

Usuarios presenciales atendidos [1] + usuarios virtuales atendidos [2]

[1] Se obtiene con la medición [Usuarios presenciales atendidos por GS, CDM y LABN](#)

[2] Se obtiene con la medición [Usuarios virtuales atendidos por GS, CDM y LABN](#)

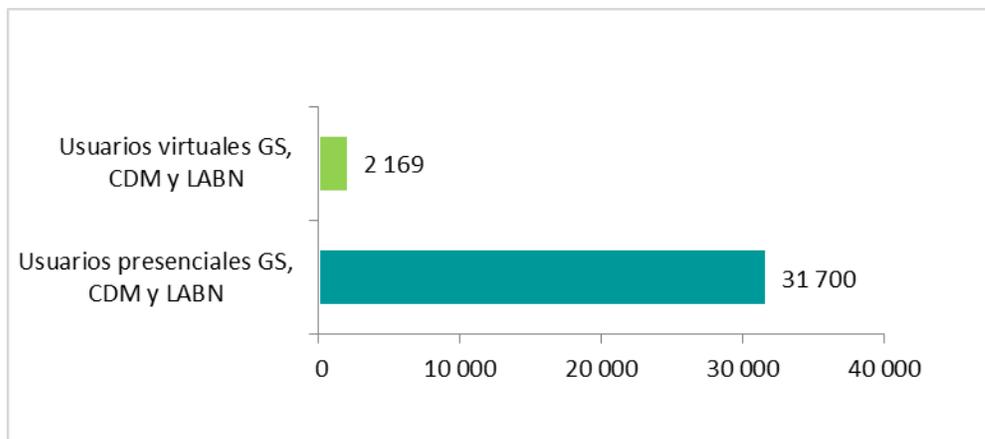
Antecedentes de la medición | Usuarios atendidos por GS, CDM y LABN

Es importante aclarar que esta medición se puede confundir con el indicador existente llamado *Usuarios Atendidos*. Sin embargo, como se explicó en la sección [Público de la BNC](#), este abarca usuarios de otros servicios distintos a los del GS, CDM y LABN.

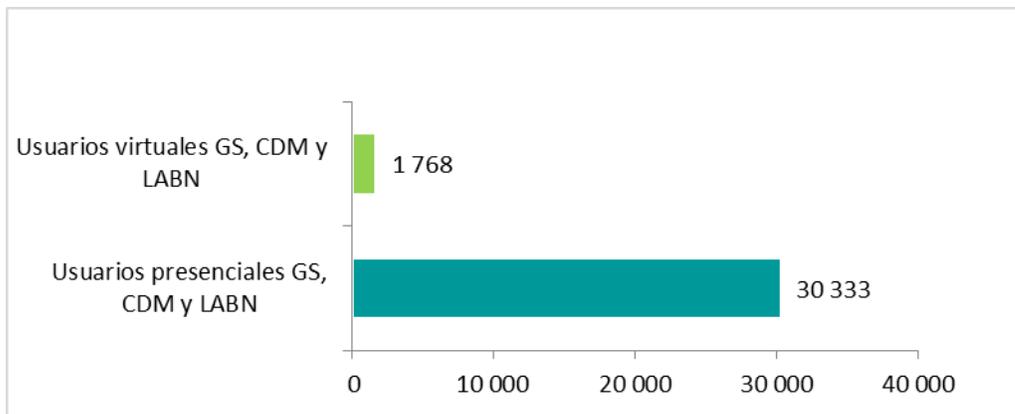
Si bien en los consolidados estadísticos del GS no aparece una medición exclusiva de usuarios atendidos por el GS, CDM y LABN, esta se puede calcular a partir de los consolidados estadísticos de usuarios presenciales y virtuales atendidos, que sí aparecen como mediciones.

Distribución de los Usuarios atendidos por el GS, el CDM y el LABN

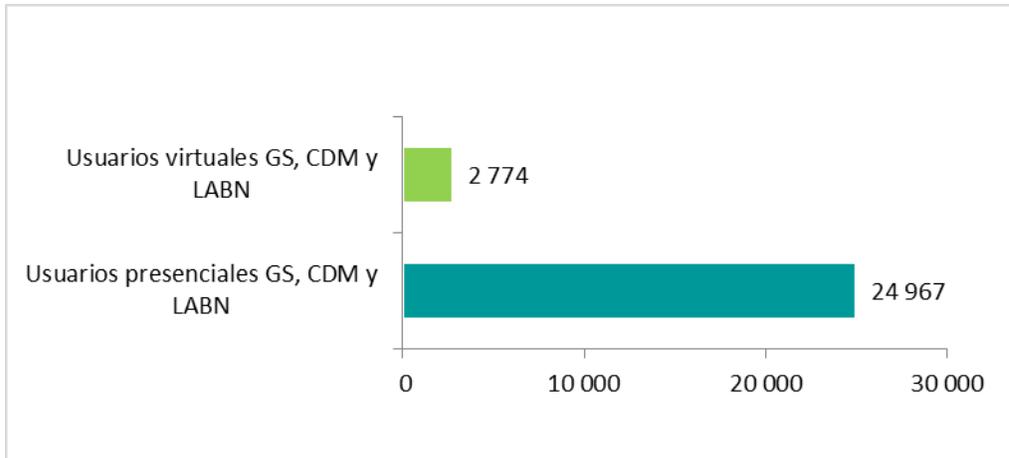
La distribución de los usuarios del GS, el CDM y el LABN para cada año es como se muestra a continuación:



Gráfica 38. DISTRIBUCIÓN USUARIOS GS, CDM y LABN. 2013 | Total: 33 869



Gráfica 39. Distribución usuarios GS, CDM y LABN. 2014 | Total: 32 101

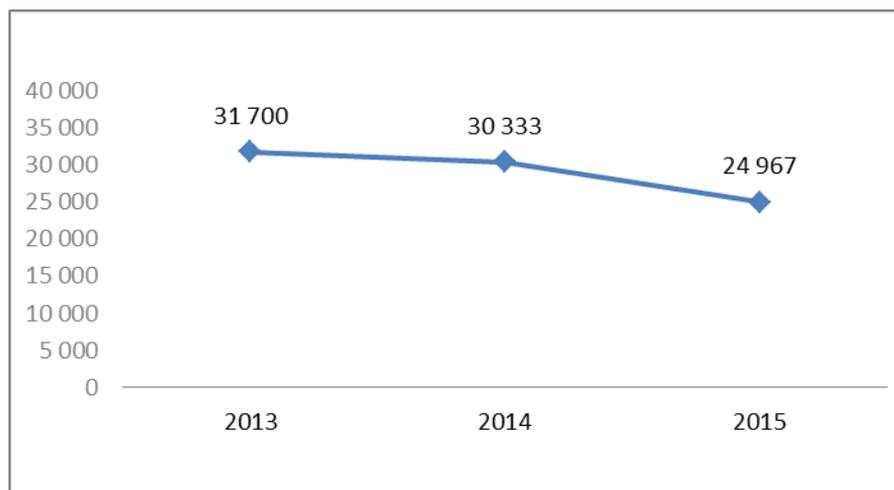


Gráfica 40 Distribución usuarios GS, CDM Y LABN. 2015 | Total: 27.741

Tanto para 2013 como para 2014, el GS, el CDM y el LABN prestaron sus servicios a un **94%** de usuarios presenciales y a un **6%** de usuarios virtuales. En 2015 la distribución fue de **90%** de usuarios presenciales y **10%** de usuarios virtuales.

b) Medición 2: Usuarios presenciales del GS, CDM y LABN

Los usuarios presenciales del GS, CDM y LABN son aquellos beneficiados por los servicios de Afiliación y carnetización, los Servicios en sala, la Franja de formación, los Servicios de inclusión y de información general sobre la BNC, como se explicará en la sección [Servicios presenciales prestados por GS, CDM y LABN](#).



Gráfica 41. Usuarios presenciales atendidos por el GS, CDM y LABN en 2013, 2014 y 2015

En el año 2013 hubo **31 700** usuarios presenciales, en 2014 hubo **30 333** y en 2015 hubo **24 967**. Entre 2013 y 2014 se observa una disminución del **4%** para este grupo de usuarios, mientras de 2014 a 2015 los usuarios presenciales disminuyeron en un **18%**. En parte, esta disminución se explica por el cierre temporal de la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez y de la Sala Fondo Antiguo y del LABN, en 2014.

Método de medición para el Estudio de usuarios | Usuarios presenciales GS, CDM y LABN

Usuarios que ingresan a salas [1] + usuarios de visitas guiadas [2]

[1] Se obtiene mediante registro de recepción para consulta en salas (ficha amarilla) y del CDM (ficha blanca).

[2] Se obtiene mediante registro de Visitas guiadas, según consolidado estadístico.

En esta medición se suman las Visitas guiadas, pues es un servicio presencial prestado por el GS para el cual los usuarios no requieren ficha amarilla.

Se debe mencionar que para esta medición no se tuvieron en cuenta a los usuarios del Punto de información, quienes ingresan a este espacio sin necesidad de ficha. Se excluye el conteo de estos usuarios, pues mediante observación se concluye que un gran porcentaje de los usuarios que ingresan al Punto, principalmente para afiliarse, se dirigen posteriormente a las salas de consulta, para lo cual si requieren ficha; esto significa que se podría incurrir en un doble conteo de usuarios.

Es de anotar, sin embargo, que hay un porcentaje mínimo no calculado, de usuarios atendidos en el Punto de información que se queda sin contabilizar: aquellos que ingresan para solicitar información de actividades y servicios de la BNC, y no ingresan a las salas. Según reportan los funcionarios y funcionarias del GS, es un porcentaje reducido de público el que presenta esta situación, por lo cual se concluye que no afecta significativamente la cifra de usuarios atendidos.

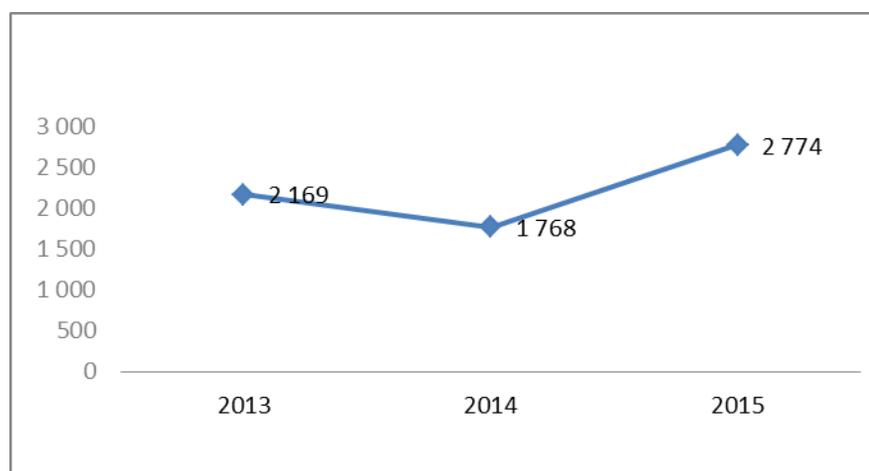
Antecedentes de la medición | Usuarios presenciales GS, CDM y LABN

En las mediciones del Grupo de Servicios, el *Número de usuarios que ingresan a salas* se acerca a esta medición, la cual se obtuvo al sumar los ingresos según control numérico en: Punto de información, Sala Daniel Samper, Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez, Sala Fondo Antiguo, LABN y Centro de Documentación Musical, y no de los

usuarios de ingreso por ficha, que es la cifra más fiable. Además, al realizar esta medición no se incluyeron los usuarios de Visitas guiadas⁵³.

c) Medición 3: Usuarios virtuales del GS, CDM y LABN

Los usuarios virtuales atendidos por el GS, el CDM y el LABN son aquellos beneficiados de los servicios virtuales prestados por los grupos mencionados, los cuales se detallarán en la sección de [Servicios virtuales prestados por GS, CDM y LABN](#).



Gráfica 42. Usuarios virtuales atendidos por el GS, EL CDM y EL LABN en 2013, 2014 y 2015

En el año 2013 hubo **2 169** usuarios virtuales atendidos por el GS, CDM y LABN, en 2014 hubo **1 768** y en 2015 hubo **2 774**. Comparativamente, de 2013 a 2014 este segmento de usuarios disminuyó en un **18%**, mientras de 2014 a 2015 se observa un aumento del **57%** en los usuarios virtuales. Tanto el decrecimiento del primer al segundo año, como el crecimiento del segundo al tercero, encuentran explicación principalmente en la variación del uso del servicio de consulta telefónica, que fue significativa de 2013 a 2015. Adicionalmente, las cifras de usuarios virtuales del CDM tuvieron un aumento muy importante, dejando ver que hay un importante segmento de usuarios virtuales en esta área⁵⁴.

⁵³ Los consolidados de Número de usuarios que ingresan a salas puede ser consultado en la carpeta compartida del Grupo de Servicios, localizado en: X:\ESTADISTICAS_GRUPOSERVICIOS\Uso interno

⁵⁴ Al indagar sobre este crecimiento, se pudo establecer que si bien en los años anteriores también habían usuarios virtuales del CDM, sólo a partir del año 2015 se siguió un registro riguroso sobre usuarios y servicios virtuales (Conversación con el Coordinador del CDM, Jaime Quevedo, Enero de 2106).

En este punto, se identifica que los servicios virtuales principales –dentro de los cuáles no se encuentra la consulta telefónica– presentan menos variaciones, como se explicará en la sección [Servicios virtuales prestador por GS, CDM y LABN](#).

· Método de medición empleado para el Estudio de usuarios / Usuarios virtuales GS, CDM y LABN

Número de servicios virtuales prestados por GS, CDM y LABN⁵⁵

Se asume que la relación de usuarios/servicio virtual, para la casi totalidad de los servicios prestados por el GS, CDM y LABN, es 1/1. De esta manera la cifra de usuarios virtuales es equivalente a la [Servicios virtuales prestados por GS, CDM y LABN](#).

· Antecedentes de la medición / Usuarios presenciales GS, CDM y LABN

La medición *Usuarios atendidos virtuales* que se encuentra en los Consolidados corresponde a esta medición, la cual resulta al sumar: usuarios de charlas y talleres virtuales, Servicio de elaboración de bibliografías, Diseminación selectiva de información D.S.I, Pregúntele al bibliotecario, Reserva de material, Servicio nacional de suministro de documentos, Conmutación bibliográfica, solicitudes de Visitas guiadas, solicitudes BNC@ y Servicio de alertas y novedades, como se observa en la fórmula de la tabla de Excel.

2.2 CONCLUSIONES SOBRE LOS USUARIOS DEL GS, CDM Y LABN

En esta sección presentamos las mediciones referidas a i) Usuarios atendidos, ii) Usuarios presenciales y iii) Usuarios virtuales atendidos por el Grupo de Servicios GS, del Centro de Documentación Musical CDM y del Laboratorio Digital LABN, enmarcadas en el Estudio de usuarios.

Como se ha explicado, si bien desde sus inicios este estudio ha buscado conocer los usuarios del Grupo de Servicios, el análisis cuantitativo visibilizó la participación del

⁵⁵ Es de aclarar que para el año 2013, hicimos una variación a la fórmula y sumamos los usuarios de la Franja de Formación LABN, quienes podían ser múltiples para cada servicio. Dado que a partir de 2014 no existe más ese servicio, no aplica para los años posteriores.

Centro de Documentación Musical y el Laboratorio Digital en la atención a usuarios, lo cual arrojó los resultados hasta ahora presentados.

Al inicio de la sección se presentan las fuentes de la información estadística sobre usuarios: el Registro de ingreso por ficha en Recepción, el Control numérico de ingreso a salas y punto de información y el Reporte estadístico de usuarios beneficiados y servicios prestados. Concluimos, de manera general, que para la medición de usuarios de GS, CDM y LABN, así como la del público de la BNC, el Registro de ingreso por ficha en Recepción, resultaba la más fiable. Sin embargo, en algunos casos, cuando se requieren datos que no cubre la ficha en recepción, recurrimos a la información de las otras fuentes.

Respecto al comportamiento **estadístico de los usuarios atendidos** por GS, CDM y LABN, se pudo observar una disminución general en los dos periodos comparados (2013-2014 y 2014-2015); en el primero, de un 5% y en el segundo de un 14%. Al analizar la variación para usuarios presenciales y para usuarios virtuales, se encontró que de 2013 a 2014 los usuarios presenciales disminuyeron en un 4% y de 2014 a 2015, un 18%; los usuarios virtuales disminuyeron de 2013 a 2014 en un 18% y de 2014 a 2015, tuvieron un crecimiento positivo, del 57%.

La revisión estadística de los servicios prestados, que se presenta en la tercera parte, permitirá localizar con mayor precisión las secciones donde disminuyeron o aumentaron la prestación de servicios, y nos permitirá presentar el análisis justificado sobre la pérdida o crecimiento de usuarios. Sin embargo, de manera anticipado podemos decir que el decrecimiento de usuarios presenciales del GS, CDM y LABN está, indudablemente, relacionado con el impacto que tuvo el cierre de la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez y la Sala del Fondo Antiguo, cierre que estaba programado inicialmente para 9 meses y que completó 33 meses, hasta diciembre de 2015, cuando se reabrieron las salas.

TERCERA PARTE | CARACTERIZACIÓN USUARIOS PRESENCIALES BIBLIOTECA NACIONAL

“...Así como ha cambiado y se ha desplazado la Biblioteca misma, así han cambiado sus usuarios: el criollo de los inicios es harto distinto del ciudadano de hoy; el indígena, la mujer, el niño, no estaban desde el principio, pero se han vinculado con el tiempo; el político, el militar, el profesor, el estudiante, se han ido conectando con ella en su devenir, han pasado por allí presidentes, ministros, escritores, amas de casa, universitarios, profesionales, adultos mayores, jóvenes, niños, hombres, mujeres, militares, religiosos, poetas, obreros, en distintos momentos y en diversas condiciones, respondiendo cada uno a dinámicas y procesos específicos⁵⁶

... Para el siglo XX los perfiles de los lectores cambiaron drásticamente, ya que no solo se proyecta el espectro de influencia de la Biblioteca en cuanto a sus servicios, sino que se amplía el universo de personas a las que va dirigida la institución. Desde las primeras décadas ya se quería vincular a otro tipo de usuarios: propuestas como la apertura de una sala pedagógica y una sala infantil tenían como objeto atraer más público, vinculando esta vez procesos ligados a la educación del país; para la década de los 30, se inició una apertura progresista de la Biblioteca, enmarcada en las ideas de los gobiernos liberales de entonces; la Biblioteca se trasladó de su sede vieja, hacinada con libros y carente de espacio, al nuevo edificio donde se encuentra actualmente. Han pasado 75 años desde que la Biblioteca estrenó sede y son muchas las historias que allí circulan. Por entonces, la institución estaba empeñada en llegar a las masas, en culturizarlas, de manera que se configuraron procesos para su inclusión en las dinámicas de la Biblioteca: el establecimiento del servicio nocturno (que empezó a funcionar años antes), la ampliación del horario, el uso de los medios masivos de comunicación de entonces, como la radio y la prensa, para la propaganda cultural y la extensión de los programas de la Biblioteca, una fuerte campaña cultural con eventos, conferencias en la sede, por radio, el desarrollo de bibliotecas aldeanas, el uso del cine como medio de transmisión cultural, entre otros; de esta manera, se vinculaban usuarios tanto alfabetizados como analfabetas, de distintas edades y regiones (a través de su cobertura que extendía lo local de Bogotá), con programas aptos para todos los ciudadanos, de todas las clases y de todos los tipos de formación académica”. (Cruz Herrera, 2013)

⁵⁶ [Biblioteca Nacional de Colombia: 236 años de usuarios](#). Artículo presentado por Diego Cruz Herrera, estudiante de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, pasante del Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional. Este documento se presenta como producto final del ejercicio de investigación “Transformación del usuario de la Biblioteca Nacional de Colombia a lo largo de su historia”, desarrollado durante la pasantía.

Sistematización y análisis de la información

Las políticas⁵⁷ 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.

La elaboración anual de las caracterizaciones de *usuarios presenciales* de la Biblioteca Nacional de Colombia BNC, permitió conocer de manera más amplia el perfil de las personas que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma, en los años 2013 al 2015. Para alcanzar éste objetivo se determinó 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 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 Symphony⁵⁸. La organización y clasificación de la información se realizó en el marco del periodo comprendido entre el 2 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2015. En el cuadro siguiente se explicitan las características de cada variable en términos de prioridades siguiendo la clasificación:

57 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

58 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.

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA					
Identificar las características ⁵⁹ de los usuarios presenciales de la BNC					
Usuarios presenciales afiliados y carnetizados					
Nivel	Categorías	Variable	Característica Evidenciada	Justificación	Consideraciones
SECTOR	Geográficas	Cobertura geográfica	Identificar la ubicación geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	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
	Demográfico	Edad	Identificar los rangos de edad de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	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 a rangos que permitan establecer características comunes.	Los rangos de edad que se establecieron 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
		Sexo	Identificar el sexo de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	Esta variable es medible porque al momento de depurar los reportes el ILS se desglosa el tratamiento de Sr. o Sra. Y se creó una columna con el sexo, femenino o 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	Las categorías con las que contamos son: DESEMPLEADO; EMPLEADO; ESTUDIANTE; FUNCIONARIO (Funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas)

⁵⁹ 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 los años 2013-2015

				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.	HOGAR; INVESTIGADOR; OTRO; PENSIONADO; PROFESOR (Educación básica y media); PROF_UNIV (Profesor 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	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	

				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.	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 qué 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, 2015)
		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 11. Priorización de variables

No obstante lo anterior, es importante informar, que en la fase I del Estudio de Usuarios se realizó un ejercicio preliminar de caracterización 2010-2012⁶⁰, que conllevó a la organización, normalización y análisis de 27.481 registros, arrojando datos sobre las afiliaciones [nuevos / renovaciones] así: 2010 (4.036 usuarios), 2011 (8.594 usuarios), 2012 (9164 usuarios) y 2013 (5.687 usuarios). Es importante advertir que los resultados de esta caracterización fueron parciales, dado que se identificó una diferencia entre los datos que arroja los reportes del ILS Symphony frente a las estadísticas que se llevan en el Punto de Información.

A partir de esta experiencia se planteó la metodología para la elaboración de las subsiguientes caracterizaciones y se tomaron correctivos para corregir los errores detectados. Asimismo, la caracterización de usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional se articuló con el proyecto de caracterización de Gobierno en línea y MinTic para dar cumplimiento con una serie de disposiciones legales⁶¹ 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.

COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LAS CARACTERIZACIÓN USUARIOS PRESENCIALES 2013-2015

Con el ánimo de facilitar la lectura del comparativo producto de las caracterizaciones es importante anotar que la automatización del trámite de afiliación y la carnetización de los usuarios presenciales se inició en 2010, de igual manera la normalización⁶² del ingreso de los datos [suministrados por los ciudadanos al momento de realizar su afiliación] en el módulo de circulación y préstamo del ILS Symphony, específicamente el apartado de mantenimiento e información de usuario. Por último la actualización en el formulario de carnetización de usuarios BNA-065 donde el usuario registra y firma. Estos factores influenciaron en la manera de comparar los resultados.

Cobertura geográfica

⁶⁰ Con la colaboración del pasante Jonathan Esteban Gordillo de la Universidad Javeriana se organizó la información a partir de los reportes del ILS Symphony desde el 02 de agosto de 2010 al 31 de diciembre de 2012

⁶¹ Ver anexo 1 Normativa

⁶² Durante el transcurso de los tres años se realizaron ajustes tanto al procedimiento código P-BNA-058 como al manual de prestación de servicios presenciales y virtuales Código: M-BNA-003 y sus respectivos instructivos, formatos y planillas. Este trabajo se puede consultar vía internet en la página de la Biblioteca Nacional www.bibliotecanacional.gov.co haciendo clic en el icono Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Cultura. .

En lo concerniente a la ubicación geográfica de los usuarios afiliados iniciamos diciendo que el país y la ciudad de residencia se incluyeron como variables tanto en el formulario de carnetización para usuarios como en el módulo de circulación del IIS Symphony a partir del 2014. En razón de lo anterior, mostraremos a continuación el comparativo 2014-2015 en lo referente al país, departamento, ciudad y/o localidad de residencia al momento de realizar su afiliación:

Podemos afirmar que el 97.84 % por ciento se ubica en Colombia y el 2.16% informó estar radicados en otro país. Estados Unidos, España y Francia son los sitios reportados con mayor frecuencia por los usuarios que viven en el extranjero.

País	2014	2015	Total	%	
Colombia	7.279	6.507	13.786	97,84	
EE.UU.	29	25	54	0,38	2,16%
España	19	14	33	0,23	
Francia	11	15	26	0,18	
México	17	7	24	0,17	
Argentina	9	12	21	0,15	
Venezuela	11	6	17	0,12	
Brasil	12	4	16	0,11	
Alemania	5	9	14	0,10	
Chile	7	3	10	0,07	
Italia	4	4	8	0,06	
Reino unido	7		7	0,05	
Perú	4	2	6	0,04	
Canadá	2	4	6	0,04	
Australia	3	2	5	0,04	
Países Bajos	1	4	5	0,04	
Suiza	1	4	5	0,04	
Corea	3	1	4	0,03	
Panamá	2	1	3	0,02	
Costa rica	1	2	3	0,02	
Ecuador	1	2	3	0,02	
Bélgica	1	2	3	0,02	
República Dominicana	2	0	2	0,01	
Austria	0	2	2	0,01	
China	1	0	1	0,01	
Cuba	1	0	1	0,01	
El Salvador	1	0	1	0,01	
Eslovaquia	1	0	1	0,01	
Irlanda	1	0	1	0,01	

Japón	1	0	1	0,01
Polonia	1	0	1	0,01
República Checa	1	0	1	0,01
Rusia	1	0	1	0,01
Gran Bretaña	0	1	1	0,01
Alemania	0	1	1	0,01
Honduras	0	1	1	0,01
Panamá	0	1	1	0,01
Indonesia	0	1	1	0,01
Reino Unido	0	1	1	0,01
vacía (se omitió información)	0	12	12	0,09
Total	7.440	6.650	14.090	100 %

Tabla 12. Distribución por país 2014-2015

La distribución dentro del territorio nacional de los afiliados durante el 2014 y 2015 se centralizó en el departamento de Cundinamarca, con un 94,29 % y específicamente en la ciudad de Bogotá. El 5,71 % restante se distribuyó en 24 departamentos (de los 32 existentes en Colombia). Siendo Antioquia, Valle del Cauca y Boyacá los de mayor presencia durante los dos últimos años.

Departamento	2014	2015	Total	%
Cundinamarca	7010	6275	13285	94,29
Antioquia	96	65	161	1,14
Valle del Cauca	41	39	80	0,57
Boyacá	23	29	52	0,37
Santander	18	22	40	0,28
Atlántico	14	24	38	0,27
Tolima	13	16	29	0,21
Caldas	20	8	28	0,20
Norte de Santander	20	4	24	0,17
Meta	12	5	17	0,12
Bolívar	7	10	17	0,12
Risaralda	11	4	15	0,11
Huila	4	11	15	0,11
Quindío	8	2	10	0,07
Magdalena	6	4	10	0,07
Nariño	6	4	10	0,07
Cauca	5	1	6	0,04
Caquetá	1	4	5	0,04
Sucre	0	5	5	0,04
Guajira	2	1	3	0,02

5,71

César	1	2	3	0,02
Córdoba	1	1	2	0,01
Arauca	1	0	1	0,01
Guainía	1	0	1	0,01
Putumayo	1	0	1	0,01
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0	1	1	0,01
Vacía (no se identificó la ciudad de residencia del usuario)	118	1	119	0,84
No aplica	0	112	112	0,79
Totales	7440	6650	14090	100

Tabla 13. Distribución por departamentos en Colombia 2014-2015

Para lograr un mayor nivel de descripción sobre la distribución geográfica en la ciudad de Bogotá se agrupó por localidades, es preciso anotar que la localidad con mayor presencia de usuarios fue Suba con un porcentaje total de 13.8% [equivalente a 1.642 recurrencias], seguidamente se ubican las localidades de Engativá con un 11.6% [representatividad dada con 1.388 ciudadanos] y Kennedy con 11% equivalente a 1.317.

Localidad	2014	2015	Total	%
Suba	849	793	1642	13,8
Engativá	710	678	1388	11,6
Kennedy	670	647	1317	11,0
Usaquén	547	482	1029	8,6
Santa Fe	343	345	688	5,8
Chapinero	309	327	636	5,3
Teusaquillo	363	321	684	5,7
Fontibón	330	305	635	5,3
Bosa	324	270	594	5,0
San Cristóbal	329	245	574	4,8
Puente Aranda	267	236	503	4,2
Rafael Uribe Uribe	228	225	453	3,8
Ciudad Bolívar	231	207	438	3,7
Usme	151	140	291	2,4
Barrios Unidos	145	130	275	2,3

Tunjuelito	117	116	233	2,0
Antonio Nariño	93	83	176	1,5
La Candelaria	117	78	195	1,6
Los Mártires	100	71	171	1,4
Localidad sin identificar	323	209	532	4,5
Totales	6223	5699	11922	100%

Tabla 14. Distribución en localidades de la ciudad Bogotá 2014-2015

Las localidades con menor representatividad de usuarios afiliados fueron La Candelaria y Los Mártires con una presencia de 195 y 171 usuarios respectivamente.

Variables demográficas

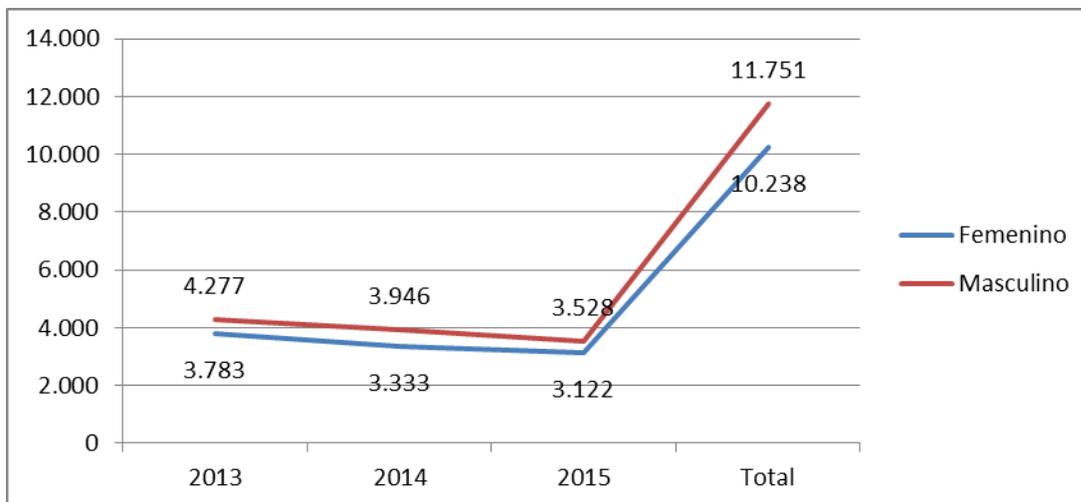
Nos permiten agrupar a los usuarios presenciales que realizaron su afiliación por características comunes.

Sexo

Con esta variable se pudo identificar el sexo de los ciudadanos que realizaron su afiliación y tramitaron su carné por primera vez entre los años 2013 a 2015 arrojando los siguientes resultados:

Sexo	2013	2014	2015	Total	%
Femenino	3.783	3.333	3.122	10.238	46,56
Masculino	4.277	3.946	3.528	11.751	53,44
Total	8.060	7.279	6.650	21.989	100

Tabla 15. Distribución estadística y porcentual de acuerdo al género de los ciudadanos



Gráfica 43.distribución estadística por género 2013-2015

En consecuencia podemos afirmar que el 53% de los usuarios afiliados pertenecía al sexo masculino y el 47% restante al sexo femenino.

Edad

En lo referente a la variable de edad, nos pasa lo mismo que con la ubicación geográfica, sólo se implementó a partir del 2014, en consecuencia mostraremos el comparativo de los años 2014 a 2015.

Año	2014-2015	2014-2015	2014-2015	%
Rango de edad	Masculino	Femenino	Total F+M por rango edad	F+M por rango edad %
18 a 19 años	1.191	1.475	2.666	18,92
20 a 24 años	2.571	2.517	5.088	36,11
25 a 29 años	1.094	799	1.893	13,44
30 a 34 años	640	421	1.061	7,53
35 a 39 años	383	246	629	4,46
40 a 44 años	300	176	476	3,38
45 a 49 años	247	154	401	2,85
50 a 54 años	249	152	401	2,85
55 a 59 años	223	134	357	2,53
60 a 64 años	169	76	245	1,74
65 a 69 años	117	38	155	1,10

70 a 74 años	77	16	93	0,66
75 a 79 años	24	4	28	0,20
Falta por definir	80	71	151	1,07
Mayor de 80 años	24	2	26	0,18
Menor de 18	173	247	420	2,98
Totales	7.562	6.528	14.090	100 %

Tabla 16. Distribucion estadística y porcentual genero versus edad

En lo referente a las variables demográficas de sexo y edad, se realizó una identificación, posteriormente se agrupó en femenino y masculino. Así mismo se identificó la edad y se agrupó por rangos de edades. El análisis de los datos facilitó establecer características comunes y observar la influencia en los roles en el proceso de afiliación:

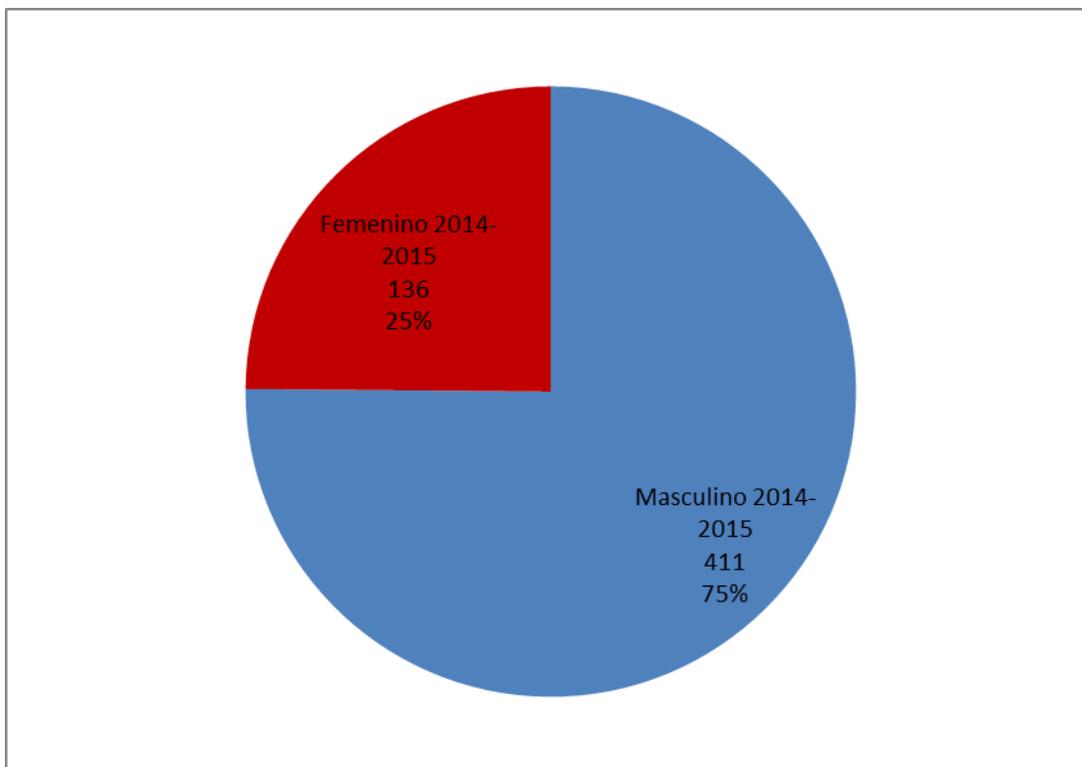
El rango de edad que más representatividad tuvo durante el 2014 y 2015 en nuestros usuarios presenciales está entre los 20 a los 24 años de edad equivalente a un 36.11% por ciento. De los 5.088 usuarios que se encuentran en este rango de edad, 2.571 eran de sexo masculino y 2.517 de género femenino.

Al comparar los rangos de edad que mayor cantidad de usuarios reflejan, es decir 18 a 29 años⁶³, con una representatividad del 68% podemos concluir frente al género de los mismos, que 4.856 son masculinos y 4.791 femeninos. A medida que el rango de edad aumentaba se observó una disminución en la vinculación de usuarios mujeres, en el rango más alto, mayores de 80 años, veinticuatro [24] ciudadanos fueron hombres frente a la vinculación de dos mujeres. Como datos curiosos en ambos años tuvimos la fortuna de afiliar a ciudadanos mayores de 90 años.

La población de adulto mayor⁶⁴ tuvo una representación del 4% y sobre este rango mayor de 60 años, los hombres tuvieron mayor participación.

⁶³ Se agrupo los rangos que presentaban mayor número de usuarios afiliados durante el 2014 y 2015: 18 a19 años, 20 a24 años y 25 a 29 años.

⁶⁴ Adulto Mayor. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Ley 1276 de 2009.



Gráfica 44. Distribución estadística y porcentual adulto mayor por género

En cuanto a los menores de 18 años que representan un 2.98% por ciento de la población beneficiada con el servicio y trámite de afiliación y carnetización, se pudo identificar que la edad mínima registrada es 14 años, estos nuevos usuarios están vinculados a instituciones de educación superior y están cursando el primer semestre de universidad. El género de los usuarios vinculados con mayor representatividad en este rango fue el femenino alcanzando un 58.81% mientras el 41.19 % eran hombres:

Mayor cantidad de usuarios 2014-2015			
18 a 29 años M Masculino 2014-2015	18 a 29 año Femenino 2014-2015	Total F+M 2014-2015	F+M por rango edad%
4.856	4.791	9.647	68%

Tabla 17. Distribución estadística y porcentual del rango de edad con mayor presencia en la BNC y su distribución por género

Ocupación

Esta categoría corresponde a la ocupación que el ciudadano al momento de afiliarse como usuario presencial de la Biblioteca Nacional manifestó estar realizando, y fue seleccionada entre las opciones preestablecidas, que se han ido ajustando de acuerdo al análisis de los resultados de las caracterizaciones⁶⁵:

Categoría	2013	2014	2015	Total	%
Estudiante	5.700	5.084	4.584	15.368	70,07
Independiente	875	734	754	2.363	10,77
Empleado	702	781	621	2.104	9,59
Profesor universitario	222	126	125	473	2,16
Profesional	0	5	0	5	0,02
Profesor [Educación básica y media]	181	96	139	416	1,90
Pensionado	161	117	135	413	1,88
Investigador	76	59	68	203	0,93
Docente	1	77	0	78	0,36
Otro	5	31	15	51	0,23
Funcionario [Funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas]	14	22	17	53	0,24
Desempleado	40	76	47	163	0,74
Hogar	82	53	51	186	0,85
Vacías (se omitió información)	3	18	36	57	0,26
Totales	8.062	7.279	6.592	21.933	100

Tabla 18. Distribución estadística y porcentual de la ocupación [actividad u oficio]

El 70% de los usuarios manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse “estudiante”, seguido por un 10.77% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 9.59% que manifestaron ser empleados vinculados a una

⁶⁵ 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 los años 2014-2015.

institución pública o privada. Así mismo, más del 4.41% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria.

Carrera o profesión

De los 15.368 ciudadanos que se identifican como estudiantes, más del 80% adelantan carreras universitarias. 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 Educación⁶⁶. El comparativo 2013 a 2015 reflejó que el 30% 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 13.60 % se encuentra la profesiones enmarcadas en el área del conocimiento de la *economía, administración contaduría y afines*; en tercer lugar se ubicaron las carreras o profesiones vinculadas a la *ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines* con un 12.82%. En cuarto lugar encontramos las carreras que pertenecen a las *bellas artes* con un 12.71%:

SNIES del Programa	2013	2014	2015	Total	Frecuencia
Ciencias sociales y humanas	2.481	2.317	2.094	6.892	30,04
Economía, administración, contaduría y afines	1.040	1.062	1.018	3.120	13,60
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	1.018	916	1.007	2.941	12,82
Bellas artes	1.053	892	972	2.917	12,71
Ciencias de la educación	1.120	892	745	2.752	12,00
No se asignó clasificación SNIES, la información capturada no permitió identificar el estudio de pregrado (técnico, tecnológico o universitario) del	680	630	517	1.857	8,09

⁶⁶ Sistema Nacional de Información de la Educación Superior:
<http://snies.mineduacion.gov.co/consultasnies/programa#>

usuario al momento de afiliarse.					
Ciencias de la salud	385	382	167	934	4,07
Matemáticas y ciencias naturales	149	119	110	378	1,65
Agronomía veterinaria y afines	20	22	19	61	0,27
(En blanco)	546	543	1	1.090	4,75
Total general	8.492	7.775	6.650	22.942	100

Tabla 19. Distribución estadística y porcentual del área del conocimiento donde se encuentran subordinadas las carreras o profesiones de acuerdo al SNIES

La distribución de las carreras pertenecientes a las ciencias sociales y humanas, lo podemos apreciar en la siguiente tabla:

Carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas	2013	2014	2015	Total	%
Derecho	563	560	485	1.608	26,03
Comunicación Social	202	335	366	903	14,62
Historia	183	178	202	563	9,11
Trabajo social	144	106	107	357	5,78
Ciencia política	105	103	134	342	5,54
Psicología	141	0	167	308	4,99
Sociología	90	117	76	283	4,58
Literatura	95	89	67	251	4,06
Antropología	78	92	76	246	3,98
Bibliotecología	98	71	73	242	3,92
Periodismo	77	64	91	232	3,76
Filosofía	82	91	57	230	3,72
Relaciones internacionales	60	71	74	205	3,32
Filología	39	34	27	100	1,62
Lengua moderna	41	25	13	79	1,28
Lingüística	16	18	15	49	0,79
Criminalística	22	12	11	45	0,73
Geografía	6	9	17	32	0,52
Teología	13	6	2	21	0,34
Recreación	1	1	2	4	0,06

Ciencia Militar	0	0	2	2	0,03
Vacías (se omitió información)	0	0	3	3	0,05
Otro	0	0	72	72	1,17
Total	2.056	1.982	2.139	6.177	100

Tabla 20. Distribución estadística y porcentual de las carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas

Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son derecho 26.03%, comunicación social 14.62% e historia 9.11% respectivamente.

Nivel educativo

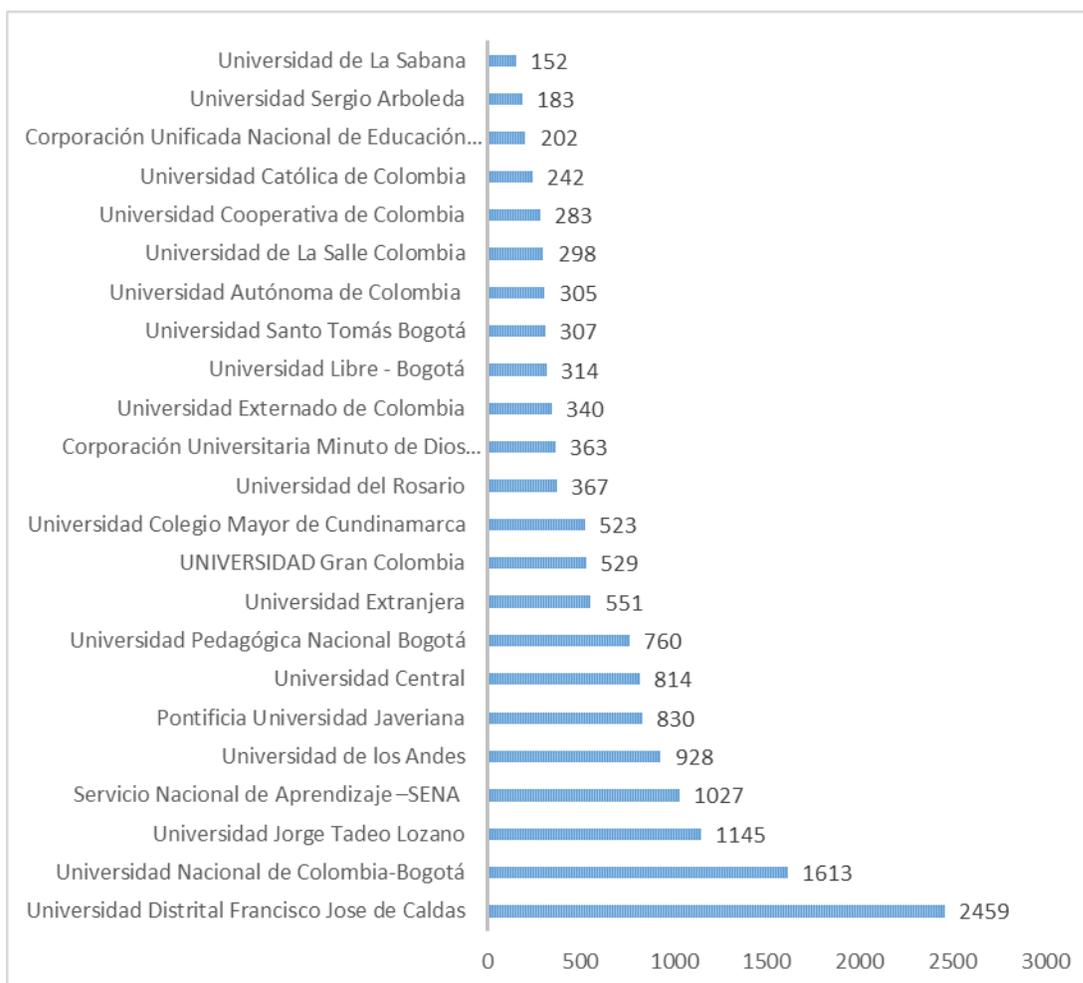
En lo referente a la variable 'Nivel educativo', se identificó que la mayoría de usuarios, el 72.56%, tiene una carrera universitaria o está adelantándose, en otras palabras, nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios. El 4.58% está cursando o cursó una Maestría, el 3.62% realiza o realizó una especialización y el 1.32 % está o estuvo vinculado a un doctorado. Como dato estadístico identificamos que cuarenta y siete [47] de los usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un postdoctorado.

Nivel educativo	2013	2014	2015	Total	Frecuencia
Estudiante Universitario	5.797	5.453	4.824	16.074	72,56
Estudiante de secundaria	275	451	389	1.115	5,03
Estudiante de Maestría	368	360	376	1.104	4,98
Estudiante Técnica	530	347	344	1.221	5,51
Estudiante tecnológico	478	420	309	1.207	5,45
Estudiante de especialización	346	225	231	802	3,62
Estudiante de Doctorado	104	87	101	292	1,32
Vacías (se omitió información)	64	41	41	146	0,66
Otro	89	34	21	144	0,65
Estudiante Postdoctoral	11	22	14	47	0,21
Total	8.062	7.440	6.650	22.152	100 %

Tabla 21. Distribución estadística y porcentual del Nivel Educativo

Institución educativa

La incidencia de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos del país dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones se concentra en tres universidades, dos de carácter público: la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Universidad Nacional de Colombia-Bogotá. Y una de carácter privado, la Universidad Jorge Tadeo Lozano. A nivel técnico y tecnológico la presencia del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA sigue siendo la más relevante.



Gráfica 45. Universidades con mayor representación de usuarios 2013-2015

No obstante lo anterior se registró un total de ciento treinta y cuatro [134] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron en los tres últimos años. En la siguiente tabla podemos observar las primeras veinte instituciones:

No	Institución educativa	2013	2014	2015	Frecuencia
1	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	1.127	800	532	2.459
2	Universidad Nacional de Colombia- Bogotá	627	507	479	1.613
3	Universidad Jorge Tadeo Lozano	395	296	454	1.145
4	Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA	375	380	272	1.027
5	Universidad de los Andes	228	411	289	928
6	Pontificia Universidad Javeriana	270	270	290	830
7	Universidad Central	323	258	233	814
8	Universidad Pedagógica Nacional Bogotá	239	262	259	760
9	Universidad La Gran Colombia - Bogotá	164	229	136	529
10	Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	300	117	106	523
11	Universidad del Rosario	104	113	150	367
12	Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO	103	125	135	363
13	Universidad Externado de Colombia	115	94	131	340
14	Universidad Libre - Bogotá	116	104	94	314
15	Universidad Santo Tomás Bogotá	126	105	76	307
16	Universidad Autónoma de Colombia	131	91	83	305
17	Universidad de La Salle Colombia	98	78	122	298
18	Universidad Cooperativa de Colombia	126	84	73	283
19	Universidad Católica de Colombia	64	83	95	242
20	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, CUN	62	67	73	202

Tabla 22. Distribución estadística y porcentual de las 20 primeras instituciones educativas con presencia en la BNC

Es importante mencionar que durante este periodo de tiempo, quinientos cincuenta y un [551] usuarios manifestaron estudiar o haber estudiado en universidades extranjeras.

VARIABLES INTRÍNSECAS

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.

Área de interés

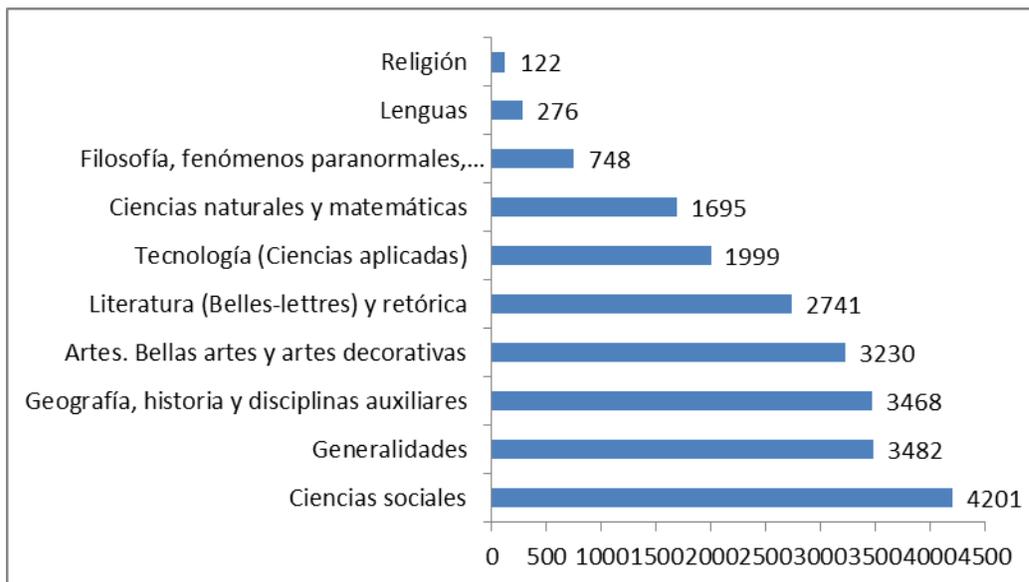
Esta variable nos proporciona información relevante para clasificar y agrupar las áreas temáticas de mayor interés, comunes entre los usuarios con el fin de facilitar la organización y recuperación de esta afinidad se adoptó el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que agrupa en diez clases principales el conocimiento:

Clasificación Decimal Dewey	2013	2014	2015	Total
000 – Generalidades	1.463	1.137	882	3.482
100 - Filosofía, fenómenos paranormales, psicología	297	241	210	748
200 – Religión	24	50	48	122
300 - Ciencias sociales	1.632	1.404	1.165	4.201
400 – Lenguas	142	77	57	276
500 - Ciencias naturales y matemáticas	729	517	449	1.695
600 - Tecnología (Ciencias aplicadas)	863	580	556	1.999
700 - Artes. Bellas artes y artes decorativas	1.153	1.032	1.045	3.230
800 - Literatura (Belles-lettres) y retórica	682	1.091	968	2.741
900- Geografía, historia y disciplinas auxiliares	1.044	1.235	1.189	3.468

Tabla 23. Distribución estadística del área de interés

El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca giró en torno a las *ciencias sociales*, seguidamente se ubican con el mismo valor porcentual de 16%, la *geografía, historia y disciplinas auxiliares* y las *generalidades*, en un cuarto lugar se encuentra la *literatura [Belles-lettres] y retórica* con un 15%. Es importante relacionar con esta variable las actividades desarrolladas por el Grupo de Servicios para garantizar la democratización del acceso a la información mediante la formación y captación de nuevos públicos, así como lo proyectos especiales que le apostaron al acceso y uso del patrimonio bibliográfico y documental⁶⁷, y estrategias de comunicación.

67 Ejemplos: Mapoteca Digital: Acceso abierto a centenares de mapas de Colombia, América y otras partes del mundo desde el siglo XVI mayor información <http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/mapoteca>



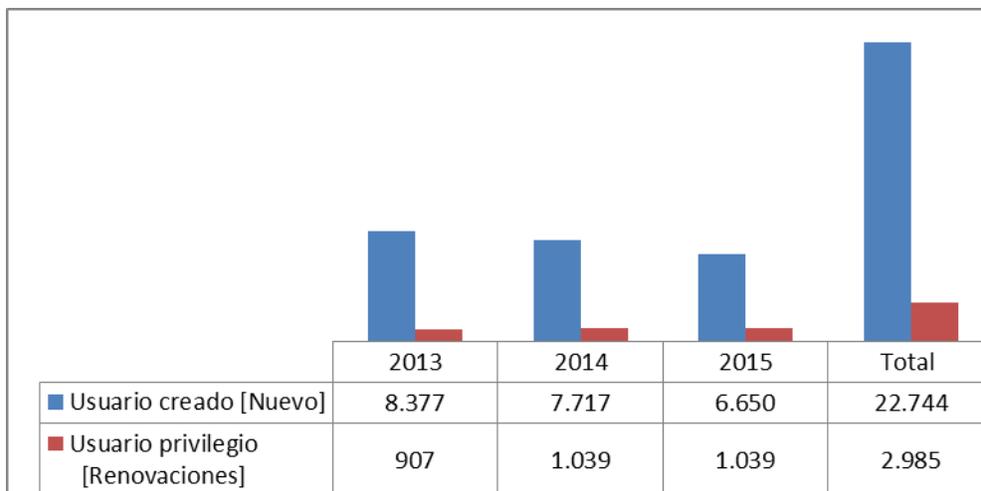
Gráfica 46. Distribución área de interés 2013-2015

VARIABLES DE COMPORTAMIENTO

Las variables de comportamiento corresponden a las acciones observadas en los usuarios, permitiendo identificar la interacción y la permanencia. En el caso específico de los usuarios presenciales, al renovar su afiliación y al usar alguno de los servicios presenciales, una vez el ciudadano se haya afiliado [nuevos o renovaciones].

Afiliación (Nuevo o Renovación)

Iniciamos diciendo que de los 25.270 ciudadanos que realizaron su afiliación, durante los años 2013 al 2015, 87 % eran usuarios nuevos. El 13% restante eran usuarios regulares que realizan la renovación de su afiliación y del carné.



Gráfica 47. Distribución estadística de Afiliación [Nuevo o Renovación]

Frente a la variable 'Afiliación' [nuevo o renovación] nos permitió cuantificar y comparar las renovaciones frente a las nuevas afiliaciones.

Afiliación [Nuevo o Renovación]	2013	2014	2015	Total	%
Usuario creado [nuevo]	7.639	7.743	6.650	22.032	87,19%
Usuario privilegio [renovaciones]	922	1.277	1.039	3.238	12,81%
Total	8.561	9.020	7.689	25.270	100%

Tabla 24. Distribución estadística y porcentual de afiliaciones 2013-2015

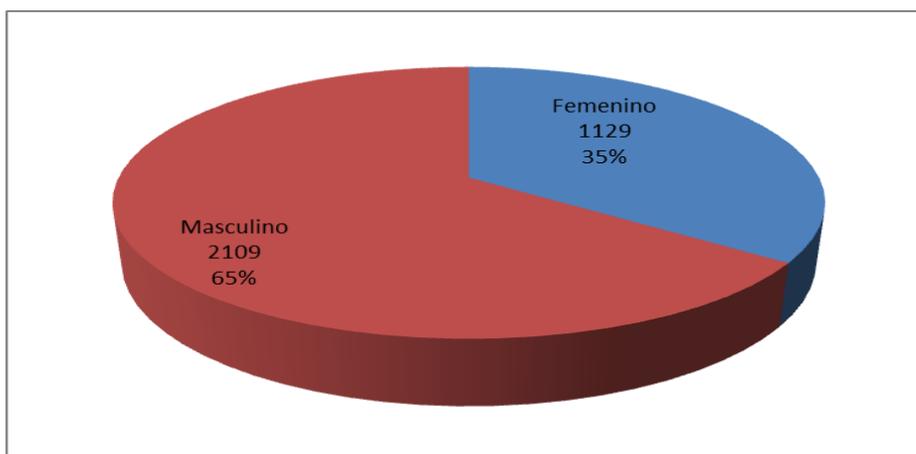
De igual manera permitió identificar la permanencia de usuarios regulares. De los 2.316 usuarios que renovaron su afiliación entre el 2013 al 2015 se observó en la mayoría de los casos equivalía a la segunda renovación, lo que implica una permanencia mínima de tres años como usuario regular de la Biblioteca. En algunos casos supera los 15 años⁶⁸, lo que nos permite afirmar que la Biblioteca genera en sus usuarios regulares un sentido de pertenencia.

⁶⁸ Es importante aclarar que frente a las renovaciones debemos de tener en consideración que el proceso de automatización del servicio y trámite de la afiliación se inició paulatinamente en el año 2000, en consecuencia la fecha más antigua va hacer esta, no obstante contamos con usuarios cuya vinculación se remonta a los años 70.

Año primera afiliación	2013	2014	2015
	Recurrencias por año		
2000	52	53	39
2001	44	48	51
2002	38	38	40
2003	61	38	38
2004	59	68	47
2005	50	55	38
2006	71	72	46
2007	64	55	53
2008	64	66	45
2009	116	107	68
2010	251	236	124
2011	31	244	203
2012	21	34	185
2013	0	163	30
2014	0	0	32
Total	922	1277	1039

Tabla 25. Renovaciones [año primera afiliación]

Asimismo, podemos afirmar que en algunos casos existen intervalos entre una renovación a otra. En cuanto el sexo de los usuarios que renovaron su afiliación podemos afirmar que 65% eran de sexo masculino y el 35% femenino. Por ende los hombres realizaron mayor número de renovaciones.



Gráfica 48. Distribucion porcentual y estadística por genero en las renovaciones

En la siguiente tabla, se observa en detalle la representación por sexo de los usuarios que renovaron su afiliación entre el 2013 a 2015:

Sexo	2013	2014	2015	Total	%
Femenino	317	444	368	1.129	34,87
Masculino	605	833	671	2.109	65,13
Total	922	1.277	1.039	3.238	100

Tabla 26. Distribucion porcentual y estadística por género en las renovaciones

En lo referente a la variable de edad, al igual que en las afiliaciones [nuevas], no se tienen los datos de 2013, por ende, hablaremos sólo de los años 2014 y 2015: Se pudo detectar que el rango de edad donde los usuarios hombres realizan mayor número de renovaciones se encuentra entre los 25 a 29 años, mientras que en las usuarias mujeres se presenta dentro del rango de los 20 a 24 años. Asimismo se identificó que los usuarios hombres tienen más permanencia como usuarios regulares y de hecho se presentan renovaciones en usuarios que superan los 80 años.

Año	2014		2015		Total Femenino	Total Masculino
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino		
Rango de edad						
18 a 19 años	15	8	2	2	17	10
20 a 24 años	136	154	114	99	250	253
25 a 29 años	82	124	97	129	179	253
30 a 34 años	63	109	55	79	118	188
35 a 39 años	28	71	29	62	57	133
40 a 44 años	21	42	24	33	45	75
45 a 49 años	16	40	14	33	30	73
50 a 54 años	14	45	7	40	21	85
55 a 59 años	13	54	6	54	19	108
60a 64 años	14	50	12	38	26	88
65 a 69 años	7	47	0	29	7	76
70 a 74 años	8	28	1	19	9	47
75 a 79 años	2	14	2	14	4	28
Mayor de 80 años	2	10	0	7	2	17
Falta por definir, previa verificación formulario.	23	37	5	33	28	70
Sub totales	444	833	368	671	812	1504
Total	1277		1039		2316	

De hecho podemos deducir que se presenta una reducción significativa en las renovaciones entre usuarias mujeres que superan los 65 años.

Uso de Servicios

Las encuestas permiten conocer la valoración y sugerencias frente a los servicios prestados por el Grupo de Servicios, acercando al usuario regular -virtual y presencial- a la misión de la Biblioteca Nacional. Con el ánimo de ampliar esta información el estudio cuenta con un anexo

En consecuencia se fomenta y propició la comunicación de doble vía entre los usuarios y la Biblioteca y, finalmente se integró a otros grupos de trabajo que ofrecen servicios y trámites para posteriores análisis.

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, aportan a la 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.

En ese sentido, la caracterización es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, rediseño 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 2015, la Biblioteca Nacional realizó el trámite de afiliación a 7.689 ciudadanos, de éstos, 6.650 se beneficiaron por primera vez de los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Los restantes 1.039 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 caracterización confirmó que la ubicación geográfica de más del 98% de los usuarios presenciales se centra en la ciudad de Bogotá D.C., siendo las localidades de Suba, Engativá y Kennedy las que mayor presencia tienen. No obstante la Biblioteca beneficia a usuarios radicados en otras ciudades del departamento de Cundinamarca como Soacha y Chía.

El departamento de Antioquia y específicamente Medellín, ocupan el segundo lugar. Los departamentos de Boyacá y el Valle del Cauca, se encuentran en tercer y cuarto lugar respectivamente.

Así mismo un 2% de los usuarios manifestaron estar radicados en otros países, Estados Unidos, Francia, España y Argentina lideran la lista.

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 2015 se centró en el rango de edad 18 a 29 años de edad. Se detectó un equilibrio entre hombres y mujeres que tienen una edad promedio de 20 a 24 años que deciden vincularse como usuarios de la Biblioteca.

A medida que el rango de edad aumentaba, se observó una disminución en el interés de las mujeres en estar afiliadas como usuarias a la Biblioteca. En el rango más alto de edad mayor de 80 años, el 93% fueron hombres frente a la vinculación de una sola mujer. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres. En conclusión de acuerdo al comportamiento del año 2015 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 66% de los ciudadanos que realizaron su afiliación [nueva o renovación] manifestaron tener como “ocupación” [actividad u oficio] la condición de *estudiante*, seguido por un 12% que manifestaron ser trabajadores al escoger la categoría de *independiente* y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 5% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. Como dato relevante el 2% equivalente a 105 usuarios, declararon ser investigadores.

De los 5.477 ciudadanos que se identifican como estudiantes, más del 80% adelanta o adelantó estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos o universitarios. El área del conocimiento donde se encuentra subordinadas las carreras o profesiones adelantadas por los usuarios un 33% fue el área de ciencias sociales y humanas con una frecuencia de 2.563 usuarios.

Es pertinente dar a conocer que tres [3] áreas del conocimiento, comparten la misma distribución porcentual del 14 %, a saber: economía, administración, contaduría y afines con 1.101 recurrencias; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines con 1.100 coincidencias y bellas artes con 1.058 concomitancias.

Las carreras o profesiones de las cuales provienen los usuarios que realizaron su afiliación [nueva o renovación] durante el 2015, se destacan por número de frecuencia: historia, derecho y las licenciaturas. La incidencia de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos del país dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones se concentra en tres universidades de carácter público: la Universidad Distrital, la Universidad Nacional, la Universidad Pedagógica. Y tres de carácter privado, la Universidad Jorge Tadeo Lozano, la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad de los Andes. 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 treinta y cuatro [134] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron del 2 de enero al 31 de diciembre del 2015.

En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el 72%, tiene una carrera universitaria o está adelantándola, en otras palabras, nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios. El 7% está cursando o cursó una Maestría, el 4% realiza o realizó una especialización y el 2% o estuvo vinculado a un doctorado. Como dato estadístico identificamos que veinte [20] de los usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un postdoctorado.

Durante el 2015 el interés de los usuarios en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a la geografía, historia y disciplinas auxiliares, seguido de las ciencias sociales, literatura [Belles-lettres] y retórica. Es importante relacionar con esta variable las actividades desarrolladas por el Grupo de Servicios para garantizar la democratización del acceso a la información mediante la formación y captación de nuevos públicos, así como lo proyectos especiales que le apostaron al acceso y uso del patrimonio bibliográfico y documental⁶⁹, y estrategias de comunicación.

Así mismo, las encuestas permiten conocer la valoración y sugerencias frente a los servicios prestados por el Grupo de Servicios, acercando al usuario regular -virtual y presencial- a la misión de la Biblioteca Nacional. En consecuencia se fomentó y propició la comunicación de doble vía entre los usuarios y la Biblioteca y, finalmente se integró a otros grupos de trabajo que ofrecen servicios y trámites para posteriores análisis.

69 Ejemplos: Mapoteca Digital: Acceso abierto a centenares de mapas de Colombia, América y otras partes del mundo desde el siglo XVI mayor información <http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/mapoteca>

Con este panorama se pone a consideración de la coordinación del Grupo de Colecciones y Servicios⁷⁰ algunas acciones encaminadas 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”.
- 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.
- Continuar 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 lo cual permitirá 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.
- 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

⁷⁰ En enero de 2016 se dispuso fusionar el Grupo de Servicios con el Grupo de Colecciones. Decisión administrativa cristalizada mediante Resolución No. 0069 del 25 de enero del 2016.

especializados en el contexto actual de la sociedad de la información y el conocimiento.

Finalmente este ejercicio de caracterización forma parte integral del Estudio de usuarios 2013 – 2015 donde se incluye un análisis comparativo de las características demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los usuarios presenciales que se afiliaron por primera vez o renovaron su acreditación como usuarios presenciales durante los años 2013 al 2015 a la Biblioteca Nacional de Colombia.

CUARTA PARTE | PERCEPCIONES SOBRE USUARIOS DEL GRUPO DE SERVICIOS

Estudio enfocado a uso y satisfacción. Este enfoque usa métodos directos e indirectos de recopilación de información y conjuga metodología cuantitativa y cualitativa. Es una línea del EU que resulta muy pertinente, no sólo porque intenta aprovechar bases de datos de la BNC para recuperar información y tener en cuenta evaluaciones de servicios que se han hecho con anterioridad y que no se han analizado, sino también porque busca rescatar las perspectivas de los usuarios en relación con los servicios y las formas en que estos están siendo utilizados.

4.1. REPRESENTACIONES Y PERCEPCIONES SOBRE LOS USUARIOS

El conocimiento a profundidad sobre los usuarios del Grupo de Servicios fue uno de los propósitos que dio origen a este estudio, pues resulta central para considerar la pertinencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Por ello, en este apartado presentamos los elementos que ayudan a delimitar los segmentos de usuarios que, efectivamente, hacen uso de los servicios del GS, pero además aquellos que potencialmente pueden utilizar estos servicios.

Así, buscamos trazar un panorama sobre los perfiles de usuarios, pero también sobre las opiniones divergentes y convergentes respecto a quiénes se deben orientar estos servicios y a sus necesidades.

La teoría sobre los estudios de usuarios resalta la centralidad que la biblioteca moderna da a sus usuarios, así como la importancia de mejorar los canales de comunicación que permitan conocerlos, satisfacer sus necesidades y demandas, y lograr su fidelización; además de destacar la necesidad de conocer al público que no hace uso de los servicios de la biblioteca, teniendo el potencial de hacerlo (Solimine, Di Domenico, & Pérez Pulido, 2010, pág. 225). Con el propósito de conocer en detalle a los usuarios es necesario identificar perfiles de grupos que se asemejan, dado que no todos tienen las mismas necesidades y expectativas, no hacen igual uso de los servicios, ni presentan los mismos niveles de satisfacción respecto a la biblioteca (Lozano Díaz, 2006, pág. 230).

4.1.1 PERFILES DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DEL GS - PERCEPCIONES

Partiendo del componente cualitativo, abordamos las representaciones existentes sobre los perfiles de usuarios del Grupo de Servicios, basados en las entrevistas realizadas a funcionarios y en los grupos focales desarrollados con funcionarios y usuarios reales y potenciales.

Desde el aspecto discursivo, funcionarios y usuarios manifestaron sus percepciones respecto a los usuarios presenciales del Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia. Corresponde explicar que las entrevistas realizadas para el Estudio de usuarios contemplaron en su concepción la indagación sobre usuarios reales, usuarios ideales y usuarios potenciales. Si bien la diferenciación no aparece explícita en lo enunciado durante las entrevistas analizadas, es posible inferir a qué hacen referencia los tres conceptos:

–Los **usuarios reales** son aquellos usuarios que efectivamente hacen uso de los servicios ofrecidos por el GS.

–Los **usuarios potenciales** son los usuarios que por su perfil podrían hacer uso de los servicios de ofrecidos por el GS en la BNC, pero que en la práctica no los utilizan.

–Los **usuarios ideales** son los usuarios considerados por los funcionarios como aquellos a quienes la BNC puede responder de manera idónea a sus expectativas de información y de servicio.

Se debe resaltar que en muchos casos los usuarios reales coinciden con el perfil de los usuarios ideales descritos por los funcionarios.

a) Usuarios reales del Grupo de Servicios de la BNC

Los usuarios que hacen uso de los servicios ofrecidos por el GS se pueden dividir en tres grupos: estudiantes universitarios, investigadores y usuarios frecuentes no investigadores. En general, se percibe que los usuarios reales están desinformados sobre los recursos disponibles en la Biblioteca, que muchas veces hacen consultas rápidas sin profundidad, y que su propósito al venir la Biblioteca no es el de investigar de manera metódica sobre un tema. Es decir, los funcionarios consideran de manera general que no todas las personas que acceden a la BNC tienen una vocación para la investigación, sino que buscan cumplir con una tarea asignada o hacer uso de un servicio puntual, como el internet o la consulta del periódico del día.

Se resalta entonces, que las características de los investigadores son un referente (por su ausencia o por su presencia) para definir los usuarios de la del GS.

Entrevistadora: ¿Quiénes crees que son los usuarios de la BNC?

Funcionaria 14: (...) En un nivel grueso son estudiantes, estudiantes a realizar la tarea que pertenecen a carreras de las Ciencias Sociales, de las, de la línea de las Humanidades, ¿jum?; otros son los que están desarrollando su trabajo de grado a nivel de pregrado, a nivel de posgrado, a nivel de doctorado que están aquí digamos en Bogotá; otro grupo son los usuarios en una... en una cantidad menor, pero están los usuarios digamos como generales, que vienen a leer el periódico del día, ehh... que vienen a ver alguna película...

E: Don Franco, Don Álvaro

F14: ¡Exacto! Que vienen a ver la película, a leer el periódico del día... esos son un grupo digamos menor; en un grupo mayor, los estudiantes a realizar alguna tarea; en otro grupo que podríamos meter dentro los investigadores, están los que están haciendo su trabajo de grado, de pregrado, de posgrado ¿sí?, que se ubican acá; otros grupos que están haciendo su trabajo de grado pero en otros países entonces... ehh... la comunicación de algún artículo, de algún tema histórico... por lo general histórico, literario. Ajam... ehh, los editores de las revistas, necesitan la imagen para su publicación de la revista, necesitan su imagen para la portada de la revista ¿jum? (Funcionaria 14, Entrevista).

- Estudiantes universitarios/as

Los estudiantes universitarios se reconocen como el grupo de usuarios más numeroso del GS. Este grupo, entendido principalmente como estudiantes de pregrado, es percibido por los funcionarios como un segmento no especializado que consulta recursos bibliográficos y documentales muy variados; se piensa que, de manera recurrente estos usuarios desconocen el valor patrimonial del material que consultan. La siguiente cita resume este sentir:

Yo creo que el estudiante universitario –no todos pero en su gran mayoría– llegan extremadamente desinformados; entonces digamos, frente a eso las visitas guiadas me parece que pueden ayudar bastante, pero en general el promedio llega y piensa: Primero, es *Esto es igual a la Luis Ángel*, la primera idea que tienen. Y segundo, pues llegan ahí como con unos preconceptos e ideas que ni siquiera teóricamente o académicamente son correctas. Entonces por ejemplo yo recuerdo que hace poquito hubo un caso y era: – *No, es que vengo a revisar los incunables*, – *¿Por qué? desde temprano...* – *No, es que fueron los primeros libros que llegaron a Colombia*. No, no necesariamente. E incluso los funcionarios muchas veces caemos en eso entonces: – *No, es que vengo a hacer un trabajo sobre el Bogotázo*, – *¡Ah buen! pidamos entonces todo al Fondo Antiguo para que baje todo el material*. *¿Pero qué quiere investigar sobre el Bogotázo? ¿Qué... en serio usted es investigador?* Ahí importa mucho charlar con ellos; estoy hablando sobre todo de los estudiantes universitarios (Funcionario 24, Grupo focal F03).

- *Investigadores*

El grupo de usuarios investigadores se identifica como limitado en número, pero mucho más conocedor de los recursos que ofrece la Biblioteca Nacional y su carácter patrimonial. Por ello se diferencia de los otros grupos de usuarios:

¿En realidad a la BNC si vienen investigadores? Si yo he visto investigadores reales, han sido dos o tres, que yo diga, están produciendo un libro, que están produciendo conocimiento (Funcionario 13, Entrevista).

Entrevistadora: Y en la experiencia cotidiana que vives en el trabajo, ¿cuál es el usuario real que frecuenta la Biblioteca Nacional?

Funcionario 09: Historiador, por lo menos hay usuarios... podría decir unos diez, que vienen casi todos los días, uno ya sabe que consultan, mucho investigan sobre la religión... hay como tres usuarios ya de edad, ellos dicen: “yo soy historiador”, y ellos investigan sobre la historia de la religión. Hay otros que miran solo prensa, hay otros usuarios que vienen todos los días pero por que ya tienen recuentos de los periódicos anteriores y están haciendo así ese trámite, como sale el periódico El Tiempo y El Espectador diario y vienen y lo consultan (Funcionario 09, Entrevista).

La categoría de investigador no es tan clara, y se puede afirmar que no se identificó un acuerdo entre funcionarios sobre qué caracteriza a un investigador. Los dos apartados de entrevistas siguientes, dan cuenta de esta dificultad para definir al investigador:

Entrevistadora: (...) ¿necesariamente estas personas [investigadores] tienen que estar afiliadas digamos a una institución académica o a una investigación?

Funcionaria 14: No, no necesariamente, no necesariamente porque, aquí investigadores si es de eso, o sea caben los que están haciendo la investigación de su trabajo de grado, entonces que ahí hay una razón, pero aquí también atendemos, investigadores que trabajan en algún centro o fundación de alguna región ¿sí? Ehh que son gestores culturales, es ese tipo de investigación o sea que y hay un investigador que no pertenece a ninguna institución y pública, por cuenta propia.

E: Pero el tema de las publicaciones para ti es como un punto clave para identificarlos, para identificar ese aporte concreto...

F14: (...) pero sí es un punto importante porque que no publica, que no concretó ese, su registro digamos escrito. No, no, sobre qué bases se, se analiza (Entrevista).

Pues alguien que quiera crear, que quiera crear conocimiento, así pueda ser un chino universitario que está repilo y que un día diga “Tengo mi tesis, (...) porque tengo una hipótesis y quiero crear conocimiento”, para mí eso es un investigador, que está buscando, ehh, la respuesta a ciertas preguntas que se planteó y con eso crea conocimiento (Funcionaria 11, Entrevista).

La importancia de los investigadores, de acuerdo a los funcionarios, es que ellos aprovechan y valorizan de la mejor manera los recursos que ofrece la Biblioteca Nacional. Adicionalmente, visibilizan la labor de la institución de puertas para fuera, al hacer publicaciones en donde la mayoría de las veces agradecen el servicio prestado por la BNC y la atención de sus funcionarios, quienes posibilitan su labor investigativa.

- Otros usuarios

En este segmento de usuarios se localizan los usuarios ni investigadores ni estudiantes. En una de las observaciones, la pasante Lina Vargas afirma:

No he mencionado el caso de usuarios regulares, –según Rosa– los de siempre, son los que vienen todos los días, así sea a leer el periódico del día, todos según ella, están realizando actividades de *pensionado*. Y en general *los de siempre* podrían entrar en la categoría *Adulto mayor* (Observación Lina 05).

Si bien no es un grupo significativo, algunos funcionarios hicieron mención a otro grupo representativo de usuarios que hacen presencia en la BNC: el de turistas,

Así, cuando uno está en información y esas cosas yo creo que es más por turismo, es la verdad y ha sido siempre así. A mí me parece (...) mucha gente muy despistada y es lo que yo siempre decía a los compañeros: no, es que esto es como una religión ¿no?, como pelear con los católicos, con los musulmanes para atraer adeptos, pero aquí yo pienso que sí, que es como decir, va uno a otro país, vea puede ir a la Iglesia de no sé qué, aquí, pero no realmente porque se tenga una idea de lo que sé es la BN; es que el 90% no llegan con esa idea de que haya una biblioteca patrimonial (Funcionario 04, Entrevista).

Al respecto, se debe decir que si bien este grupo de usuarios no se acerca estrictamente al público esperado para cumplir con los propósitos que señala la misión de la

biblioteca, su presencia se debe enmarcar en la concepción de que el patrimonio cultural tiene un papel central en la construcción de nación y en el fortalecimiento de las identidades nacionales, en el actual contexto de globalización (Jaramillo E., 2011). En ese sentido el turismo patrimonial da reconocimiento a las instituciones insignes de la nación –aquellas que portan el título de *Nacional*, como la BNC– a un público amplio y a través de este se crea y recrea una representación sobre la institución misma.

b) Usuarios potenciales

Los usuarios potenciales se entienden como aquellos que, teniendo el perfil de quien puede hacer uso de los servicios de la BNC, no se sirven de ellos, independiente de las razones que lo ocasione. Dicho de otro modo,

Los usuarios potenciales necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no lo expresan y no saben dónde recurrir a demandar aquella información (Jaén García, 2009).

Conocer quiénes son los usuarios potenciales, es un primer paso para dirigir las estrategias de convocatoria hacia un público más amplio, y enfocar los servicios hacia necesidades y expectativas no conocidas de manera explícita (Lozano Díaz, 2006, pág. 218). Dos de los grupos focales realizados en el marco de este estudio convocaron usuarios potenciales, por lo que fue posible conocer sus percepciones sobre la BNC y las necesidades de información de parte de las instituciones que representaban. También los funcionarios mencionaron los usuarios que pueden servirse de los recursos de la BNC, destacando los siguientes grupos:

- Investigadores

Si bien hay un segmento de usuarios investigadores que hace uso de los servicios, el número es pequeño respecto a la cantidad de investigadores que hay en el país. En ese sentido, hay una percepción general, tanto de funcionarios como de usuarios, de que muchos más investigadores podrían aprovechar los servicios de la BNC.

No sé... por qué... Los investigadores, los investigadores, son los que... ellos necesitan bastante, bastante de la Biblioteca, pero ellos no la utilizan, entonces esos usuarios... por el objetivo principal de la biblioteca son ellos los que hay que atraer más, porque ellos son muy escasos, son muy escasos y prefieren con la tecnología del internet y todo eso, prefieren trabajar desde de sus casas que en la biblioteca pero yo creo que ese es el usuario (Funcionaria 01, Entrevista).

En la sección **sobre percepción de los servicios**, analizaremos los principales obstáculos para que los investigadores no sean un grupo de usuarios más numeroso. Sin embargo, podemos relacionar algunos brevemente:

- Desconocimiento sobre los servicios que ofrece la BNC
- Concepción de que la BNC conserva material antiguo y exclusivo sobre las Ciencias Sociales y Humanas de carácter histórico y literario principalmente.
- Escaso uso de los investigadores vinculados a la institución, tales como los becarios del Ministerio de Cultura.

- Usuarios no estudiantes ni investigadores

Algunos funcionarios consideran que la Biblioteca debería abrirse mucho más a la población local y a la ciudadanía general que podría consultar libros relacionados con actividades lúdicas, manualidades, etc. En parte, esta demanda se comprende dada la escasez de bibliotecas públicas que fomenten la lectura y la consulta de material bibliográfico y documental.

Pues es que en el papel, aquí la Biblioteca la puede consultar todo ciudadano. La única condición es que tiene que ser mayor de edad, porque en cuestión de estudio, en el papel todo ciudadano tiene derecho a ver su patrimonio. Y en parte es cierto, porque aquí entra gente que uno pensaría que son indigentes, tanto como el ama de casa, el abuelo. Pero en la forma, en los servicios, eso está dirigido es a investigadores, todos los servicios están apuntados al investigador; para el ciudadano del común, yo la verdad no veo ahí ningún servicio que pueda utilizar el ciudadano del común, todos están enfocados al investigador. En el ingreso sí puede ingresar todo ciudadano siempre y cuando sea mayor de edad, ¡ah! la salvedad de los estudiantes universitarios, de resto, que puede entrar todo ciudadano. Pero en los servicios veo que sí están es para los investigadores, en general el público al que la Biblioteca está dirigido es a los investigadores, porque el del común tiene mucha restricción aquí para consultar (...) es un sitio que tiene mucho que ofrecerle a la gente del común esto no es solo para investigadores (...) para mí sí es un diamante en bruto, que tiene mucho potencial y sí se pueden hacer aquí muchas cositas para incluir más gente, no es ahora el lugar ideal (Funcionaria 10, Entrevista).

c) Usuarios ideales

Indagar sobre los *usuarios ideales* hizo parte de los enfoques que tuvieron las entrevistas a funcionarios, con el propósito de conocer el perfil de usuarios que mejor aprovecharon los recursos de la Biblioteca.

En algunos casos la pregunta sobre el "usuario ideal" arrojó comentarios más enfocados a las características psicológicas deseables en los usuarios, lo cual pone en evidencia que para los funcionarios hay un componente determinante que tiene que ver con su actitud, más allá de las necesidades de información puntuales de los usuarios.

[...] No creo que uno esté en condición de pedir un usuario ideal, porque uno tiene que respetar las diferencias de la gente, lo que me parece ideal es un usuario que aprendiera como a...no sé cómo decir eso; es que aquí hay usuarios que llegan pensando que como esto es una institución pública, que todo les tiene que salir gratis y vienen y tratan mal a la gente, al de fotocopiado, o sea el de la rotonda, o sea la de vigilancia, el usuario ideal respetando las diferencias de la gente, sería el que sepa que o el que pudiera entender que aquí pretendemos que todas las personas que llegan valen lo mismo (...) que a algunas personas les parece que porque son vigilantes no tienen estudio o no tienen sentimientos, y les hablan feo, o al que está aquí en la fotocopidora y lo tratan mal o a quienes estamos en la rotonda, llegan quejándose de que esto es público entonces uno no les tiene que decirles nada, un usuario ideal en ese sentido sería el que aprendiera eso, que así "*habemos muchos diferentes*" y con caracteres diferentes pero valemos lo mismo, que así como nosotros procuramos, no procuramos, lo hacemos, lo tratamos con respeto, tratamos de mirar cómo le resolvemos los múltiples inconvenientes que puedan presentarse aquí, que entienda y comprenda eso y que así mismo trate al que está al otro lado bien, porque hay gente que *sí, el empleado público es lo peor*, entonces vienen y con esa idea tratan despóticamente a cada uno y ese es un usuario que no quisiéramos tener acá, por lo menos yo no atendería una persona así (Funcionario 10, Entrevista).

Es de resaltar que la variedad de respuestas no permite establecer una conclusión sobre este tema, pero sí pone sobre la mesa la discusión sobre hasta qué punto se debe pensar en un ideal-tipo de usuario de servicios de la BNC, pues se puede confundir con el usuario potencial.

d) El usuario digital (sobre el que no se profundiza en el estudio)

Si bien este estudio de usuarios no tuvo un enfoque sobre los usuarios virtuales, a lo largo de las entrevistas aparecen alusiones a los usuarios de los recursos digitales. A continuación se presenta un comentario que da una perspectiva sobre los usuarios de la Biblioteca Digital:

Es que yo creo que el plan de digitalización, ve al usuario a dos niveles... creo yo, pues desde la experiencia. Uno es el usuario que puede venir a la Biblioteca Nacional e irse feliz con todo lo digital en su bolsillo, que pasa, y pasa mucho y

poder ver los documentos y toda la cuestión y si no tiene se le ofrecen los mecanismos para eso; pero eso le pasa al que viene acá y dice: ¡Ay!, *eso está digitalizado, qué maravilla*. Se lleva todo digitalizado y feliz porque ya no tiene que volver por acá. Pero hay otro usuario, es mucho menor, que también hace uso de eso pero es porque se ha ido enterando, que es el usuario remoto, el usuario virtual que alguien le dijo que en la Biblioteca Nacional están digitalizando y que el catálogo que estaba en la página en la parte superior derecha de este, ahí puede buscar las cosas y eso, que eso no lo sabe todo el mundo. Entonces es muy poca gente la que sabe eso realmente y ese usuario debería ser el centro de la digitalización, no el usuario que viene, porque el usuario que viene, viene; más *bacano* que yo pudiera consultar el manual que el digital; el centro de la digitalización no de ser el usuario que viene a ver o a pedir o que se le digitaliza porque lo pidió acá en la Biblioteca; el centro de la digitalización de ser el usuario remoto y ahí es donde la difusión debe jugar el papel más importante, ¿cuántos investigadores colombianos hay en el exterior? (Funcionario 13, Entrevista).

En la opinión del funcionario se destacan dos elementos de reflexión: por un lado, que los usuarios de los recursos digitales deben ser pensados a partir de sus diferentes necesidades y modalidades de acceso al material, en aras de ofrecer mejores servicios; y por otro, el papel de los recursos digitales en la revitalización de las bibliotecas. Sobre este punto ahondaremos al exponer las percepciones de la BNC en relación con las nuevas tecnologías, pero por el momento cabe señalar que los recursos digitales, contrario a lo que se podría pensar y al sentir de algunos funcionarios, no van en contravía de las actividades presenciales en la biblioteca, sino que se convierten en una fuente más, consultable, dentro y fuera de las unidades de información.

4.1.2 LOS USUARIOS QUE DEBE PRIVILEGIAR LA BNC

En el apartado anterior identificamos los perfiles de usuarios reales y potenciales, así como la noción de usuario ideal. Las opiniones de los funcionarios son divergentes al momento de identificar los segmentos de usuarios que la BNC debe privilegiar o a los cuales debe dirigir sus servicios; hay argumentos en favor y en contra respecto a si debe ser a los investigadores, a los estudiantes, o a los usuarios no estudiantes ni investigadores.

En el primer caso, se destaca la necesidad de brindar mejores condiciones para quienes buscan conocer a profundidad los recursos patrimoniales de la BNC, generando productos visibles de estas investigaciones. En el segundo caso, se resalta la importancia de que la BNC fortalezca los programas de formación, pues se ve a los/as estudiantes como los investigadores del futuro, es decir, como los potenciales usuarios frecuentes. En el tercer caso, se hace énfasis en el carácter misional de la Biblioteca

Nacional, insistiendo en que, en tanto institución que debe garantizar el acceso a todos los ciudadanos, debe promover los servicios para usuarios especializados y no especializados.

Como se ha dicho, el interés por conocer los usuarios se centra en poder mejorar los servicios en función de sus necesidades. Al respecto, muchos funcionarios y funcionarias coinciden en que la BNC debería ofrecer espacios adaptados a los perfiles de usuarios y restricciones de acceso al material diferenciadas, con el fin de garantizar un servicio más ágil, haciendo a su vez más eficiente el trabajo. Por ejemplo, algunos/as funcionarios sugirieron la creación de un espacio de uso exclusivo para los investigadores, donde les sea posible recibir diversos tipos de recursos sin necesidad de moverse entre las salas, o de gozar de privilegios para tener mayor flexibilidad frente al número de recursos consultables de manera simultánea.

Este aspecto, resulta ser uno de los elementos determinantes para evaluar y rediseñar los servicios en caso de que se considere pertinente. Se debe hacer claridad, sin embargo, sobre el hecho de que en los últimos años el GS ha logrado sortear la atención y la oferta de servicios a los diferentes segmentos de usuarios. No obstante, se podrían optimizar los servicios brindados a estos, teniendo claridad sobre las necesidades puntuales de cada uno.

4.1.3 LA PÉRDIDA DE USUARIOS

Uno de los indicadores que da cuenta de la calidad del servicio brindado en la BNC está relacionado con la pérdida de usuarios frecuentes. Se percibe que en algunos casos, antiguos usuarios con perfil de investigadores se han alejado de la Biblioteca porque no encuentran el ambiente adecuado para realizar su investigación.

Yo creo que nosotros... la parte que se perdió, una parte que se perdió muchísimo, muchísimo –digamos... la parte del niño, hay razones por las cuales dijeron que no seguían–, la parte que se perdió fue la parte del investigador, nosotros ya no tenemos investigadores. ¿Qué tenemos? Tenemos estudiantes que vienen por la tarea de hoy o de mañana pero nosotros ya no tenemos investigadores (Funcionaria 02, Entrevista).

Al respecto, las causales de esta pérdida de usuarios son de carácter interno y externo: como factores externos identificamos el ruido en espacios de consulta, el cierre de salas, y la escasa (o no efectiva) difusión que hace la BNC sobre sus recursos y servicios; como factores internos, identificamos el crecimiento de las bibliotecas universitarias en la zona, principalmente.

El ruido que generan eventualmente los otros usuarios en la sala, o incluso los mismos funcionarios, se atribuye, en muchos casos, a los usuarios más jóvenes.

Y hubo usuarios que decidieron no venir (...) Sí, que era complicado y que uno se da cuenta, o sea, ahí en la sala es tener prensa y la gente estaba acostumbrada a su sala de prensa, que era pues la Hemeroteca, que era muy tranquila, o la gente del Fondo que están con estos otros y los que vienen a consultar bibliográfico pero son universitarios pero están haciendo chistes, todos en un mismo espacio, eso es bastante complicado. Entonces sí, hubo gente que no volvió, gente que siguió viniendo pero que sí se manifestó... pues sí, es molesto, pero creo que ha habido como todo un proceso de hacerle entender a la gente: Pues estamos pasando por eso, como todos estamos tratando de movernos. Pero evidentemente sí pasa eso y eso está ahí, digamos... (Funcionario 15, Grupo focal funcionarios 02)

La descripción anterior se enmarca en la coyuntura de la centralización de todos los servicios en la Sala Daniel Samper Ortega, ocasionada por el inventario y la readecuación de espacios físicos, situación que se extendió hasta diciembre de 2015. En este sentido, el cierre de las salas también es un factor de pérdida de usuarios de la BNC.

La disminución de usuarios percibida por los funcionarios y funcionarias, también encuentra explicación en la mejora que han tenido las bibliotecas universitarias de la zona, además del incremento del uso y apropiación de las nuevas tecnologías entre la ciudadanía, privilegiando la consulta de recursos digitalizados a distancia –aspecto que sería necesario corroborar con las cifras de consulta de la Biblioteca digital y otros recursos consultables en línea:

Es que es como los de la Tadeo; nosotros si recibimos acá, teníamos unas estadísticas de universidades, y eso era para nosotros lo más importante porque si se estaban atendiendo universitarios; entonces ¿qué universidad que más?... lógicamente la Tadeo, aquí vivían los chinos metidos todos; llegó un momento y *puuu!* La biblioteca quedó vacía (...), ahí hay una biblioteca que les hicieron muy buena y contra eso no hay nada; la Javeriana, también venían muchos de la javeriana y 24h, esos son los estudios, que no es que la biblioteca, hay que buscar las razones por las cuales se bajaron los usuarios; el internet, ese es una competencia muy brava ya los niños corte y pegue, corte y pegue (Funcionaria 04, Entrevista).

Aunque no se han explorado a profundidad las razones de la pérdida de usuarios frecuentes, al menos cuatro funcionarios perciben que hay un grupo significativo de usuarios reconocidos que dejó de venir a la Biblioteca.

[Hay] usuarios constantes que teníamos y que se ha ido perdiendo. Ehh.. después de la división de grupo y pues por la coyuntura que ahorita estamos viviendo, nos hemos dado cuenta que nuestros usuarios frecuentes como Don Darío, como Don José Ángel también han dejado de venir, Don Mario, todos ellos que venían a consultar... (Participante 27 GF F012)

El comentario de una funcionaria sugiere la incomodidad que podía suscitar la presencia permanente de un grupo de usuarios en la Biblioteca, a la vez que señala la incompreensión eventual de los funcionarios frente a los procesos investigativos:

Bueno, ahí te digo. Yo le pregunté a Santiago: - *Santiago ¿por qué no has vuelto? - No, pero para qué te digo si tú ya sabes.* Entonces esa es la parte, una parte en donde nosotros tuvimos y yo creo que has oído comentarios de personas que aquí era la oficina de fulano que era si sé más; pero nunca nos pusimos en los zapatos de esos fulanos qué era lo que hacían, que está publicada la historia de Colombia, que está publicado el Atlas de Colombia, que está publicado el atlas de Bogotá; nunca miramos aquí quienes fueron los que participaron y sólo se tenía en cuenta que tenía la oficina aquí y no. Entonces eso, es de hecho, mira que yo tengo muchachos, mira por ejemplo Sebastián Rojas ese muchacho, él, ¿tú sabes que investiga él? (Funcionaria 04, Entrevista).

4.2. COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA BNC

En esta sección buscamos definir la manera cómo los usuarios se relacionan de manera general con la Biblioteca Nacional de Colombia. Desde el punto de vista cualitativo, el aspecto comportamental de los usuarios se refiere a la descripción de los factores que hacen que los usuarios tomen decisiones frente a usos y servicios del GS en la BNC.

4.2.1. MOTIVACIONES DE LOS USUARIOS PARA HACER SU CONSULTA EN LA BNC

Al indagar a los usuarios entrevistados sobre las razones que los motivan a venir a la Biblioteca, se identifica como la principal razón el volumen y la calidad de material disponible, lo cual posibilita el acceso a información inexistente en otras bibliotecas o archivos, resaltando, además, la facilidad de consultar material patrimonial.

E: ¿Por qué la BNC se convierte en el espacio idóneo para hacer tu consulta?

Usuario 24: Pues por la concepción nacional, de entrada me imagino que tienen todo lo nacional, todo lo que necesito (...) (Entrevista).

Es el único sitio dónde encuentro periódicos desde esa antigüedad, y aquí hay tanto material...si, realmente es porque acá está lo que necesito y no está en otro lado (Usuario 32, Entrevista).

Lo anterior, deja ver que el cumplimiento de la misión que desempeña la BNC es valorado positivamente por sus usuarios. En segundo lugar, los usuarios aprecian la atención prestada por parte de los funcionarios y el servicio de referencia, y la resaltan como un aspecto motivante para quienes requieren consultar recursos documentales y bibliográficos en la Biblioteca:

Si uno va a otras bibliotecas, como la Luis Ángel, es más concurrido, le da a uno calor, de la a uno como somnolencia... El personal que atiende allá no es tan asequible como el de acá. Aquí también ya hasta el personal de vigilancia me conoce... es como si estuviera en mi casa (Usuario 33, Entrevista).

Por otro lado, los usuarios reconocen en las salas de consulta espacios aptos para el estudio, silenciosos y no muy concurridos, como se refleja a continuación:

(...) para mí el principal [motivo] es el ambiente que genera, porque uno va a otros sitios y eso es...el ambiente de aquí es tranquilo, gente más concentrada, la gente guarda silencio...más educación... principalmente por eso, también porque tiene muchos materiales. Pero el ambiente [de estudio] que se genera es muy importante (Usuario 28, Entrevista).

Se encontró, además, que los usuarios provenientes de lugares distintos a Bogotá conciben la BNC como un lugar que abarca numerosa documentación de todo el país, lo cual constituye una ventaja frente a las bibliotecas de sus regiones, y se convierte en una razón de peso para visitarla. Un usuario afirma:

Hay muchísima información (...) a veces la comparación es odiosa, pero en el caso de Cartagena uno no encuentra mucha prensa ni material, en cambio aquí puedo encontrar muchas cosas...números completos....tengo que acudir a fuentes primarias y aquí están...el carácter de lo nacional (Usuario 25, Entrevista).

Lo anterior, es también corroborado por un funcionario:

Claro y es que ahí hay varias cosas que están en juego; lo primero, ¿cómo llega uno a la Biblioteca Nacional? Cuando yo llegué fue por necesidad, que es lo que siempre digo, uno llega por necesidades y básicamente la gente que uno puede ver acá es porque aquí está el documento que no está en otras partes (Funcionario 13, Entrevista).

La agilidad del préstamo de material y la ubicación de la BNC en el centro de la ciudad también fueron mencionadas por los usuarios entre las razones positivas para venir a la Biblioteca. Como se verá al analizar la percepción de los servicios, existen otros aspectos positivos que destacan los usuarios, tales como la calidez de la orientación y la calidad de la referencia, sobre los que detallaremos más adelante.

4.2.2. PERMANENCIA EN LA BIBLIOTECA Y PERIODOS/HORAS DE MAYOR FRECUENTACIÓN.

El tiempo que permanecen los usuarios –principalmente aquellos de consulta en sala–, así como las horas y épocas donde hay mayor afluencia de público son un aspecto de interés para determinar si es necesario hacer reforzar el recurso humano o técnico en momentos específicos del día o del año.

No obstante, obtener esta información sin las herramientas que ofrecería el ingreso automatizado, resulta difícil. Este fue uno de los aspectos de análisis que se abordó en las observaciones.

A partir de estas, se concluye que hay usuarios que permanecen muy corto tiempo, apenas el necesario para resolver en brevedad una búsqueda puntual (de 30 minutos a dos horas), mientras que hay otros que se quedan por períodos de tiempo más largos, o incluso que vienen continuamente durante un periodo de tiempo. Dado que las observaciones fueron puntuales, sólo fue posible recolectar información sobre el primer grupo de usuarios, los de permanencia corta:

Relacionando este diario con la pregunta de observar los horarios de mayor flujo de visitantes y su estadía en la biblioteca, identifiqué lo que podría ser el tiempo mínimo de estadía en la sala.

Concluí que el mínimo de tiempo que un usuario emplea para acceder a la información dentro de la sala Samper es de 30-40 minutos. Lo anterior justificado en dos jóvenes que pidieron su material, lo revisaron rápidamente, lo devolvieron, no pidieron más y se fueron (Observación Lina 01).

En cuanto a los flujos de usuarios en el día, las observaciones resaltan algunas horas de menos frecuentación, pero no permitieron conocer las de mayor pico:

Le pregunté a Rosa cuándo hay mayor flujo de usuarios, ella me respondió que es por días. Teniendo referencia los cuatro años que Rosa ha estado trabajando con la biblioteca, me dice: *“como tal, no hay una hora específica”*
Rosa me comentó que los usuarios salen de la sala de consulta, o no van a sala en horas de almuerzo, más o menos se van una hora, eso puede ser de 12 a 1, o de 1 a 2 (Observación Lina 05).

Finalmente, la información recolectada sobre número de usuarios en consulta a partir de las observaciones que tuvieron lugar en la Sala Samper, arroja que hubo un promedio de 20 personas por día, teniendo jornadas excepcionales:

En total ingresan ~31 personas a la sala en las dos horas de observación realizadas. Sentí que hubo mayor flujo de usuarios que en otras observaciones. Pero más que flujo, permanencia por parte de los usuarios que conté a las 10:00 am. Cinco se quedaron en sala, y una se quedó en el edificio. Y de los usuarios que fueron ingresando, la mayoría se quedó hasta después de que yo terminara la observación (los vi en la tarde después de almorzar) (Observación Lina 03).

4.3 CONCLUSIONES / REPRESENTACIONES SOBRE LOS USUARIOS Y SUS PERCEPCIONES

La observación de las percepciones que tienen los funcionarios sobre los usuarios permitió reconocer tres segmentos de usuarios del GS de la Biblioteca Nacional de Colombia: los estudiantes universitarios, los investigadores y otro tipo de público como turistas y usuarios no investigadores. A partir de esta clasificación y de las eventuales divergencias que hay entre estos segmentos, algunos de los entrevistados sugieren la importancia de ofrecer espacios especializados para acoger a diferentes grupos de usuarios, principalmente para los investigadores, quienes pueden requerir unas condiciones especiales para su consulta.

Los usuarios potenciales, por su parte, corresponden a aquellas personas que podrían satisfacer sus necesidades de información en la Biblioteca, pero no hacen uso de esta, por diversas razones. En el caso de la BNC, un segmento de usuarios potenciales es el de los investigadores adscritos a diferentes instituciones académicas y científicas, que no se acercan porque no conocen la diversidad de recursos documentales disponibles; de manera general hay una idea de que este grupo es el que podría sacar mayor provecho de los recursos de la BNC. Otro grupo de usuarios potenciales señalados es el de **usuario no investigador** que encontrarían un espacio apto para el aprendizaje y el empleo del tiempo libre.

La pérdida de usuarios se considera un indicador sobre la percepción de los servicios. Pese a que actualmente no existe una medición sobre la pérdida de usuarios, los funcionarios se refirieron a casos puntuales de pérdida de usuarios frecuentes investigadores y a la disminución del público universitario.

La preocupación por mantener un número considerable de usuarios es preocupación constante entre los funcionarios. En ese sentido es necesario pensar en estrategias para preservar los usuarios existentes y de atraer nuevos públicos, en la medida en que se cuente con la infraestructura y los recursos humanos que garanticen un adecuado acceso al material patrimonial.

Finalmente, entre las razones destacadas por los usuarios como motivantes para hacer uso de los servicios de la BNC se encuentran: la calidad y cantidad de recursos disponibles, particularmente por su carácter patrimonial, a diferencia de otras bibliotecas del país; la atención prestada por los funcionarios y la calidez en la orientación; la adecuación de los espacios que facilitan la concentración; y la agilidad en el préstamo.

QUINTA PARTE|SERVICIOS PRESTADOS POR EL GRUPO DE SERVICIOS

El Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia ofrece un conjunto de servicios virtuales y presenciales que facilitan a los usuarios el aprovechamiento del patrimonio bibliográfico y documental disponible, y contribuyen a satisfacer sus necesidades de información e investigación, respondiendo a las funciones que le han sido asignadas según la Resolución 1895 del 23 de agosto de 2012.

Según esta, el Grupo de Servicios Asesora a la Dirección de la Biblioteca Nacional en la formulación, coordinación y ejecución de las políticas y los planes generales relacionados con los servicios de acceso, uso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental nacional; Lidera la atención al público de la BNC, facilita a los usuarios el acceso a la información en sus diferentes soportes, orienta en el uso y manejo de fuentes bibliográficas y recursos tecnológicos que posibilitan identificar el material pertinente a sus necesidades de información. De igual manera se encarga de diseñar, implementar y difundir los servicios presenciales y virtuales de la Biblioteca, desarrolla programas y acciones para la formación de usuarios, de manera continua trabaja para atraer nuevos públicos y en la inclusión de personas con discapacidad en sus servicios. Así mismo, trabaja para identificar periódicamente los distintos tipos de usuarios y sus necesidades a través de las caracterizaciones periódicas, el análisis de los formatos de medición del nivel de satisfacción y los indicadores de gestión (Resolución 1895 del 23 de agosto de 2012, literal II).

ESQUEMA DE SERVICIOS PRESTADOS

La siguiente clasificación de los servicios fue ajustada para el Estudio de usuarios, considerando algunas categorías establecidas por el Grupo de Servicios; no obstante no sigue estrictamente la manera como se organizaban los servicios para las mediciones en el grupo.

1. Servicios presenciales⁷¹

Afiliación y carnetización

- a.** Afiliación, duplicado y renovación de carnés
- b.** Permiso temporal

En sala

- c.** Referencia, orientación y asesoría especializada (incluye asesoría especializada CDM)
- d.** Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos
- e.** Préstamo de equipos de acceso a la información (lectores de microfilm, *ScanPro*, cámaras fotográficas, mesas para toma de fotografías, tabletas, lectores de CD, DVD, teclados electrónicos, etc.)
- f.** Reprografía, fotografía y digitalización
- g.** Acceso a red inalámbrica Wi-Fi

Franja de formación:

- h.** Inducción a usuarios
- i.** Plan Anfitrión
- j.** Visita guiada temática (incluye lo que en 2013 se llamó “Recorridos virtuales”)
- k.** Programa de formación

De inclusión

- l.** Acceso al Aula Conectando sentidos

Otros

- m.** Información general y de actividades BNC

2. Servicios virtuales

Servicios virtuales principales GS

- a.** Pregunte al bibliotecario
- b.** Elaboración de bibliografías y disseminación selectiva de la información (DSI)
- c.** Servicio nacional de conmutación bibliográfica y suministro de documentos

⁷¹ En la descripción del *Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales*, se referencian los servicios presenciales mencionados (2015, pp. 8-9).

- d. Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental
- e. Reserva de material
- f. Solicitud de Visitas guiadas

Otros Servicios virtuales GS, CDM y LABN

- g. Consulta telefónica
- h. Consulta vía correo electrónico a través de BNC@

La clasificación propuesta para el Estudio de usuarios facilita el análisis estadístico y jerarquiza las mediciones; de esta manera se busca que este esquema sea la base para la organización de los consolidados estadísticos en los años posteriores. Para ello se anexan las tablas revisadas de los consolidados anuales, las cuales reorganizan la información estadística de 2013 y 2014, según las categorías de servicios propuestas (Ver Anexo 1. *Tabla de Servicios Consolidado estadístico 2013* y Anexo 2. *Tabla de Servicios Consolidado estadístico 2014*).

5.1 SERVICIOS PRESTADOS POR EL GS, CDM Y LABN

5.1.1 MÉTODOS DE MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por el Grupo de Servicios se estiman principalmente a partir del Reporte diario de usuarios beneficiados y servicios prestados, con el cual el Grupo de Servicios realiza los consolidados estadísticos de frecuencia mensual, trimestral y anual. Este reporte es llevado diariamente por los funcionarios o contratistas en cada una de las salas de la BNC y en el punto de información (Formato F-BNC-170) como se explicó en el apartado Métodos de medición de los usuarios del GS, CDM y LABN.

Adicionalmente, utilizamos otras fuentes que nos permiten alcanzar mayor precisión en el conteo, provenientes de los estimados estadísticos de otros grupos (CDM, Colecciones, Sistemas), como información sobre préstamo de colecciones, a los cuales nos referiremos en detalle al explicar cada medición.

Actualmente el Grupo de Servicios tiene a su cargo la alimentación de dos indicadores de gestión de calidad del Ministerio de Cultura que dan cuenta de los servicios

prestados por el grupo y miden la efectividad⁷² de la institución; estos son: Servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC y Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC.

Indicadores sobre los Servicios prestados

Indicador 3: Servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC

Este indicador se creó en el 2014 con el ánimo de encontrar los mecanismos o herramientas que permitieran una medición real del uso de los servicios prestados en la BNC, según lo indica la ficha del indicador (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015). Actualmente la fórmula para calcular el número de Servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC:

Consulta y préstamo de publicaciones en la sala + Franja de Formación (Inducción a Usuarios + Plan anfitrión + Visitas Guiadas + Recorridos Virtuales + Programa Formación de Usuarios + Franjas de Formación) + Préstamo de equipos para acceso a la información + Reprografía + Consulta telefónica + Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC. + Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi + Respuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC + Información externa de la BNC + Sala Conectando Sentidos + Charlas o Conferencias + Transmisión de contenidos + Asesorías especializadas + talleres + Carnetización

Indicador 4: Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC

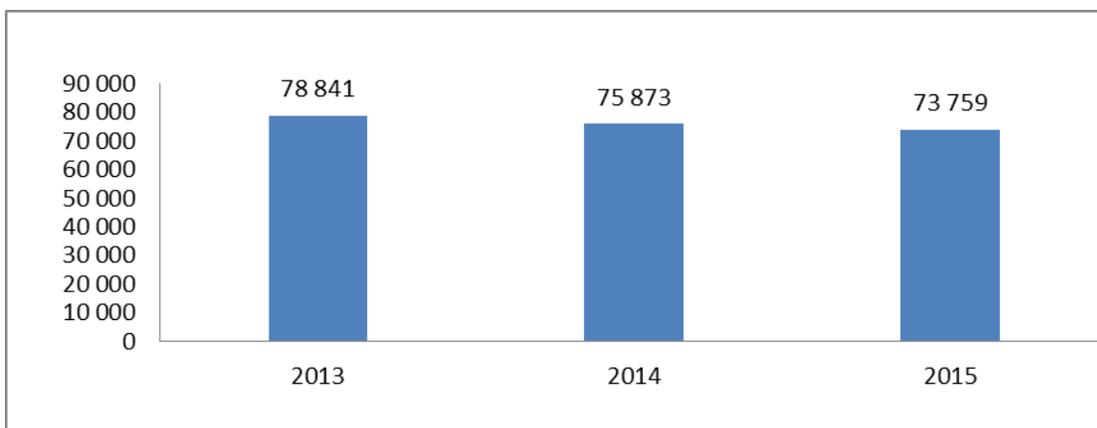
El indicador Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC, creado en 2014, busca hacer una medición real del uso de los servicios virtuales prestados por la BNC (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015). El cálculo de este indicador se hace así:

Novedades bibliográficas y patrimoniales + Servicio de elaboración de bibliografías y Diseminación selectiva de información D.S.I + Pregúntele al bibliotecario + Reserva de material + Servicio nacional de suministro de documentos y conmutación bibliográfica + BNC@ (correos re direccionados).

⁷² La efectividad es entendida como la "medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles", según los Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad (Ministerio de Cultura, 2015).

5.1.2 MEDICIONES ESTADÍSTICAS SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL GS, EL CDM Y EL LABN

Medición 1: Servicios prestados por el GS, el CDM y el LABN



Gráfica 49. Servicios prestados por el GS, CDM y LABN

En el año 2013 el GS, el CDM y el LABN prestaron **78 841** servicios, en 2014 prestaron **75 873** servicios y en 2015 prestaron **73 759**, lo cual indica que hubo un decrecimiento general: de 2013 a 2014, representado en un **4%** y de 2014 a 2015, en un **3%**.

Método de medición empleado para el Estudio de usuarios | Servicios prestados por GS, CDM y LABN

Número de servicios presenciales [1] + número de servicios virtuales [2]

[1] Se obtiene con la medición de [Servicios presenciales prestados por GS, CDM y LABN](#)

[2] Se obtiene con la medición de [Servicios virtuales prestados por GS, CDM y LABN](#)

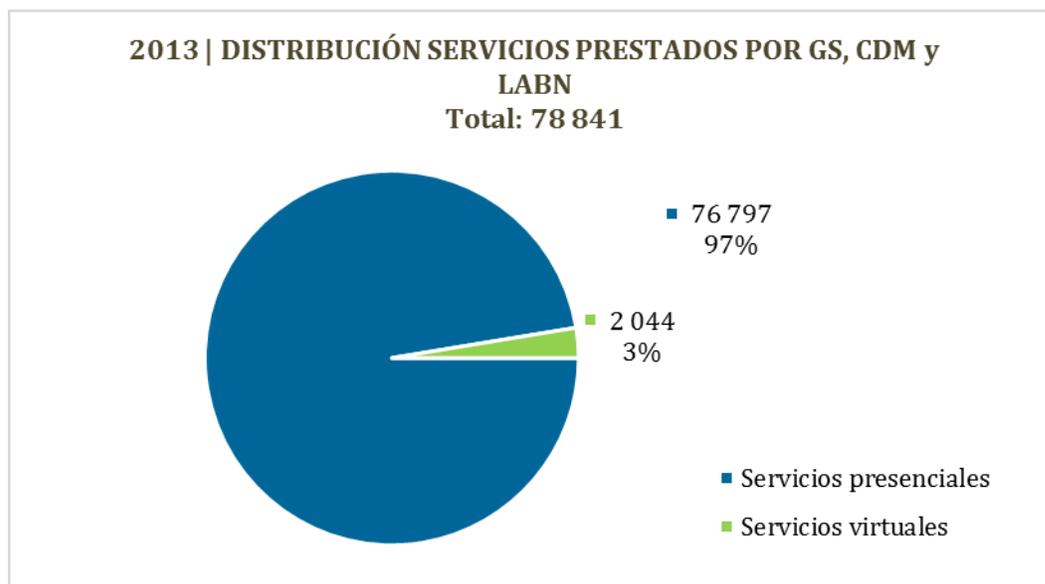
Antecedentes de la medición | Servicios prestados por GS, CDM y LABN

En octubre de 2013 se creó el indicador *Servicios prestados a usuarios virtuales y presenciales*, y en 2014 se optó por medir de manera independiente los servicios presenciales y los servicios virtuales, con el fin de poder elaborar planes de mejoramiento específicos para cada conjunto de servicios. En adelante, la cifra que consolida ambos servicios se puede calcular a partir de los reportes estadísticos, sumando *Servicios prestados a los usuarios presenciales* y *Servicios prestados a los usuarios virtuales*, que son dos indicadores con los que cuenta el grupo.

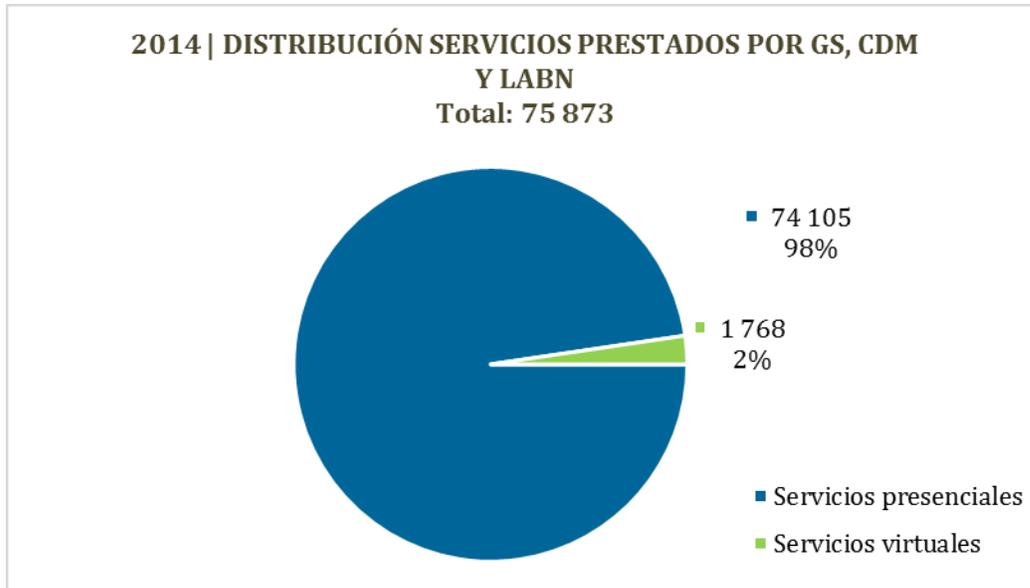
Es de resaltar que una variación importante entre el indicador existente y la medición realizada para el Estudio de Usuarios fue la fuente para determinar el Servicio de préstamo de recursos: en el indicador, este dato se recoge a partir del Reporte estadístico y su consolidado anual, que en realidad medía usuarios y no servicios; en la medición para el EU, se consideró que la fuente más fiable para medir el servicio es el aportado por el Grupo de colecciones, como se explicará más adelante.

Distribución de los servicios prestados por el GS, CDM y LABN

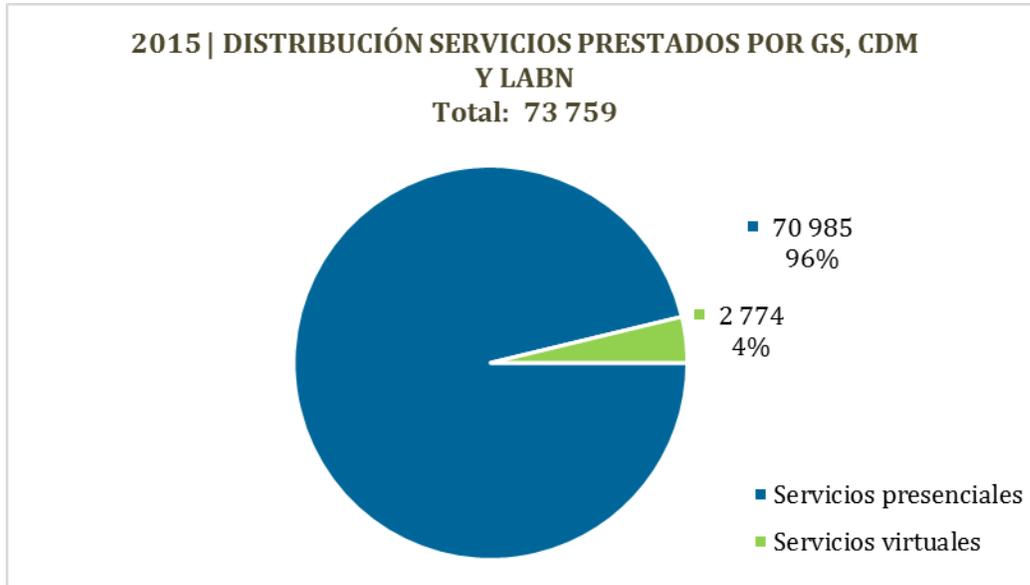
En cuanto a la distribución de los servicios presenciales y los servicios virtuales, fue así:



Gráfica 50. Distribución servicios prestados por el GS, CDM y LABN en 2013



Gráfica 51. Distribución servicios prestados por el GS, CDM y LABN en 2014



Gráfica 52. Distribución servicios prestados por el GS, CDM y LABN en 2015

En el año 2013 el **97%** de los servicios prestados fueron presenciales y el **3%** fueron virtuales; para el año 2014 los servicios presenciales abarcan el **98%** y los servicios

virtuales el 5%; para 2015 el 96% fueron servicios presenciales y el 4% fueron virtuales.

Así, se observa que los servicios presenciales ocupan la mayoría de los servicios prestados y que hay una oscilación estable entre la proporción de los servicios presenciales y los servicios virtuales en los tres años. Para 2015, de manera poco significativa, los servicios virtuales aumentaron.

5.2 SERVICIOS PRESENCIALES PRESTADOS POR EL GRUPO DE SERVICIOS

Los servicios presenciales, según el esquema presentado al inicio de la sección, están organizados en las categorías *Afiliación y carnetización, Servicios en Sala, Franja de formación, Servicios de inclusión y Otros servicios presenciales*⁷³.

Los servicios de **afiliación y carnetización** comprenden el registro de los datos generales de los usuarios del GS y la asignación del documento que los acredita como usuarios de la BNC. Estos servicios pueden ser por primera vez, por renovación o por duplicado, y para la expedición de permisos temporales –que se concede excepcionalmente una vez al año a usuarios ya afiliados que no porten su carné al momento de su visita.

Hacen parte de los **servicios en sala**: a) la referencia, orientación y asesoría especializada, b) la solicitud, préstamo y consulta de recursos de la información, c) el préstamo de equipos para acceso a la información –como lectores de microfilm, *ScanPro*, cámaras fotográficas, computadores portátiles, tabletas, reproductores de audio o grabadoras y equipos para reproducción audiovisual y teclados electrónicos, entre otros), d) la reprografía y digitalización y e) el acceso a la red inalámbrica Wi-Fi. Para el 2013 se tuvieron en cuenta los servicios prestados la Sala Daniel Samper Ortega, la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez, el Centro de Documentación Musical CDM y la Sala Fondo Antiguo; para 2014, se incluyeron los servicios prestado en el CDM y la Sala Samper, únicas salas abiertas en ese momento; mientras que para 2015 sólo se tuvo en cuenta la Sala Samper, la única en funcionamiento durante ese año.

⁷³ Una descripción más detallada de los servicios presenciales, se encuentra en el Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales (GS-BNC 2015).

En cuanto a la **franja de formación**, con ella se ofrecen a los usuarios “las herramientas necesarias para obtener un uso efectivo, preciso y eficaz de la BNC” (2015, p. 26). La franja de formación incluye: a) la Inducción a usuarios, cuyo conteo se hace por registro manual en el Punto de información, b) el Plan anfitrión, c) las Visitas guiadas (para 2013) o Visitas temáticas (para 2014), d) el Programa de formación y e) las actividades de formación impartidas en el LABN.

Los **servicios de inclusión** se ofrecen a través del aula Conectando Sentidos, dispuesta para facilitar el acceso a la información a personas en condición de discapacidad, especialmente visual o auditiva. En ella se encuentran equipos como computadores con software para la conversión de textos en audio, el aprendizaje de lenguaje de señas y la conversión de texto alfabético a código braille, el escáner de documentos que permite la conversión a texto y audio *All Reader*, las lupas y pantallas magnificantes, el teclado y la impresora braille, y los auriculares de amplificación para baja audición (2015, p. 25). La prestación de estos servicios se contabiliza mediante registro manual en sala.

Los **otros** servicios, se refieren particularmente a las respuestas a solicitudes sobre información general y actividades de la biblioteca, brindadas por los funcionarios del GS y del CDM al público, las cuales no están relacionada con el acceso a los recursos de información patrimoniales de la Biblioteca.

5.2.1 MÉTODOS DE MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES

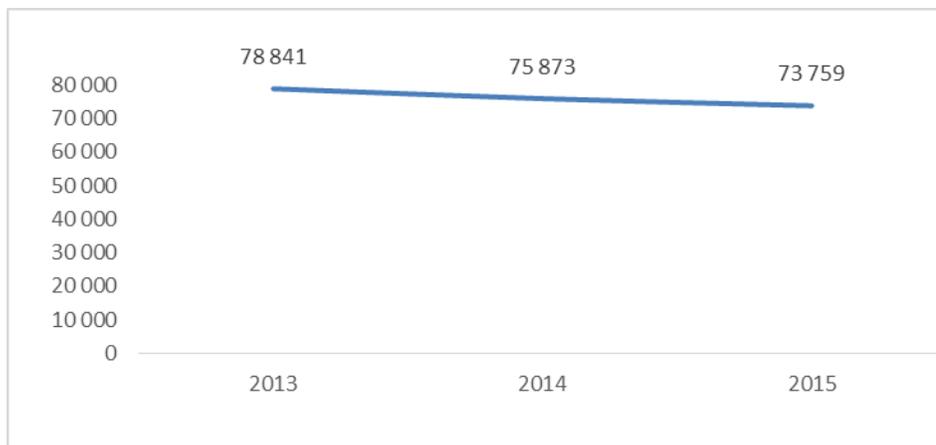
El conteo de gran parte de los servicios presenciales se realiza por el Reporte de usuarios beneficiados y servicios prestados en salas o Punto de información, por los funcionarios del GS o del CDM, según corresponda.

Los datos sobre Recursos prestados en sala se obtienen del indicador de recursos prestados proveído por el Grupo de Colecciones.

En el caso de las Visitas guiadas o recorridos temáticos, y los Programas de formación, se prioriza el registro de solicitudes y los reportes de actividades para la medición estadística, y no el registro en recepción por ficha, pues se consideró que había una subestimación de la cifra.

5.2.2 MEDICIONES ESTADÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES

Medición 2: Servicios presenciales prestados por el GS, CDM y LABN



Gráfica 53. Servicios presenciales prestados por el GS, el CDM y el LABN 2013- 2015

En 2013 se prestaron **78 841** servicios presenciales, en 2014 se prestaron **75 873**, y en 2015 se prestaron **73 759**. Así, se observa una reducción de los servicios presenciales prestados; para ambos periodos (de 2013 a 2014 y de 2014 a 2015) el decrecimiento fue del **4%**).

Método de medición empleado para el Estudio de usuarios | Servicios presenciales prestados

Servicios de afiliación [1]+ Servicios en sala + Franja de formación [1] + Servicios de inclusión [1] + Otros servicios presenciales [1]

[1] Las mediciones de estos servicios se obtienen del Consolidado estadístico anual de usuarios beneficiados y servicios prestados. [2] Para estos servicios se tienen en cuenta los datos del Consolidado estadístico anual de usuarios beneficiados y servicios prestados, salvo para el ítem Préstamo de recursos en diferentes formatos proveído por el Grupo de Colecciones⁷⁴

Antecedentes de la medición | Servicios presenciales prestados

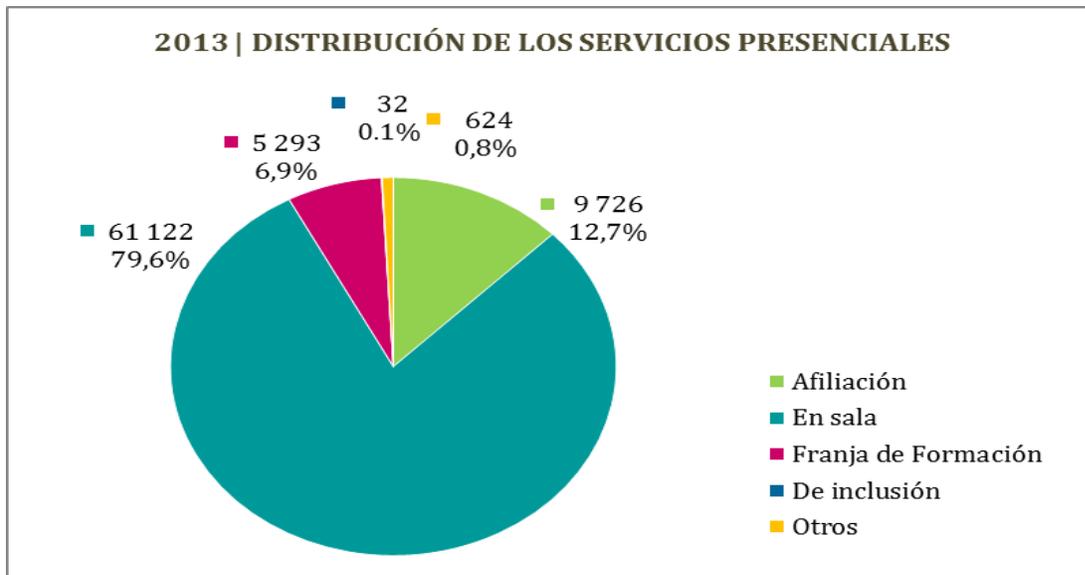
El indicador Servicios presenciales prestados a usuarios corresponde a esta medición. Según el Informe de Actividades del Grupo de Servicios 2014, la cifra se obtiene así:

⁷⁴ Para una visualización más fácil de las fuentes empleadas, consultar el Anexo [MEDICIONES ESTADÍSTICAS Y FUENTES](#).

Servicio de consulta en las Salas (Referencia, orientación y asesoría al usuario + Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos + Préstamo de equipos para acceso a las información + Reprografía, fotografía y digitalización + Servicios para personas con discapacidad + Acceso a la red inalámbrica WI-FI + Servicios CDM (Consulta y préstamo de documentos musicales y sonoros + Préstamo de equipos para el acceso a la información + Asesorías especializadas) + Servicios del Laboratorio Digital (Préstamo de equipos (portátiles, tabletas, video beam, lectores de cd/DVD, estación Imac (edición audio/vídeo) diseño paquete adobe +- Transmisión de contenidos en streaming y RENATA + Charlas, conferencias y talleres + préstamos y alquiler de auditorios de la Biblioteca Nacional de Colombia + Franja de Formación de usuarios (Inducción + Visitas Guiada + Recorridos Temáticos + Plan Anfitrión + Programa de formación).

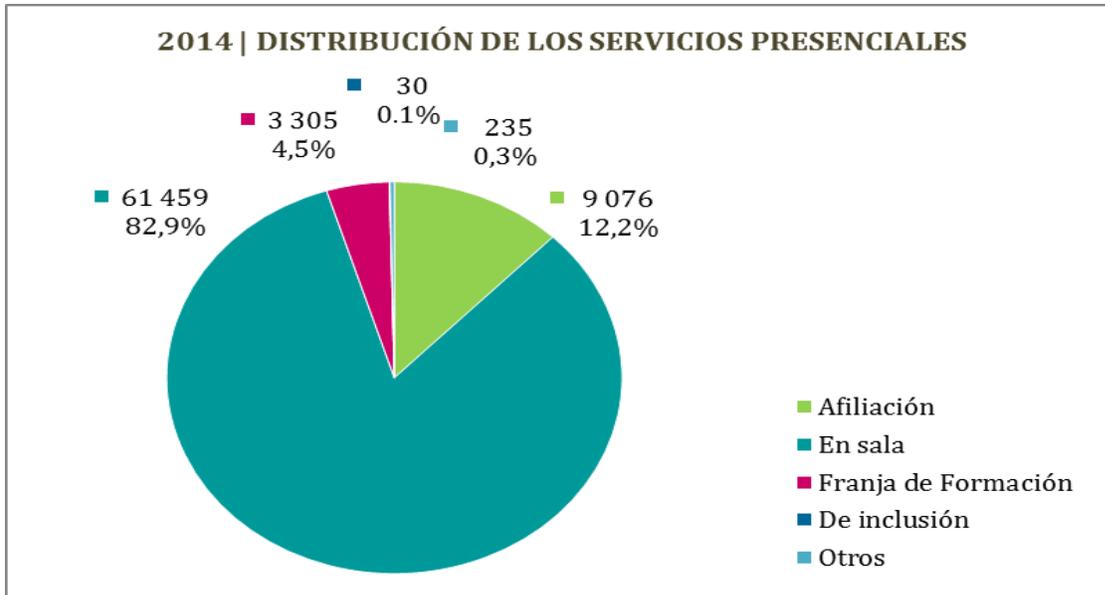
Distribución de los servicios prestados por el GS, CDM y LABN

La distribución de los servicios presenciales prestados por el GS, el CDM y el LABN fue de la siguiente forma:



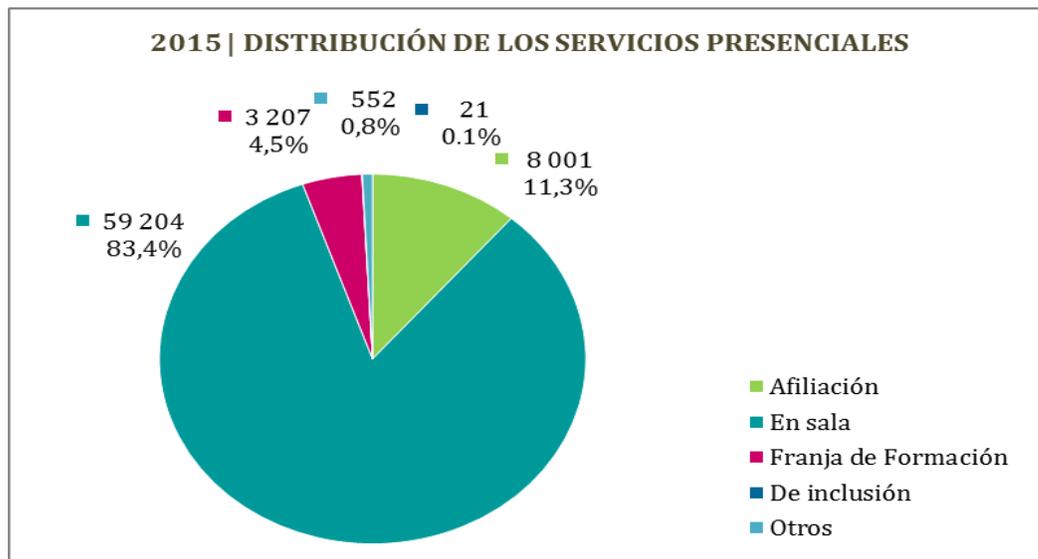
Gráfica 54. Distribución de los servicios presenciales 2013

Durante 2013, los servicios en sala ocuparon el **79,6%** de los servicios presenciales, los servicios de Afiliación y carnetización el **12,7%**, la Franja de formación el **6,9%**, los Otros servicios el **0,8%** y los servicios de inclusión el **0,1%**.



Gráfica 55. Distribución de los servicios presenciales 2014

Para 2014, la distribución de los servicios presenciales fue: **82,9%** de servicios En sala, **12,7%** de servicios de Afilación y carnetización **4,5%** de Franja de formación, **0,3%** de Otros servicios y **0,1%** de servicios de inclusión.



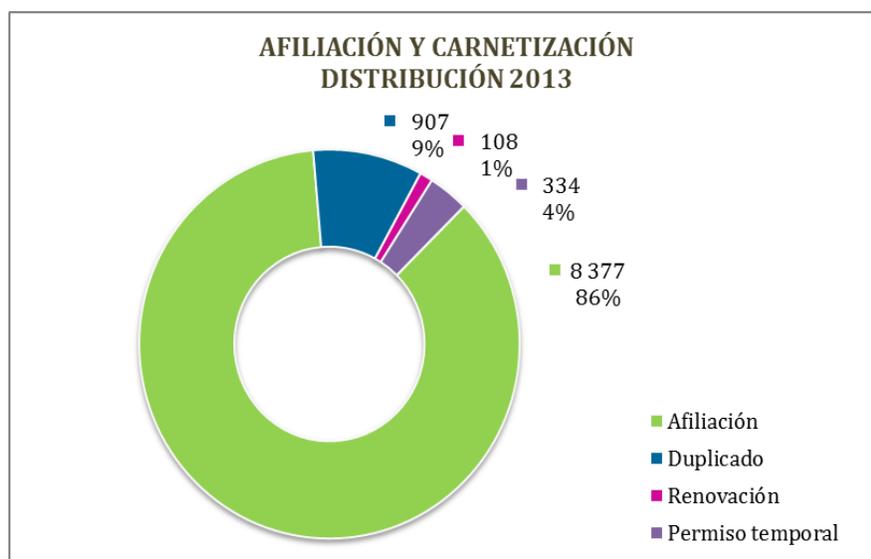
Gráfica 56. Distribución de los servicios presenciales 2015

Y para 2015, los servicios en sala corresponden al **83,4%**, los servicios de Afiliación y carnetización al **11,3%**, la Franja de formación el **4,5%**, los Otros servicios el **0,8%** y los servicios de inclusión el **0,1%**.

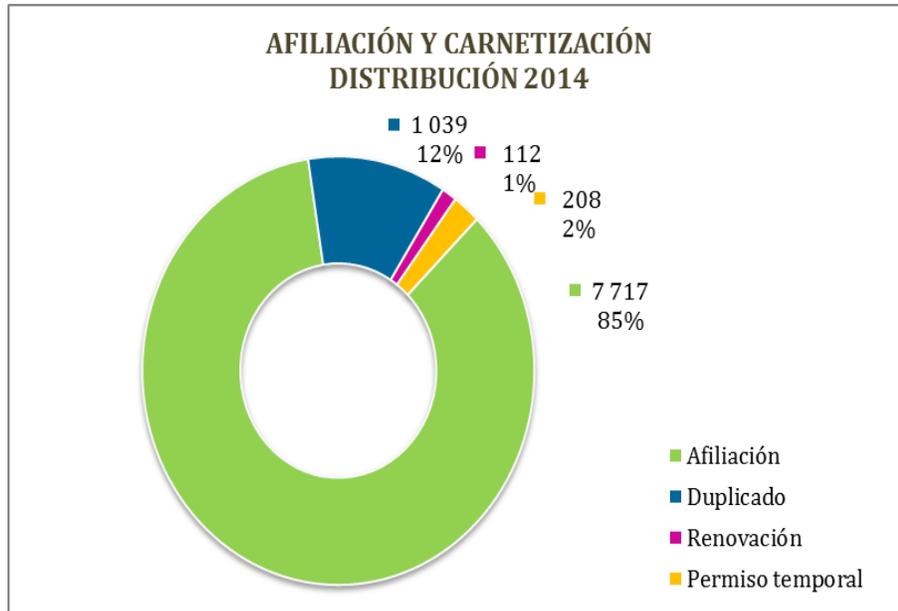
En general, se concluye que de 2013 a 2015 los Servicios en Sala, siendo los que ocupan un mayor porcentaje de los servicios presenciales, han tenido un aumento en la proporción respecto a los otros servicios. La Afiliación y Carnetización, el segundo conjunto de servicios más solicitado, mostró una disminución porcentual moderada. La franja de Formación, por su parte, en 2014 disminuyó ligeramente su proporción respecto a los otros servicios presenciales, y en 2015 se mantuvo similar al año inmediatamente anterior.

Cabe señalar que esta variación porcentual respecto a la totalidad de servicios presenciales no corresponde necesariamente a una variación ascendente o discente en el número de servicios prestados. Esta se analizará en más detalle al ver la distribución por tipo de servicios presenciales, como se verá a continuación:

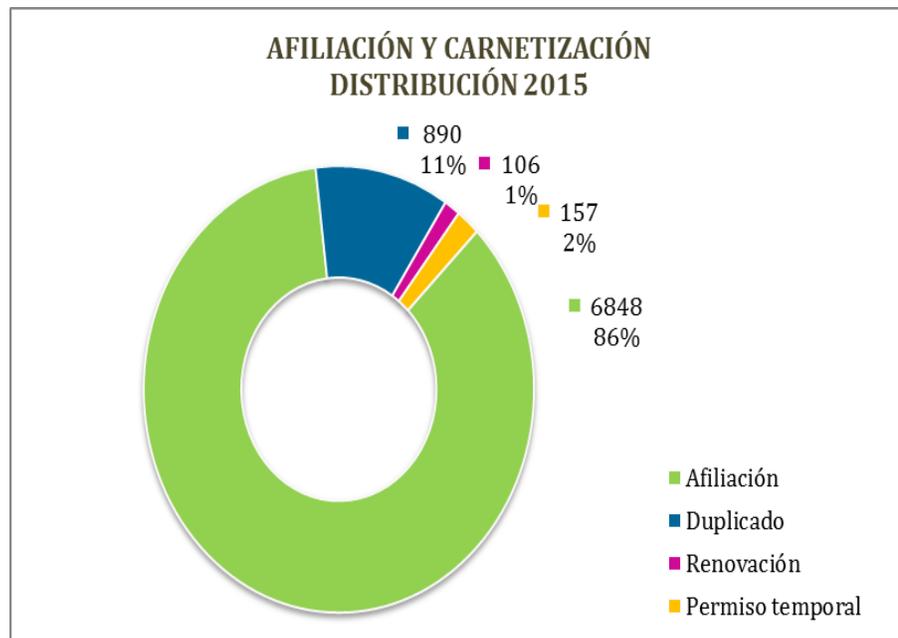
Afiliación y Carnetización



Gráfica 57. Distribución de los servicios de afiliación y carnetización en 2013



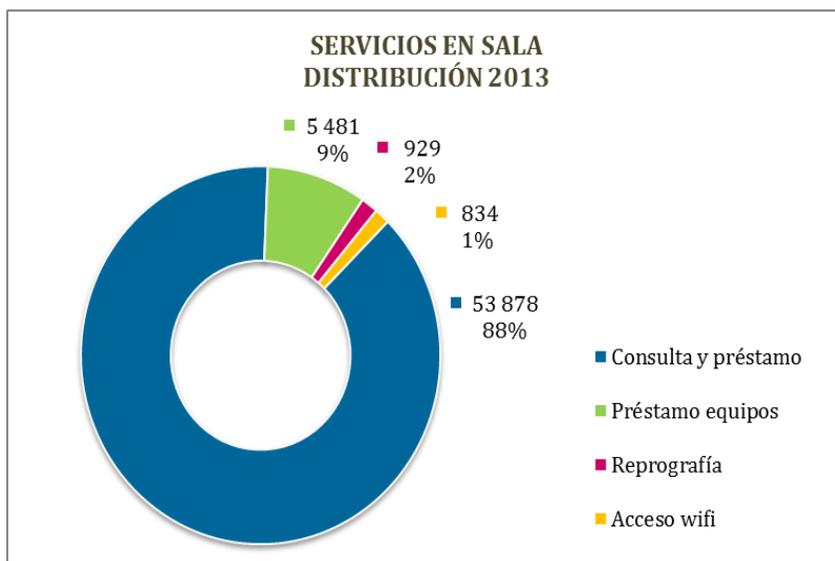
Gráfica 58. Distribución de los servicios de afiliación y carnetización en 2014



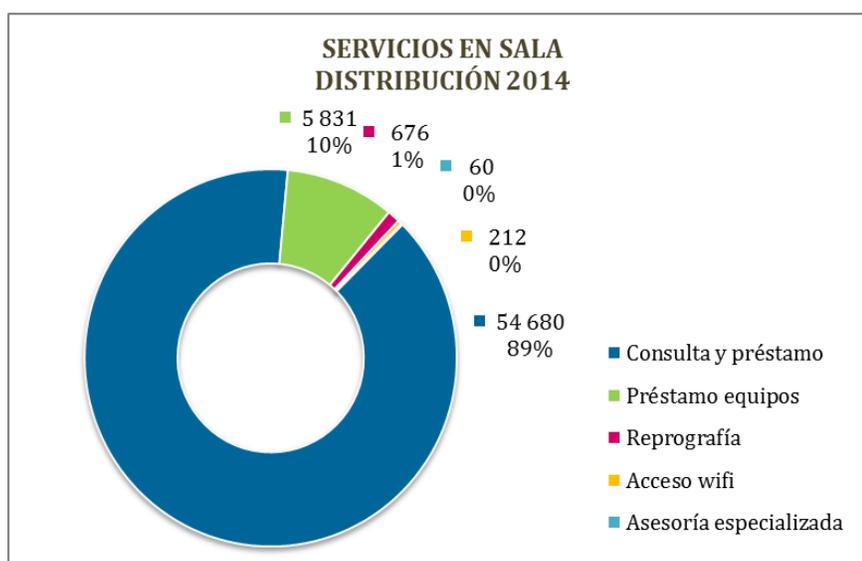
Gráfica 59. Distribución de los servicios de afiliación y carnetización en 2015

El comparativo anual, permite identificar qué de 2013 a 2014 los servicios de afiliación decrecieron en general en un 7%, mientras de 2014 a 2015, disminuyeron en un 14%. Respecto a las nuevas filiaciones, de 2013 a 2014 disminuyeron en un 8% (660 afiliaciones menos) y de 2014 a 2015 bajaron en un 11% (869 afiliaciones menos).

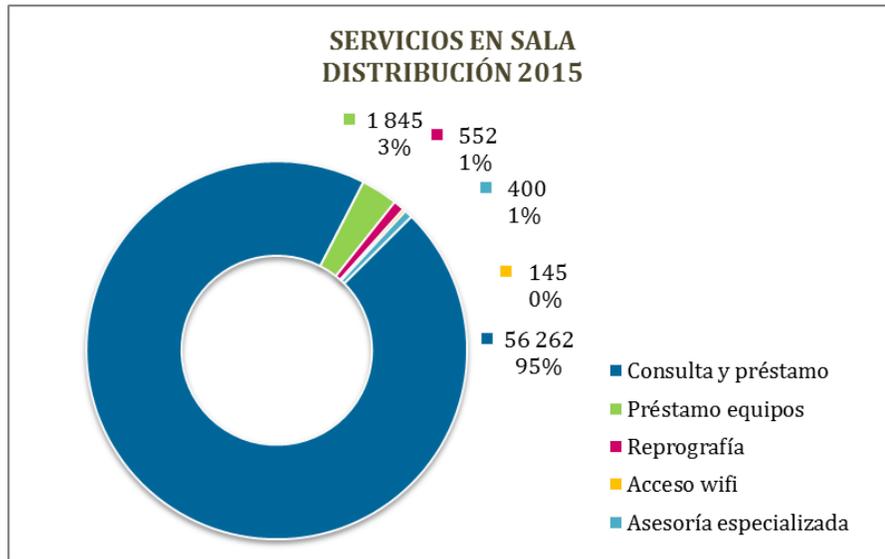
Servicios en sala



Gráfica 60. Distribución de los servicios en sala en 2013



Gráfica 61. Distribución de los servicios en sala en 2014



Gráfica 62. Distribución de los servicios en sala en 2015

En Sala, el Servicio de Consulta y préstamo es el más importante en la distribución, ocupando aproximadamente un 90%; respecto a la totalidad de Servicios en sala, este servicio ha ido ganando lugar hasta alcanzar en 2015 un **95%**. El préstamo de equipos significó entre 2013 y 2014 el 9-10% de los servicios en Sala, pero para 2015 sólo representó el **3%**.

En cuanto a la cantidad de servicios prestados en Sala, el de Consulta y préstamo aumentó en los años comparados, de 2013 a 2014 en un 1% y de 2014 a 2015 en un 3%. El servicio de préstamo de equipos aumentó de 2013 a 2014 en un 6% y de 2014 a 2015 abruptamente tuvo una caída del 67%. La reprografía ha ido disminuyendo significativamente, de 2013 a 2014 en un 27% y de 2014 a 2015 en un 18%. Y el acceso a red Wi-Fi, también decayó, en un 75% en el primer periodo y en un 32% en el segundo. Así, los servicios que tuvieron una disminución más notoria fueron el préstamo de equipos y el acceso a la red inalámbrica Wi-Fi. Al respecto, se debe mencionar que el cierre de salas restringe el acceso a equipos, como por ejemplo aquellos de reproducción de formatos de audio, que durante el cierre temporal del espacio del CDM no se prestaron.

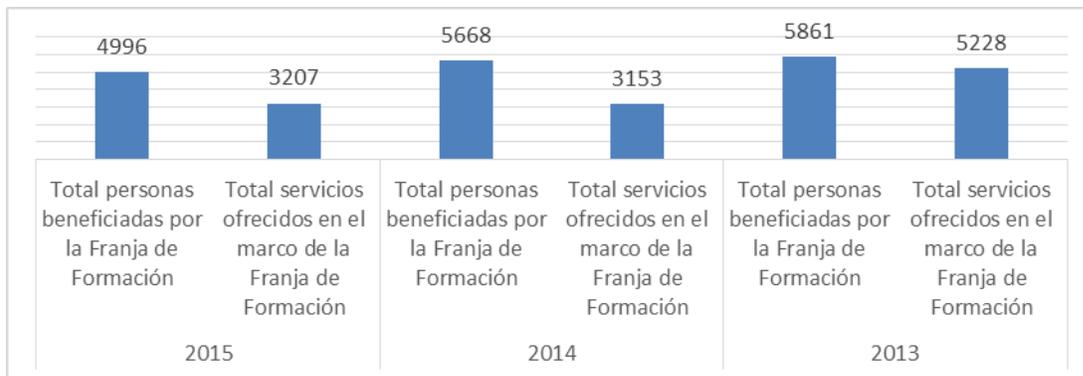
Franja de formación

Dentro de las actividades desarrolladas por el Grupo de Servicios para garantizar la democratización del acceso a la información mediante la formación y captación de nuevos públicos, se destaca la implementación de las siguientes iniciativas, orientadas a la mejora, y la obtención de logros. La Franja de Formación centró sus esfuerzos en el desarrollo de las siguientes competencias en los usuarios: pertenencia, ética y autonomía. Los servicios que conformaron esta Franja fueron: Inducción, Programa de formación, Visita guiada temática y Plan anfitrión.

- Inducción: Tiene por objetivo orientar a los usuarios presenciales y virtuales en el uso y manejo del catálogo en línea y de los recursos de información del portal web de la Biblioteca Nacional de Colombia (BNC), con el fin de identificar el material correspondiente a sus necesidades de información. Se ofrece en dos modalidades:
 - Inducción presencial: Se realiza en el Punto de información, posterior al trámite de afiliación y carnetización. Durante la inducción se presenta al usuario el portal web de la Biblioteca y el catálogo en línea (identificación y uso de las pestañas más importantes)
 - Inducción virtual: Tutoriales en video diseñados a través de capturas de pantalla, los cuales se montaron en el portal web para ilustrar el paso a paso del acceso y recuperación de información en el catálogo en línea.
- Plan Anfitrión: es una charla acompañada de un recorrido por la BNC (15 a 20 minutos), en compañía de un funcionario; permite a los usuarios familiarizarse con el edificio de la Biblioteca, su historia, sus salas, sus servicios y programas. El Plan anfitrión se desarrolla sin cita previa en los horarios de atención de la BNC, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y los sábados entre las 9:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Programa de Formación: dirigido a los usuarios universitarios (pregrado y postgrado) e investigadores, con el fin de acompañarlos en la delimitación, búsqueda, recuperación, citación y referenciación de información. Esta asesoría se realiza de forma personalizada en las salas de consulta e incluye dos cursos:
 - Herramientas para delimitar y recuperar información: ilustra acerca de los instrumentos para delimitar, buscar y recuperar información relacionada con el tema de consulta.

- Citación y elaboración de bibliografías: ofrece una guía para realizar de manera adecuada la citación de las fuentes consultadas, y los derechos de autor de las diferentes colecciones que conforman la Biblioteca Nacional de Colombia.
- Visitas guiadas temáticas: este servicio busca difundir la misión y los servicios de la Biblioteca Nacional. A través de recorridos temáticos bajo la orientación y guía de los funcionarios de la institución, se dan a conocer las colecciones e instalaciones de la Biblioteca. Una vez concluido el recorrido, se espera que cada usuario tenga la capacidad para rescatar y asociar un tema de búsqueda con los recursos de información que alberga la Biblioteca. Dirigido a grupos entre 5 y 20 personas, previa solicitud a través del correo electrónico serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co.

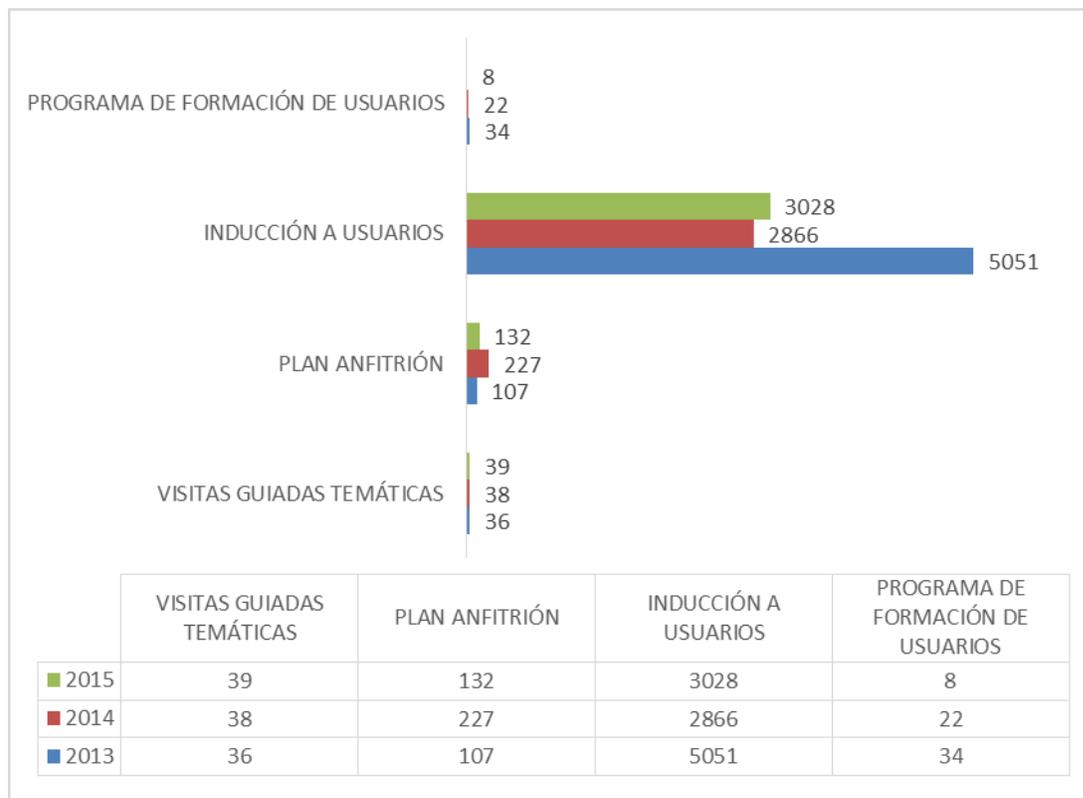
Durante los tres años que el GS lideró y fortaleció la formación de usuarios -regulares y potenciales- se benefició a un total de 16.525 ciudadanos, mediante la prestación de 11.588 servicios.



Gráfica 63. Consolidado Franja de Formación 2013-2015

En general la Franja de formación decreció de 2013 a 2014, mientras en 2015 se mantuvo muy similar al año inmediatamente anterior. El servicio de Inducción fue el más solicitado de la Franja de Formación; entre 2013 y 2014, presentó una disminución muy relevante, del **43%** y entre 2014 y 2015 tuvo un ligero aumento del **5%**. El segundo servicio más prestado, el Plan anfitrión se duplicó de 2013 a 2014, pero en 2015 disminuyó nuevamente, en un 42%. La Visita guiada tuvo un crecimiento pequeño del **6%** en el primer periodo y del 3% en el segundo. Finalmente, el Programa de formación nació en 2014 y de ese año al siguiente tuvo una notable disminución del

64%, mientras que la Franja de Formación del LABN dejó de existir como servicio en 2015.



Gráfica 64. Distribución de los servicios 11.588 ofrecidos en la franja durante 2013-2015

Se aprecia que el número de usuarios que se atendieron en los 4 frentes de la Franja de formación, durante el periodo que estamos evaluando, presentó una disminución durante los años 2014 y 2015; este descenso se originó, entre otros factores, por la suspensión temporal del servicio de vistas guiadas durante la realización del inventario⁷⁵, las obras de remodelación de la BNC⁷⁶ y la disminución de espacios disponibles para ofrecer el servicio de visitas virtuales temáticas, y por la definición de

⁷⁵ El inventario de la BNC duró 7 meses -octubre de 2013 a julio de 2014-, el cierre previo de la salas se realizó en julio de ese mismo año. Los servicios presenciales y la consulta se centralizaron en la sala Daniel Samper Ortega ubicada en el primer piso, el Centro de Documentación Musical continuó con su atención regular en el cuarto piso.

⁷⁶ Se decidió en el comité de coordinadores presidido por Consuelo Gaitán en su calidad de Directora, mantener el cierre y continuar la centralización de los servicios en la sala Samper –incluyendo a los usuarios y visitantes atendidos por el Centro de Documentación Musical, CDM -, mientras se intervenía físicamente el edificio, el pasado 23 de diciembre del 2015, se distribuyó la prestación de los servicios en la hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez y el Fondo Antiguo, mientras se concluye el cambio de pisos de la Sala Samper.

roles de los miembros del GS⁷⁷, factores que no permitieron atender un número mayor de usuarios en esta franja.

Sin embargo, al realizar una lectura de las estadísticas correspondientes a los servicios que componen la Franja de formación⁷⁸, se puede apreciar un crecimiento exponencial y la consecuente consolidación del Plan anfitrión, que se duplicó de 2013 a 2014 y, pese a la pequeña disminución en 2015, pasó de **107** personas beneficiadas en 2013 a **549** personas beneficiadas en 2015. De igual forma, las Visitas guiadas tuvieron un crecimiento de asistentes durante 2014 y, si bien se presentó un descenso en el 2015, se mantuvo un número cercano a los **800** asistentes, mostrando un crecimiento del 6% en el primer periodo y del 3% en el segundo.

Si bien el servicio de Inducción fue el más solicitado por los usuarios, entre 2013 y 2014 presentó una importante disminución del 43% y, entre 2014 y 2015, tuvo un crecimiento del 5%.

La alta variabilidad de las cifras obedece al cambio en la metodología de la técnica de conteo empleada para la Inducción. En el 2013 se contaba por cada persona beneficiada, un servicio; mientras que en el 2014 se contabilizó sólo el servicio, independiente del número de personas beneficiadas.

Para los Servicios de inclusión y Otros servicios presenciales no existe una división de servicios asociados en la medición, por lo tanto no se indica su distribución.

5.3 SERVICIOS VIRTUALES PRESTADOS POR EL GS, EL CDM Y EL LABN

Teniendo en cuenta las categorías de servicios propuestas, los servicios virtuales se distribuyen en *Servicios virtuales principales* y *Otros servicios virtuales*⁷⁹. Son **Servicios virtuales principales**: Pregunte al bibliotecario, Elaboración de bibliografías y Diseminación selectiva de la información (DSI), Servicio nacional de conmutación bibliográfica y Suministro de documentos, Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental, Reserva de material y Solicitud de visita guiada, que son

⁷⁷ En 2015 se fortaleció el recurso humano del GS pero las tareas se concentraron en el EU y la planeación de nuevos servicios e inclusión de nuevos públicos.

⁷⁸ El informe estadístico de la gestión de la Franja de formación se puede consultar año a año en la carpeta Consolidado evaluación servicios FF ubicada en el consolidado Franja de formación y el archivo Coordinación del Grupo de servicios 2013 – 2015. A lo largo de este periodo y dentro de los servicios enmarcados en la Franja de formación (la Inducción, el Programa de formación, la Visita guiada temática y el Plan anfitrión).

⁷⁹ La descripción detallada está disponible en el Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales (2015, 6. Servicios Virtuales).

solicitados a través del correo electrónico serviciosbnc@ (correo específico para servicios) y de los formularios disponibles en el portal web.

Los **Otros servicios virtuales** son la Consulta telefónica y la Consulta vía correo BNC@ (correo institucional de la BNC); estos constituyen un servicio de orientación y asesoría a distancia.

5.3.1 MÉTODOS DE MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS VIRTUALES

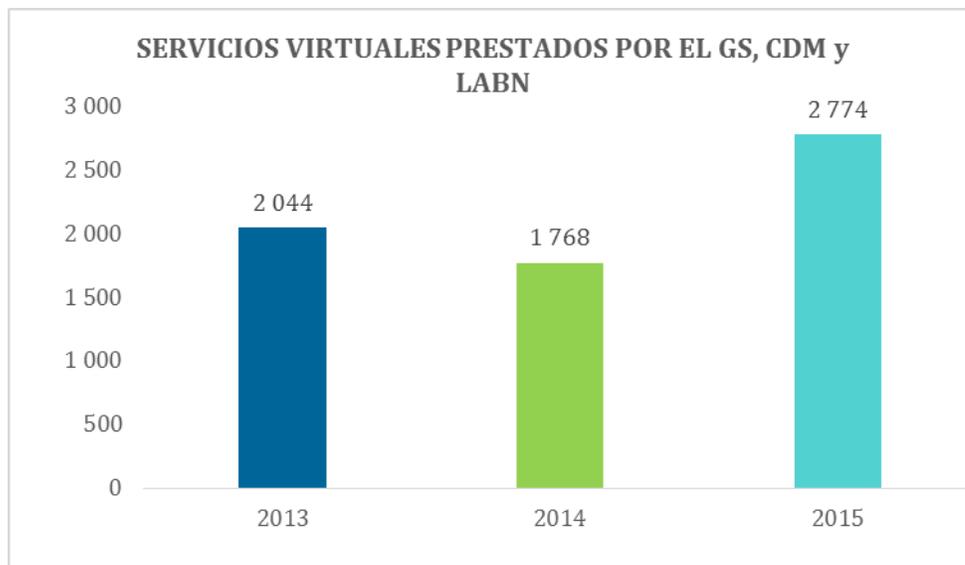
La medición de los servicios virtuales se realiza a partir del reporte de los servicios virtuales prestados, el cual, como se explicó, alimenta el Consolidado anual.

Año	2013	2014	2015
SERVICIOS VIRTUALES DEL GS	2 044	1 768	2 774
Servicios virtuales principales	352	621	495
Pregunte al bibliotecario	137	242	255
Elaboración de bibliografías y DSI	55	84	66
Conmutación y Suministro documentos	41	108	57
Alertas y novedades	18	44	0
Reserva de material	72	79	43
Solicitudes de Visitas guiadas	29	64	74
Otros servicios virtuales	1 692	1 147	2 279
Consulta telefónica	1 249	800	1 927
Consulta vía correo electrónico bnc@	410	345	247
Consultas y formación virtuales	33	2	105

Tabla 27. Consolidado servicios virtuales 2013-2015

5.3.2 Mediciones estadísticas de los servicios virtuales

Medición 3: Servicios virtuales prestados por el GS, el CDM y el LABN



Gráfica 65. Servicios virtuales prestados por el GS, CDM y LABN

En el año 2013 el GS, el CDM y el LABN prestaron **2 044** servicios virtuales, en 2014 prestaron **1 768**, y en 2015 prestaron **2 774**. Así, se observa una reducción en la atención de servicios virtuales del **14%** entre 2013 y 2014 y un aumento del **57%** de 2014 a 2015. Como se explicará más adelante, la disminución en el primer periodo fue ocasionada, principalmente por los Otros servicios virtuales y no de los Servicios virtuales principales los cuales, por el contrario, aumentaron.

Medición empleada para el Estudio de usuarios | Servicios virtuales prestados

SERVICIOS VIRTUALES PRINCIPALES (Pregunte al bibliotecario + Elaboración de bibliografías y diseminación selectiva de la información (DSI) + Servicio nacional de conmutación bibliográfica + Suministro de documentos + Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental + Reserva de material + Solicitud de visita guiada) + **OTROS SERVICIOS VIRTUALES** (Consulta telefónica + Consulta vía correo BNC@ + Consultas y formación virtuales CDM y LABN)

Las mediciones de todos los servicios se obtienen mediante Reporte de usuarios beneficiados y servicios prestados, organizados en los consolidados estadísticos del GS 2013 y 2014.

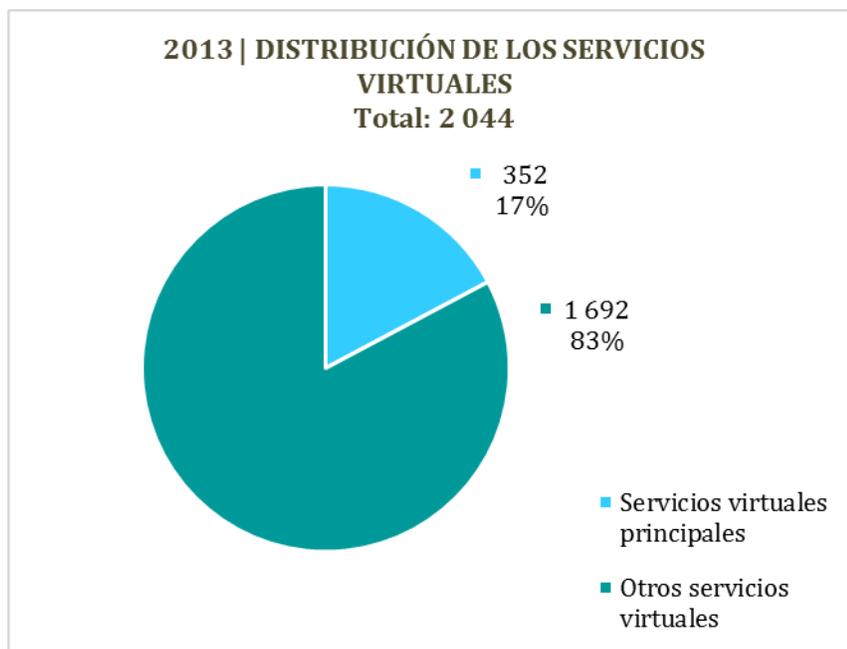
Antecedentes de la medición | Servicios virtuales prestados

El indicador del GS que corresponde a esta medición es *Servicios prestados a usuarios virtuales*.

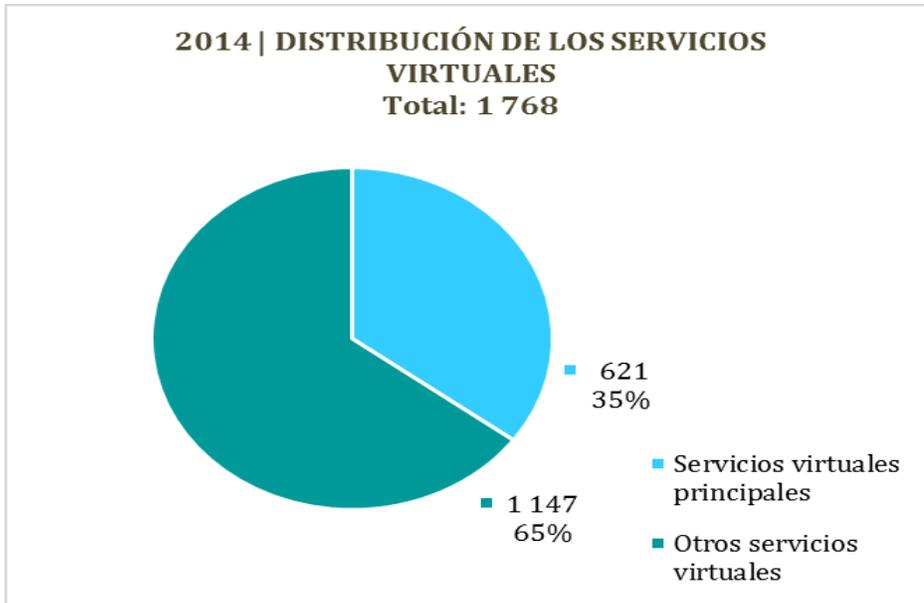
En los consolidados estadísticos revisados en mayo de 2015, las cifras arrojaban 341 servicios virtuales para 2013 y 768 para 2014. No obstante, se identificó un su registro en usuarios de inducción y visitas guiadas, que se verificaron, razón por la cual esta cifra cambió y aumentó de manera significativa.

Distribución de los Servicios virtuales

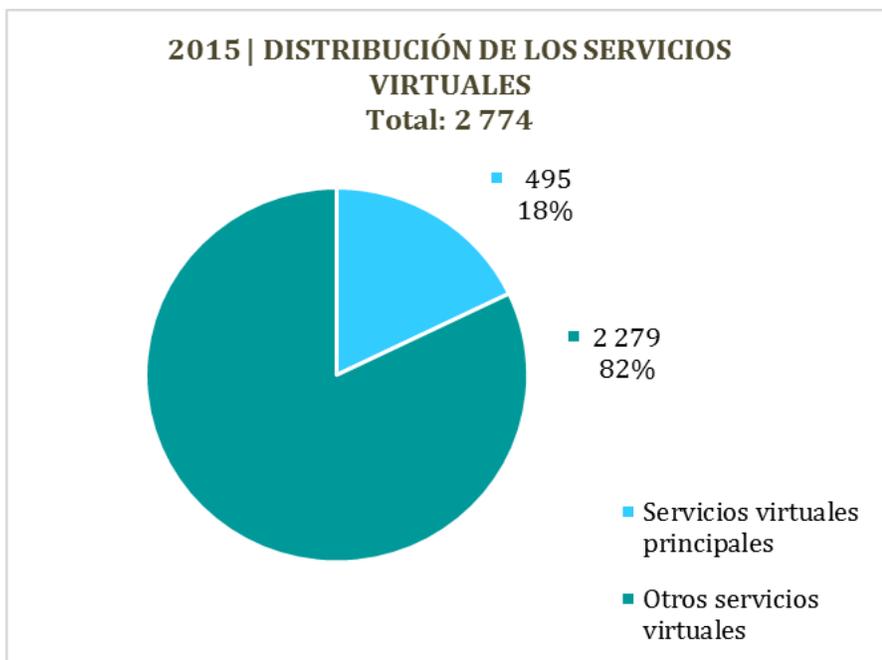
La distribución de los servicios virtuales fue así:



Gráfica 66. Distribución de los servicios virtuales en 2013



Gráfica 67. Distribución de los servicios virtuales en 2014

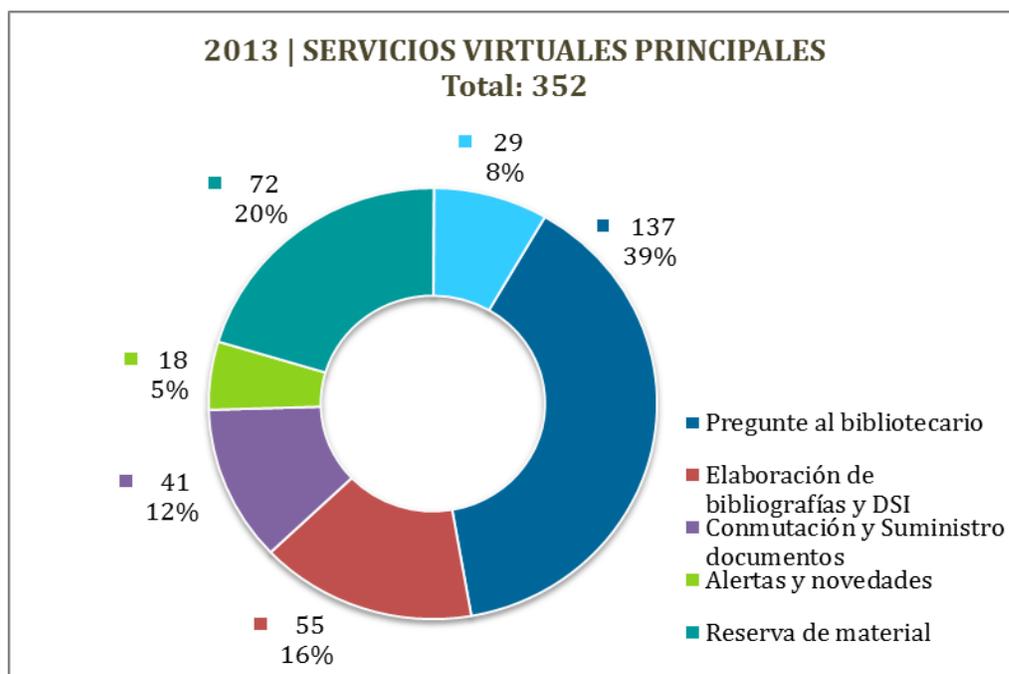


Gráfica 68. Distribución de los servicios virtuales en 2015

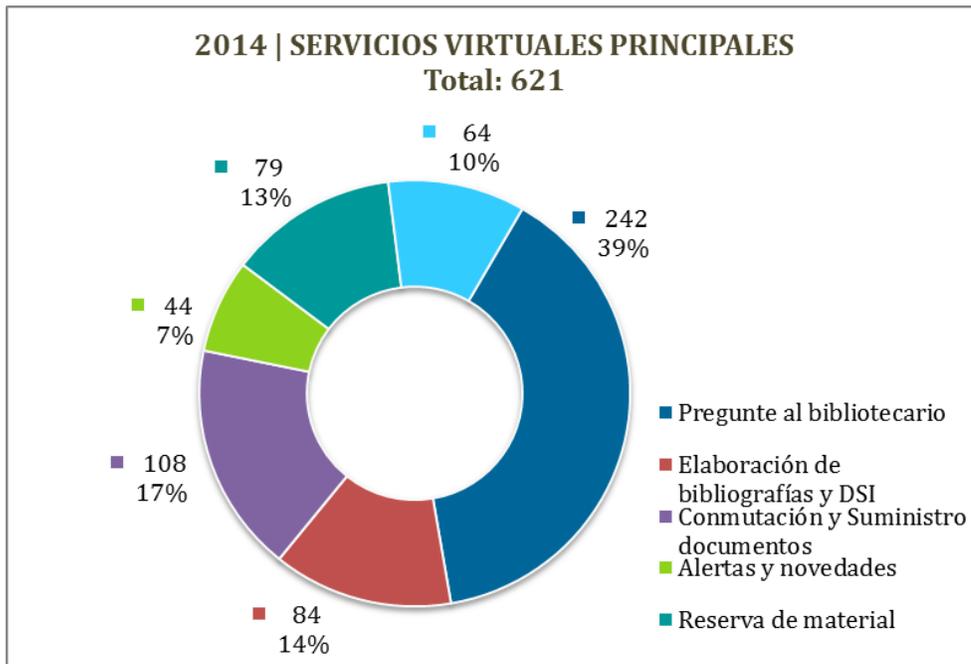
En el 2013 la prestación de Servicios virtuales principales ocupó el **17%** de la atención virtual, y la prestación de los Otros servicios virtuales ocupó el **83%**; en el 2014, el **35%** fueron Servicios virtuales principales y el **65%** fueron Otros servicios; y en 2015, se prestaron **18%** de servicios virtuales principales y **82%** de Otros servicios virtuales. Así, de 2013 a 2014 se observa un aumento significativo, del **74%**, respecto a la prestación de los Servicios virtuales principales y una reducción del **32%** en la prestación de los Otros servicios; y de 2014 a 2015 los servicios virtuales principales decayeron en un **20%**, mientras los otros servicios se **duplicaron**.

Lo anterior, permite afirmar que los Servicios principales, los más especializados para brindar acceso al patrimonio documental y bibliográfico tuvieron un aumento importante en el primer periodo, pero luego han disminuido. No hay índices sobre qué pudo ocasionar esta disminución, aunque una posible explicación puede ser el aumento de recursos en la biblioteca digital, que permite a los usuarios acceder a más información, sin solicitar el servicio directamente al GS, CDM y LABN. Al respecto, el coordinador del CDM corrobora que la digitalización de piezas musicales disponibles a los investigadores, ha ocasionado que se reciban menos solicitudes directas.

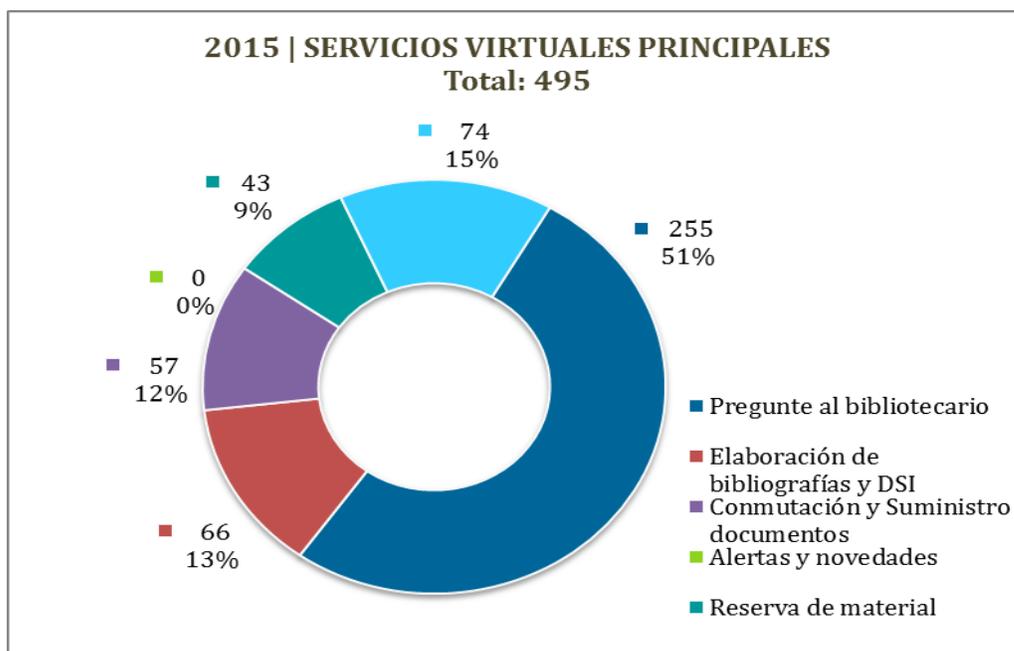
La distribución de los Servicios virtuales principales y los Otros servicios virtuales fue de la siguiente manera:



Gráfica 69. Distribución de los servicios virtuales principales 2013

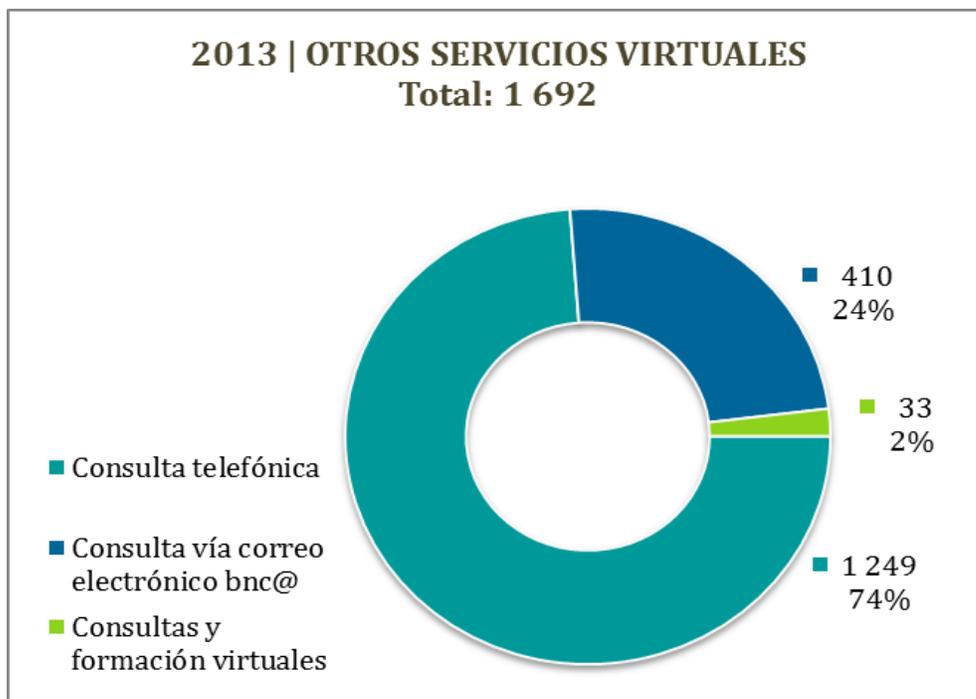


Gráfica 70. Distribución de los servicios virtuales principales 2014

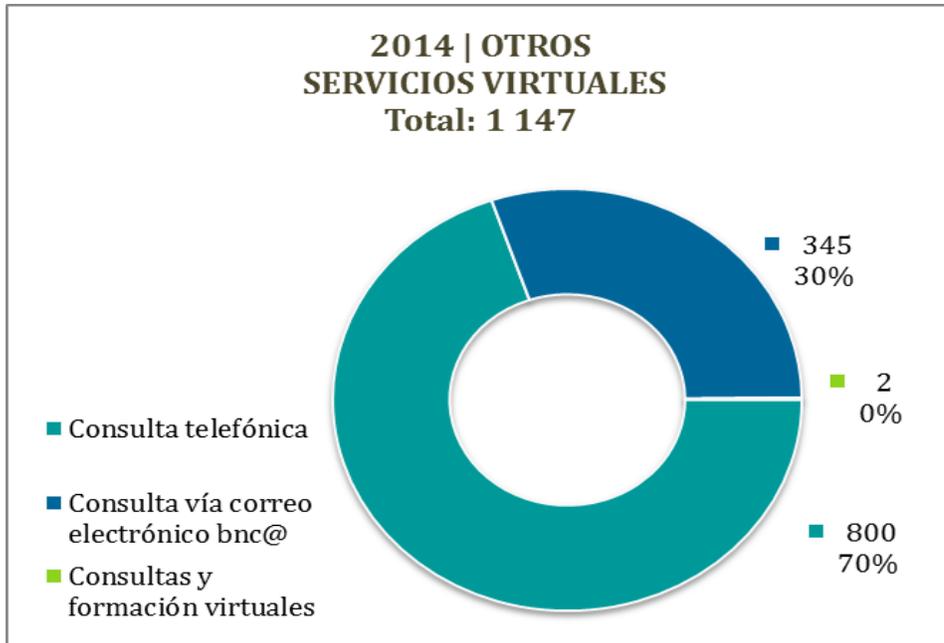


Gráfica 71. Distribución de los servicios virtuales principales 2015

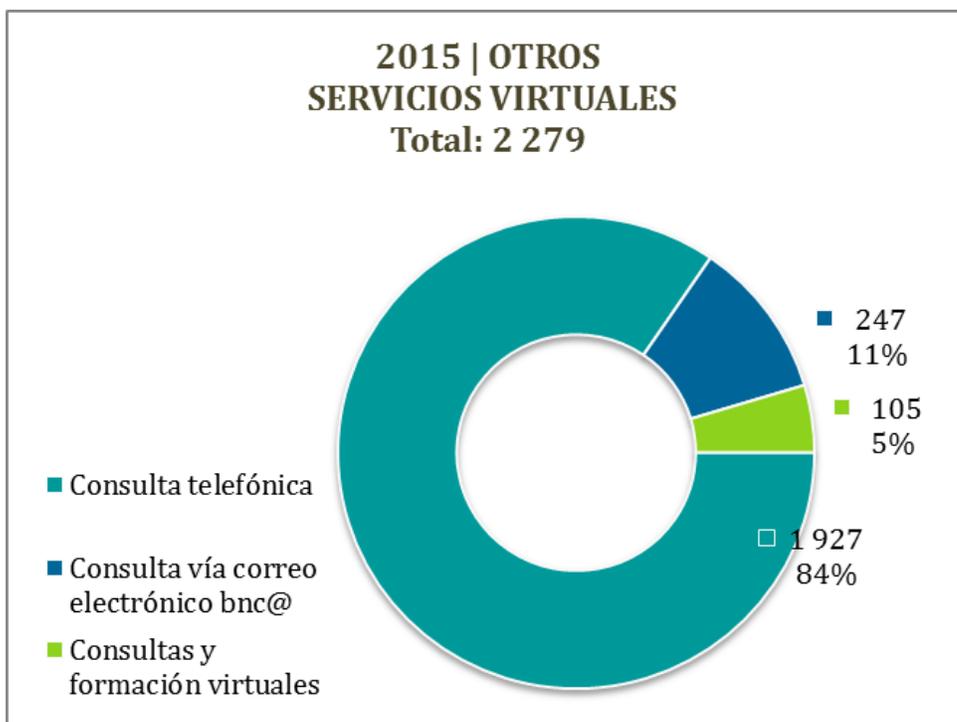
Todos los Servicios virtuales principales presentaron un aumento importante de 2013 a 2014: Pregúntele al bibliotecario creció un **77%**, Elaboración de Bibliografías y DSI un **53%**, Suministro de documentos y Conmutación Bibliográfica un **163%**, Reserva de material un **10%**, solicitudes de Visitas guiadas **121%**, y servicio de Alertas y novedades un **144%**. Este crecimiento indica la importancia y acogida que tuvieron los servicios a distancia en este periodo. De 2014 a 2015, casi todos los servicios virtuales principales decayeron a excepción de Pregúntele al bibliotecario y Solicitud de Visitas Guiadas. Elaboración de bibliografías disminuyó en un **21%**, Conmutación y suministro de documentos en un **47%**, Reserva de Materiales **46%** y Alertas y novedades que se dejó de prestar en 2015. Otros servicios virtuales



Gráfica 72. Distribución de los otros servicios virtuales 2013



Gráfica 73. Distribución de los otros servicios virtuales 2014



Gráfica 74. Distribución de los otros servicios virtuales 2015

Los Otros servicios virtuales disminuyeron entre 2013 y 2014: la Consulta telefónica en un **36%**, la Consulta vía correo electrónico BNC@ en un **16%** y las consultas y formaciones virtuales del CDM y LABN en un **94%**. La disminución de la consulta vía telefónica y vía correo BNC@ puede ser indicador de que los usuarios dan preferencia a otras vías de consulta, como el correo serviciosbnc@ y los formularios de solicitud de servicios. De 2014 a 2015 los servicios de Consulta telefónica y de Consulta y formación virtual aumentaron de manera importante (141% y 5150% respectivamente). Es de anotar que el CDM mejoró la sistematización y reporte de sus servicios virtuales, lo cual se manifiesta en el evidente aumento.

5.4 CONCLUSIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL GS, EL CDM Y EL LABN

De 2013 a 2014 los servicios prestados por el GS, el CDM y el LABN en general disminuyeron un 4% mientras de 2014 a 2015 disminuyeron en un 3%. Los servicios presenciales mantuvieron esta tendencia y se redujeron en un 4%, para ambos años, diferencia de unos 2.600 servicios aproximadamente. Por su parte los servicios virtuales tuvieron un comportamiento diferente: de 2013 a 2014 decrecieron en un 14% y de 2014 a 2015 aumentaron en un 47%.

Al examinar los servicios presenciales y su reducción general, se encontró que para 2013-2014 la Franja de formación y los servicios de Afiliación y carnetización contribuyeron significativamente a este decrecimiento, mientras que en 2014-2015 estuvo dada principalmente por los Servicios de Afiliación y los Servicios en Sala. Siendo estos los servicios que mayor porcentaje ocupan de todos los presenciales, tienen un mayor impacto sobre la totalidad.

Viendo en detalle los servicios en sala, los más solicitados en los servicios presenciales, de 2013 a 2014 las variaciones más notorias estuvieron en el servicio de Reprografía, que disminuyó aceleradamente (27%). De 2014 a 2015 el Préstamo y de equipos y el servicio de Reprografía fueron lo que mostraron mayor disminución.

Cabe resaltar que la *consulta y préstamo en sala*, creció muy poco, en contravía de lo que se pensaría podría ser afectado por el cierre de la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez y de la Sala Fondo Antiguo y la consecuente disminución de puestos de consulta disponibles para los usuarios.

Respecto al descenso del uso de la reprografía, se debe mencionar que en 2014, durante un periodo de dos meses, el equipo destinado para este fin estuvo fuera de servicio, por razones técnicas; y en 2015 no estuvo funcionando sino una sola máquina fotocopidora, en la Sala Samper.

En cuanto a la importante reducción de la Franja de formación de 2013 a 2014—más de la tercera parte—, el servicio de Inducción presentó la mayor declinación, para lo cual concluimos que responde al cambio en el método de conteo que se realizó de 2013 a 2014, el cual fue realizado para mejorar la precisión en la recolección de datos, pues de hecho el número de nuevos afiliados aumentó. En contraste, los otros servicios de la Franja de formación se acrecentaron: el Plan anfitrión, las Visitas guiadas y el Programa de formación, lo cual subraya que es uno de los segmentos de servicios que tuvo buena acogida por parte de los usuarios de 2013 a 2014. Desde el punto de vista estadístico, dado que la Inducción reúne un gran porcentaje de los servicios de la Franja de formación, afecta la tendencia de toda la Franja, mostrando un decrecimiento general. En lo que respecta a 2014-2015, la Franja de formación tuvo una ligera disminución (3%), ocasionada principalmente por la baja de los servicios de Plan Anfitrión y el Programa de Formación.

En lo concerniente a los Servicios virtuales, para 2013-2014 se observó una disminución general, aunque se identifica que los Servicios virtuales principales aumentaron, en oposición a los Otros servicios virtuales. El balance general de los servicios virtuales muestra un decrecimiento, en razón de que los servicios con mayor porcentaje disminuyeron; sin embargo desconoce que estos servicios virtuales principales aumentaron de manera destacada. Es necesario enfatizar en este aspecto, pues es a través de estos servicios principales se ofrece a los usuarios distantes el acceso al patrimonio bibliográfico y documental; pero también porque, aunque la estadística no lo tiene en cuenta, son los servicios virtuales que demandan mayor tiempo de trabajo por parte de los funcionarios y funcionarias para cumplirlos satisfactoriamente. Para 2014-2015, Los servicios virtuales aumentaron en más de la mitad y aunque los servicios principales disminuyeron, particularmente por el descenso del servicio de Suministro de documentos, los Otros servicios virtuales evidenciaron un aumento de demanda.

SEXTA PARTE | PERCEPCIONES SOBRE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

La manera como se construye la percepción de la BNC parte de dos nociones fundamentales: la de institución patrimonial y la de biblioteca pública. Al lado de estas, se derivan un conjunto de ideas que reflexionan, cuestionan, aplauden o critican los aspectos que refuerzan las representaciones sobre esta institución.

6.1. LA BNC COMO INSTITUCIÓN PATRIMONIAL

La Biblioteca Nacional de Colombia es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico (Biblioteca Nacional de Colombia, Misión, 2015).

La misión de la Biblioteca Nacional de Colombia se define por su rol para salvaguardar y brindar acceso al patrimonio documental colombiano.

Al observar las principales razones por las que los usuarios deciden venir a la biblioteca, una franja importante reconoce la riqueza de material patrimonial existente en la BNC. No obstante, otro conjunto de comentarios pone de relieve la percepción de que hay un limitado reconocimiento de este carácter patrimonial en tanto institución.

Al respecto, una funcionaria menciona:

Lo que yo he logrado percibir es que no tiene ni idea de, de lo que es la Biblioteca Nacional, que es una Biblioteca más, pero no cuál es su misión, ni idea, ni idea, es una Biblioteca más, muchos dicen: “Ahh, la Biblioteca Nacional, es otra Biblioteca más”, pero ni idea que pueden encontrar allá, ni idea, no la conocen, ehh, nada, cero, nula.

{...}

No, no, no, cómo que esa es mi percepción, que no, no tiene ni idea, de esto de lo Patrimonial o de salvaguardar toda la, la producción documental no tienen ni idea, no (...) (Funcionaria 05, Entrevista).

Al mencionar un evento público realizado sobre bibliotecas y memoria, la misma funcionaria destaca que se reconocía el valor de la Biblioteca Luis Ángel Arango como biblioteca patrimonial, a la vez que se le daba poca importancia a la Biblioteca Nacional de Colombia en este campo, desconociendo no sólo que sigue siendo el recinto del patrimonio bibliográfico y documental por excelencia, sino que es una institución pionera.

Pues ésta es como la líder, pienso yo, aunque la Luis Ángel Arango... a mí no me gustó eso, cuando fui a lo de esto de “Vamos a hacer memoria”, que me dieron un momento de permiso, yo fui. Habló Alexis De Greiff; decía que la Biblioteca Luis Arango que era la pionera, y yo decía “un momento, que es la Biblioteca Nacional” pero él siempre sacaba que la Luis Ángel era la patrimonial y la que la custodiaba y yo decía que la BN es la BN y es la que tiene el objeto, y tiene la misión y todo. De pronto la Luis Ángel Arango tiene más avances tecnológicos y de pronto está mejor pero la BN, de pronto le faltan más ideas para crecer un poquito más, pero es la pionera... (Funcionaria 05, Entrevista).

En este estudio, también se puso de manifiesto el desconocimiento del carácter patrimonial de la BNC por parte de los usuarios potenciales:

Con el fin de poder venir con algunos insumos para esta conversación, me atreví a hacer una encuesta entre los investigadores –en total son 97 investigadores-, de los cuales entre el jueves y el domingo contestaron el 40%... entonces ese es un número bastante importante; hem... la percepción fue... una de mis preguntas: ¿usted, qué piensa de la Biblioteca Nacional? Y honestamente el balance no fue muy positivo...

11:28 eh... un alto porcentaje –ya les diría cuál– me dijo que, que no conoce la Biblioteca... esa percepción está asociada a un desconocimiento y a problemas... aparentemente problemas de divulgación de los servicios especialmente divulgación web, en línea de los servicios (Participante 5, Grupo focal 01)

E incluso, la incompreensión que se identifica entre los usuarios afiliados, acerca de la importancia que tiene la biblioteca en la preservación del patrimonio nacional:

Porque el usuario que ah, no, pues sí ¡uy! Si, grandísimo, acá debe haber muchos volúmenes, pero no sabe que acá hay un taller de conservación, que hay dos auditorios que los pueden alquilar, que los pueden utilizar, o sea, hay gente que no sabe que la Biblioteca la pueda usar para exposiciones de tesis, personas que no saben que aquí funciona la Red de Bibliotecas, hay personas que no saben que aquí es donde se, bueno, donde está funcionando el CDM, bueno todo lo, eso no lo saben... (Funcionario 21, Grupo focal 05).

Así, se encuentra que la principal característica inherente a la Biblioteca Nacional de Colombia, la de ser una institución cuya misión es salvaguardar y difundir una parte del patrimonio de la nación, no es plenamente reconocida por la ciudadanía.

6.2. LA BNC COMO BIBLIOTECA PÚBLICA

Además de su carácter patrimonial, la Biblioteca Nacional es una institución pública pero, dada su misión, los servicios que ofrece no son los mismos de otras bibliotecas públicas. Como lo recuerda la directora de la Biblioteca Nacional, esta institución es la única en su género en Colombia; es una biblioteca que no tiene par en el país (Comunicación personal con integrantes del Grupo de Servicios, Octubre 2015).

Se observa, entonces, un desfase de las exigencias o sugerencias que hacen algunos usuarios, pues desconocen el rol de la BNC en tanto institución.

Si bien este desconocimiento general sobre los atributos de la BNC responde a la representación dominante sobre la idea de “biblioteca”, se concluye que los ciudadanos le *reclaman* un mayor acercamiento de la institución con el público, que les permita conocer su misión:

Hay un imaginario, primero que la BN es lejana, no lejana en términos geográficos sino en términos de accesibilidad porque no sabe si pueden entrar acá: uno ve la gran estructura de la BN (...) y lo primero que te preguntas es: por ¿dónde entras? La gente no sabe a qué venir acá; la gente sabe que puede ir a la Luis Ángel, que todo el mundo entra y sale “como Pedro por su casa” y ve que todo el mundo a allá, en cambio uno no ve filas largas para entrar a la BN, hay un miedo a la BN (...) Y segundo, la falta de difusión hace que la gente tenga un desconocimiento total hacia la Biblioteca (Funcionario 13, Entrevista).

La visión del funcionario resalta, además, la importancia del trabajo de divulgación y sensibilización hacia el público general de la BNC y hacia sus usuarios, quienes pueden ser también sus principales aliados en la difusión. Al parecer, la ciudadanía en general no reconoce que esta es la única biblioteca del país en su género, lo cual debería percibirse como una fortaleza y no como una debilidad.

Los funcionarios también manifiestan que en muchos casos el desconocimiento sobre la misión de la Biblioteca Nacional genera el reclamo de características que son propias de una biblioteca pública, las cuales no son necesariamente patrimoniales:

Cuando llegan se imaginan que la Biblioteca es igualita a la pública entonces se quejan que cómo así no pueden entrar esto, que no pueden fotocopiar todo el libro y aunque uno trata de explicarles eso en la inducción como que no lo cogen con el mismo entusiasmo con el que uno trata de decirles, cogen pereza, entonces por ese lado uno se descorazona un poquito porque cómo más los impulsa uno a que acá encuentran, sí, historia, pero historia interesante, que si uno no se encarga de difundirla y que la gente la conozca bien como debe ser, pues uno sigue repitiendo lo mismo, en ese sentido como que ¡Ah!, pero la expectativa de lo que se puede llegar a hacer sí me entusiasma (Funcionaria 10, Entrevista).

Otra cosa y eso lo nota con el mismo inventario que se está dando cuenta es que las personas –llámese del público que sea– no diferencia lo que es la biblioteca pública a la Biblioteca Nacional. A una biblioteca patrimonial. Y el objetivo es muy diferente. Y si lo vamos a ver hasta dentro de los mismos funcionarios no lo entienden (Funcionaria 23, Grupo focal 06).

Parte de las ideas que encierra la noción de biblioteca pública, se relacionan con el acceso universal, es decir, con el derecho de que todas las personas puedan acceder y hacer uso de sus servicios. Siendo el acceso al patrimonio documental de la BNC un componente fundamental de la misión de la institución, resulta central ver de qué manera perciben los usuarios la facilidad para su uso.

Sobre el acceso a los recursos, se observan de manera negativa las restricciones establecidas por la BNC para acceder a cierto material:

Aquí viene mucho, abuelitos, o gente que es curiosa ay aquí leí que podía ver lo de los comuneros y ellos esperan que puedan ver el documento original de los comuneros, y se estrellan con que uy no, no se puede, si usted no es investigador primario, el que va a publicar algo, entonces queda como uy, entonces no es que cualquier puede venir a consultar, la idea es que, porque he escuchado no aquí ahoritica, sino se escucha a una funcionaria, es que esto no lo puede consultar cualquiera, cuando uno les dice así, no, cómo les va a decir uno eso, o sea yo qué soy, soy un ciudadano que tengo derecho, yo soy ciudadano colombiano, por lo tanto tengo derecho a ver eso, y cómo así que me dicen

ahorita que no que porque tengo que ser investigador, en el papel hay muchas cosas que son así, que lo puede venir a ver, pero servicios y eso está más dirigido como al público investigador (Funcionaria 10, entrevista).

Acá hay defensores acérrimos de que esto no es una biblioteca pública, mucha gente le dice a uno lo patrimonial es público (...) lo que me he pillado mucho es que en la misma misión de la Biblioteca hay una cosa que entra en confrontación muy fuerte y creo que lo que ha sucedido en la Biblioteca Nacional es que un momento estaba más fuerte una que la otra, y es que en la misión esta recuperación, con la recuperación no hay lío, pero sí está el tema de preservación y de difusión al tiempo y qué ha pasado, en lo que siento y en lo que he podido percibir de lo que he estado estudiando, es que hay momentos en que la preservación se vuelve una cosa más fuerte que la difusión, desde que empezó todo esto de lo patrimonial la preservación tiene más fuerza aun cuando se quiera abrir, pero no se quiere abrir tampoco porque viene lo otro, desde ahí mismo hay un asunto que es bastante complejo y que tendríamos que entender qué es eso y cómo se define lo patrimonial (Funcionaria 12, Entrevista).

En este punto, un tema de debate es la restricción de afiliación a los menores de edad, salvo en caso de pertenecer a una institución de educación superior reconocida. Bajo la justificación de que la salvaguarda de los recursos patrimoniales no se puede dejar en manos de los menores de edad y de que no es posible responsabilizarlos judicialmente ante cualquier daño eventual de material, existe un protocolo que niega el acceso a menores que no cursen estudios de educación superior o que no tengan disponible su documento de identificación, así sean mayores de edad. Así, son frecuentes las situaciones donde se limita la entrada a una franja de público interesada en hacer uso de los servicios de la biblioteca. Este aspecto, más allá de impedir el ingreso puntual de algunas personas, se convierte en el mensaje de que la BNC no está abierta a todo público.

Una visión contraria es la que reivindica el derecho ciudadano de hacer uso de esos recursos patrimoniales, fundado en el principio de la democracia y la igualdad de derechos. Así, se puede pensar que para el caso de las Biblioteca Nacional –la de Colombia, en particular y todas, en general– existe una tensión entre la tríada Patrimonio–Conservación–Acceso: desde una perspectiva se considera que no tiene sentido conservar los documento, si no se pueden consultar; desde otra perspectiva se

considera que si no se preservan los documentos, pues sencillamente no habría nada que mostrar u ofrecer a quienes quieran consultarla.

Por otro lado, bien sea por el funcionamiento de la biblioteca, por los servicios, o incluso por el catálogo, es inevitable que usuarios y funcionarios hagan referencia a otras bibliotecas públicas del país o bibliotecas nacionales del mundo. Establecer esa comparación entre la BNC y las otras bibliotecas es señal de que la gente esperaba de la BNC que estuviera al menos al nivel de las otras en términos técnicos, de infraestructura y de disponibilidad de recursos; y, en un escenario ideal, que la BNC fuera referente de muchos procesos en su género para las instituciones del país,

Exposiciones por ejemplo, que son de una obra o de objetos valiosos.... De pronto si algo que sonaba muy fuerte allá en Humboldt (Instituto) era: se conoce más la Biblioteca Luis Ángel Arango. Incluso quisiera que se conociera mucho la mía dentro de la institución y cuesta; pues cuesta por una parte por lo de lo digital, porque uno le lleva el libro hasta la sede donde ellos están en lugar de ellos venir a ver cómo están digamos dispuestas las colecciones dentro de la biblioteca (Participante 5, Grupo focal 01 UP instituciones).

Es que nos atrasamos en ese desarrollo por mucho tiempo y ahora no podemos ponernos al día de la noche a la mañana... pero es desde que inició el proceso, porque uno siempre tiene los modelos... uno va a esos depósitos de la Luis Ángel, yo no sé si los han conocido, por qué no tratan además, que en alguna época se hizo, de hacer que nosotros como funcionarios de esta institución conociéramos esos servicios, que es bueno, ir a esos depósitos, que son gigantes, donde hay bandas transportadoras, donde las impresoras están en cada área del conocimiento, entonces... y no hay que mandar ni nada de esas cosas, sino que el sistema mismo ya por defecto sabe a dónde manda, a qué impresora llega solito, él no tiene nada que hacerle, nada, nadie tiene que estarle chuzando aquí, chuzando allá porque eso llega de una, en cambio... es puro desarrollo, el desarrollo tecnológico de nosotros está muy atrasado, que pena que lo diga... (Funcionario 17, Grupo focal 04).

6.3. REPRESENTACIONES SOBRE LA BNC

Para iniciar este apartado, es importante explicar a qué nos referimos con representaciones. La *representación* se refiere a la manera como se usa el lenguaje para dar sentido a algún aspecto del mundo que nos rodea, o para presentarlo de manera significativa a otras personas. Además, es una parte esencial de un proceso mediante el

cual se produce el sentido de algo (un objeto, una persona, una institución, un sentimiento) y se intercambia entre los miembros de una cultura⁸⁰.

Pensando en el campo de estudio de públicos de la BNC, las representaciones corresponden al conjunto de ideas que circulan y se construyen alrededor de la institución, las cuales van a organizar la comprensión y las prácticas que en ella se producen. Dicho de otro modo, las representaciones se originan y modelan las interacciones que tiene el público con la biblioteca, a partir tanto de los discursos oficiales emitidos sobre la institución como los discursos sociales que emiten las personas sobre la biblioteca, generados desde su propia experiencia o la de otros, y que están anclados en contextos e historias particulares.

Para este análisis, resaltamos las representaciones o ideas circulantes más comunes sobre la biblioteca; en algunos casos, estas representaciones se describen como aspectos que se encuentran en tensión y sobre las cuales vale la pena destacar los principales argumentos de discusión.

6.3.1 MODERNIZACIÓN DE BNC: HAY GRANDES AVANCES, PERO LA BIBLIOTECA NO SE HA MODERNIZADO COMPLETAMENTE

El tema de la modernización es un elemento que se menciona con frecuencia tanto por parte de usuarios como de funcionarios, y sobre el cual no hay una visión en una única vía: abarca opiniones principalmente sobre la infraestructura, los procesos organizacionales, los procesos técnicos y los equipos, y las estrategias de comunicación.

a) Planta física e infraestructura

⁸⁰ Esta idea de representación se basa en la reflexión sobre representación elaborada por Stuart Hall, particularmente en su texto "El trabajo de la representación", en: Stuart Hall (ed.), *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. London, Sage Publications, 1997. Cap. 1, pp. 13-74.

La percepción de la infraestructura y del edificio es relevante en tanto constituye para la mayoría del público y en general para la ciudadanía, el primer contacto que tienen con la BNC.

El reconocimiento de la belleza arquitectónica del edificio contrasta con la frialdad de la estructura, como lo mencionan sus usuarios:

“A mí me parece {un edificio} muy serio, demasiado, y hace mucho frío...hace muchísimo frío” (Usuaría 13, Entrevista), o “Para mí es apropiada, excepto que a veces si hace mucho frío, tal vez porque es muy alta...se siente la brisa, el frío, entonces a veces se aburre uno... (Usuario 33, Entrevista). El hecho de que la edificación sea patrimonial, puede vincularlo, desde la representación de los ciudadanos, con algo antiguo que se opone a lo moderno:

La gente tiene la convicción de pensar que precisamente cómo es eso, como es la historia del país y el patrimonio del país; que es como para gente adulta, que es la gente de nuestros antepasados como para años de luz; pero no piensan que la juventud aquí pueden conseguir mucha información, no la ven como eso. O ven el espacio, o el recinto, me lo pintan como – porque yo he hablado con gente que me dice–:

Es que el edificio, me da la impresión de que es un edificio muy viejo, que se consiguen cosas muy mínimas; o sea, no es una expectativa como positiva para conseguir algo concreto, entonces lo ven es así (Funcionaria 08, Entrevista).

Sumado a esto, los funcionarios mencionan que la infraestructura de la BNC tiene muy poco potencial para atender más usuarios y para conservar una mayor cantidad de material.

Desde que yo me acuerdo; ha sido esa una coyuntura pero tremenda, porque ya las colecciones no caben, entonces siempre se ha hablado de un edificio alterno para las colecciones y dejar este edificio sólo para atender usuarios y parte administrativa; cosa que presupuestalmente no se ha podido hacer, y se necesita, a gritos se ha pedido (Funcionaria 01, Entrevista).

Pues la gente se queja y uno mismo también se da cuenta del espacio que es muy encerrado, muy estrecho, muy reducido, pues por eso genera que cualquier medio ruidito les afecte no les gusta; básicamente se quejan de eso, del espacio, del ruido; pero así como hay unos que se quejan hay unos que

viene... y por ejemplo eso pasó ayer, ayer antier, que llegó un usuario y hacía días no veía y precisamente salió por no sé qué puerta y dijo: esto está buenísimo, me parece muy bien que no sé qué; yo le dije: “sería bueno que usted deje eso escrito”, entonces le pasé la papeleta para que hiciera la encuesta, entonces sí me dijo: “no, muy bueno, porque eso el ingreso por una sola parte, eso se prestaba para muchas cosas, no era nada bueno, nada organizado, ahora veo que están mejor, más organizados (Funcionaria 08, Entrevista).

Como resalta la funcionaria, otros elementos relacionados con el espacio, aunque no exclusivamente dependientes de la infraestructura, intervienen en las condiciones que ofrece la biblioteca a sus usuarios de consulta.

El estado de descuido a la planta física de la Biblioteca, fue un aspecto mencionado por los usuarios entre los años de estudio –2012 a 2015. No obstante, teniendo en cuenta los trabajos de readecuación de las salas en los últimos años, habría que conocer la opinión de los usuarios en un próximo estudio,

Uno escucha quejas de los baños, del estado del edificio, del ruido, todo eso va desencantando a la gente y pienso yo que dicen que esto no es tan bonito como lo imaginaban, como lo habían descrito, porque uno les describe cosas muy bonitas y de hecho acá encuentras cosas muy bonitas, lo que yo creo es que haría falta como dinamizar el edificio, incluso hasta llegar a pensar en...bueno, seguramente eso lo consideran un sacrilegio, no sé, cambiar la sede, no sé, porque la gente se desencanta de ver mucho eso, así como hay extranjeros que dicen que muy lindo edificio, el art decó, porque ven lo de encimita, pero la gente que lo ve desde afuera, dicen como que lo tienen descuidadito (Funcionaria 10, Entrevista).

El relato evidencia que para funcionarios y usuarios, el estado del edificio y de algunas áreas de servicio no corresponden, al momento de hacer las entrevistas, a lo que se esperaría de una Biblioteca Nacional. De alguna manera el mal estado de algunos sectores del edificio, generan una mala imagen, que se convierte en una barrera para que los usuarios se sientan a gusto en el espacio de la BNC. Resulta interesante que los usuarios o los funcionarios hacen sugerencias para cambiar esa imagen, pues subyace

la idea de que la infraestructura afecta la interacción que pueden tener los usuarios dentro de la biblioteca.

b) Procesos técnicos de catalogación, consulta, conservación y difusión de recursos documentales

Los procesos técnicos son uno de los aspectos que, a los ojos de usuarios y funcionarios, ha tenido mayor desarrollo en la BNC en los últimos años:

Sí pienso que en los últimos años la Biblioteca Nacional ha empezado un proceso de difusión y de mejoramiento de sus instalaciones y de absolutamente todo. Y sí, porque pienso que antes tal vez estaba como un poco más... como un poquito relegada, como por allá... (Participante 14, Grupo focal 03 Usuarios reales).

La Biblioteca sí ha tratado de ponerse al tono, pues digitalizó su catálogo, ahora el préstamo es automatizado, está tratando pasitos a pasitos de ponerse a tono. Yo no sé cómo irán a hacer con la digitalización, no sé cuál es la meta de porcentaje de digitalizado, pero si lo van a seguir haciendo con la gente que está, yo creo que eso va para largo, y bueno, digitalizan y qué, cuál es la idea ahí (Funcionaria 10, Entrevista).

Sin embargo, se identifican aún las dificultades técnicas presentes en parte de los procesos de Biblioteca. Así, con frecuencia, aparecen en las conversaciones con usuarios y funcionarios, referencias de modo comparativo con otras bibliotecas –la Luis Ángel Arango del Banco de la República principalmente–, cuyos procesos se consideran, en muchos casos, aventajados respecto a los de la BNC.

Funcionario 17: (...) Y es que nosotros en eso tenemos un atraso bien tenaz, bien tenaz, muchos años ya, es que el proceso ha sido bien tardío (...) En esta época que estamos estar llenando papelitos y bobadas y es un reflejo también de que, bueno, de que estamos quedaditos y si no nos ponemos al día pues tampoco va a venir la gente por acá a darle tantas vueltas a una consulta

Entrevistadora: ¿y los errores tiene que ver con qué?

F17: Puro desarrollo tecnológico. El hecho de que haya que mandar, por ejemplo ahoritica, una solicitud allá a ese equipo y que de ese equipo tengan que redistribuir... Eso es estar en la época del Jet y andamos en burro, porque

es que no puede ser que tenga que estar una persona las doce horas pendiente de todas las solicitudes y estarlas redistribuyendo casi que manualmente, no... uno va a esos depósitos de la Luis Ángel (...) que son gigantes, donde hay bandas transportadoras, donde las impresoras están en cada área del conocimiento, entonces... y no hay que mandar ni nada de esas cosas, sino que el sistema mismo ya por defecto sabe a dónde manda, a qué impresora llega solito. No tiene nada que hacerle, nadie tiene que estarle chuzando aquí, chuzando allá porque eso llega de una ... es puro desarrollo, el desarrollo tecnológico de nosotros está muy atrasado, ¡qué pena que lo diga! (Grupo focal 04).

Otra funcionaria hace también una comparación, esta vez con las bibliotecas universitarias:

(...) No sé si es que los recursos de la plataforma, ahorita ya pasamos a Sirsi, pero yo veo una Universidad Javeriana que tiene el mismo, [Universidad de los Andes tiene lo mismo, [Universidad del] Rosario tiene lo mismo... es mirar cómo hacen ellos para poder manejar toda esa información y ahí sí poder hacer cosas que acá nos dicen... hay veces uno oye que “no se puede, nos toca averiguar si se puede, no sé si esto...” cuando uno ya lo ha visto en otro lado.

(...) Yo hago la búsqueda en [el OPAC de la biblioteca de la Universidad] Javeriana sobre tal tema, y me bota [resultados] y uno encuentra y no hay como esa dificultad de otras. Lo mismo en los Andes, uno ve como que fluye... yo digo: pero por aquí no me dice artículo de seriada... aquí nosotros tenemos muchas pestañitas (Funcionaria 23, Grupo focal 06).

c) Procesos organizacionales

La organización del trabajo en la BNC fue un tema mencionado, y cobra relevancia pues resalta el valor de la labor desempeñado por funcionarios y contratistas en la construcción de la Biblioteca y su representación.

Desde el año 2012 se realizó una reorganización de los equipos de trabajo dividiendo el grupo de Colecciones y Servicios en dos áreas. En su momento, los funcionarios consideraron que esta separación de funciones no resultaba benéfica para los usuarios, en tanto limitaba el acercamiento por parte de los funcionarios que prestaban servicios a los recursos bibliográficos y documentales, para su mejor dominio.

Adicionalmente, se percibe entre los funcionarios del GS la idea de que sus opiniones no se tienen en cuenta para tomar las decisiones, y que dado su conocimiento sobre usuarios y servicios deberían considerarse.

(...) La Biblioteca tiene un problema en general y es que se toman decisiones sin rastrear cuál son las problemáticas; entonces yo le decía a la coordinadora el otro día: A mí de qué me sirve haber identificado un montón de cosas respecto al catálogo sí hay unas cosas que nadie tiene en cuenta, compran otra plataforma, sin pensar qué es lo que está molestando, qué es lo que está generando un ruido ahí en el uso de catálogo para ver cuáles son de estas, las que hay en el mercado, para tratar de pensar lo que tenemos acá en la Biblioteca. Entonces claro, tenemos dos promesas, que el catálogo va a resolver pero que empieza este proceso pedagógico cuando llegue un nuevo catálogo y es que toca de nuevo... (Funcionario 13, Entrevista).

Si bien las divergencias entre los equipos de trabajo aparecen en las opiniones de algunos funcionarios, es con el fin de resaltar que la articulación entre estos resulta vital para garantizar la prestación adecuada de los servicios al destinatario final que es el usuario:

(...) Hay cierto celo: por ejemplo entre Colecciones y servicios, y Procesos siempre hay choque. Que todo está mal hecho y que todo lo se encuentra mal en las bases de datos la biblioteca, que hay errores... todo tipo. Entonces chocan, porque al trabajo de procesos el primer evaluador es el usuario y los funcionarios de Colecciones y servicios que son los que están prestando el servicio; son los que detectan las fallas, lo errores... que el duplicado, que está mal escrito, que no aparecen los... todo es culpa de procesos y ¡no! Es todo una cadena que tiene que estar todo articulado para que funcione bien (Funcionario Germán, Grupo focal FO1).

Otro aspecto que se enmarca en el componente organizacional es la necesidad de encontrar canales efectivos de comunicación entre los equipos de trabajo de la BNC y al interior de estos, particularmente para la trasmisión de saberes entre generaciones distintas de funcionarios.

(...) Acá no hay comunicación y eso es terrible, dentro del mismo grupo y nosotros hemos tratado; somos cuatro nuevos y claro, pues es un conocimiento

que no se aprende de la noche a la mañana. Uno investiga y uno está ahí, pero pues, es muy distinto cuando uno ha pasado años y está conociendo el material (...) Me parece que sí debería haber como espacios de socialización (Funcionaria 16, Grupo focal F02).

d) Comunicación y difusión: estrategias de la BNC para acercarse a su público

El campo de la comunicación y la difusión es de interés en este estudio, en la medida que permite identificar las estrategias utilizadas por la BNC para acercarse al público amplio y difundir sus servicios y actividades, a la vez que comprender la imagen que está ofreciendo desde sus procesos comunicativos.

Desde el mundo digital, las comunicaciones en la Biblioteca tienen un desarrollo notable ofreciendo una página web que integra servicios e información variada, y en constante actualización. El trabajo de difusión de actividades y eventos tiene una respuesta positiva en las redes sociales, que si bien no son eje de interés en este estudio, cabe mencionarlas. Por ejemplo, en la observación de eventos culturales realizados en la biblioteca, fue posible corroborar la agilidad en la transmisión de contenidos difundidos en plataformas como Twitter y Facebook.

En contraste, el trabajo de divulgación que ocurre *in situ*, parece contar con menos atención: la falta de señalización visual sobre las áreas de atención a usuarios en el edificio, la desinformación sobre eventos que ocurren en auditorios por parte del personal de vigilancia y en algunos casos de funcionarios, y la poca difusión de los servicios en la planta física, dejan ver la escasa articulación que ocurre entre los equipos de trabajo de Servicios y el de Divulgación. Ahondar en esto, contribuiría a construir una imagen más consolidada sobre la BNC y su misión y generaría una interacción más amigable y autónoma entre los usuarios y el espacio de la Biblioteca. Una usuaria menciona esta necesidad:

(...) Deberían señalar los computadores, los espacios, para saber a dónde dirigirse....eso es importante para ubicarse...incluso sobre el ingreso del material, yo no sabía si podía ingresar o no mi computador...etc...entonces señalar, avisarle a la gente para que sepa (Usuaría 12, Entrevista).

6.3.2. La BNC como un espacio de consulta e investigación

a) El lugar de los investigadores en la BNC

En el capítulo anterior nos referimos a la forma como la concepción sobre los usuarios de la BNC se ha definido a partir de las características que identifican a un investigador o investigadora. No obstante, no existe un acuerdo sobre qué lugar tienen ellos en la Biblioteca:

(...) Aquí es un círculo vicioso porque, como nadie conoce la Biblioteca o muy poca gente, un círculo muy exclusivo, los investigadores son los que saben – Uy, aquí encuentro lo que voy a publicar, un círculo muy selecto por así decirlo. Así como nadie la conoce, si hacen algo grande (los investigadores) aquí la gente va a decir: – Ni sabíamos que eso existía (Funcionaria 04, Entrevista).

Se reconoce, entonces, que hay una franja de usuarios de este tipo que pone en valor los recursos de la Biblioteca y de allí su importancia, por lo que no se quiere perder: la Biblioteca Nacional se concibe como un espacio privilegiado para la investigación, aunque no dedicado exclusivamente a estos. Por ello, es necesario abrir un debate sobre qué quiere ofrecer la BNC a este segmento de público en términos de servicios y espacios, y cómo lo quiere lograr, sin descuidar a los otros segmentos.

b) La riqueza bibliográfica y documental de la BNC se restringe a unas áreas temáticas

Una de las representaciones comunes sobre la BNC es que esta sólo alberga recursos bibliográficos y documentales relacionados con áreas temáticas de Historia, Ciencias Sociales y Humanas, Literatura y Arte, pese a que llegan recursos de todas las materias, editados en el país. Una funcionaria narra la percepción que tenía, antes de trabajar en la Biblioteca, sobre los recursos existentes:

Sí, tenía esa idea es como... Ahh pa' eso (la ingeniería), no. Sobre todo se encontraba para investigadores, más como para los de Ciencias Humanas o así: Historia, Ciencias Humanas, Antropología...

(...)

De mi área (la ingeniería), por lo que te digo pues como este chico me había dicho: “a mí me tocó catalogar una vaina de ingeniería económica o financiera”. Entonces yo no sabía que existía el material (...), pensé que más que todo para Ciencias Humanas (Funcionaria 11, Entrevista).

En ese mismo sentido, un usuario potencial refiere:

Yo he estado al frente de muchos proyectos en Maloka con científicos (...) Eh... con ingenieros, con neurocientíficos, con historiadores. Cada vez que cada vez que hay una exposición nueva en Maloka detrás hay un montón de personas con cierta formación en las disciplinas con las que entramos en contacto. Y yo diría que no hay un reconocimiento en la Biblioteca [Nacional] como... en medio de esas conversaciones no sé, uno pregunta “bueno, profe estamos hablando del tema, en dónde lo consulto” mmh? Y salvo en el ámbito de la historia donde sí hay un reconocimiento importante. No, no pensaría, no he escuchado digamos, de los científicos con los que he tenido contacto que sientan que la Biblioteca [Nacional] sea un espacio de aporte para ellos en el trabajo que están haciendo. Eh... sí; digamos y como también el acceso digamos físico a este edificio es restringido, pues eso mismo también hace que pues que no se mueva muy bien (Participante 8, Grupo focal 02 Usuarios potenciales).

c) El acceso a ciertos recursos es restringido, en aras de la preservación de estos

Pese a que no acuerdo sobre qué debe primar, muchos funcionarios y usuarios perciben la tensión existente entre la preservación de los recursos y el acceso a estos a todo público. Una usuaria frecuente afirma:

Bueno hay una cosa y es que todos hemos estado hablando de patrimonio pero entonces ahí es como que entienda cada persona por patrimonio: la señora de la entrada es como “hay que cuidar y no se puede usar” básicamente. Es que eso tiene que durar pa'l resto e' la vida (Participante 15, Grupo focal 03 Usuarios reales).

Además, porque mira, te voy a comentar: hay un terror tenaz porque “yo no puedo coger esta obra porque”; es... hay que también quitar ese temor, hay que hacer un trabajo pedagógico fuerte en ese sentido (Participante 13, Grupo focal 03 Usuarios reales).

El propósito de conservación del material se convierte en una barrera a la que se alude con frecuencia, bien sea de manera directa o indirecta, entre los usuarios reales y potenciales, y entre los funcionarios.

(El retroceso en la biblioteca) depende de las políticas que se toman para la prestación del servicio, yo no le encuentro sentido a traer una carta para consultar un libro, está bien algo como yo te decía esta mañana “ya hay un soporte, donde tú lo puedes consultar”, entonces por qué quieren consultar el original, además la prensa se está deteriorando... se hizo un sacrificio grande

porque la microfilmación es muy costosa, ¿por qué van a prestar el original si ya está microfilmado?, si el señor me trae la carta y me dice “mire es que yo lo necesito para una publicación” uno entiende eso porque no es lo mismo sacar una copia de un microfilm para una publicación que del original, y eso si es entendible (Funcionaria 03, Entrevista).

Tal representación se ha reforzado con una equivocada idea, legada de las políticas instauradas por la Biblioteca en el pasado, con las cuales se restringía la consulta y el acceso a los recursos documentales a los/as investigadores. Cabe recordar que entre 1989 y 2002, la Biblioteca Nacional de Colombia mantuvo una política de ingreso exclusiva a Investigadores, quienes debían presentar a la BNC una credencial de certificación emitida por las instituciones académicas e investigativas a las que pertenecían⁸¹.

d) La Biblioteca Nacional es un espacio cerrado que no invita a usarla

Además de la idea de que es difícil ser afiliado a la BNC, el componente de vigilancia y los mecanismos de control extremo en todos los puntos de ingreso son percibidos por los usuarios de manera negativa, en tanto no invitan a un acceso amable.

La Biblioteca es un espacio muy cerrado y es fuerte... digamos. Y cuando –a mí me ha pasado- cuando llegó y ya estoy acostumbrada y entiendo que el tema de la gente de control y de vigilancia... es fuerte, aquí es especialmente fuerte; o sea uno llega yo he visto gente que llega y cuando va a entrar le meten un regaño {...} y la gente se va, dicen “no, pero es que vengo a investigar” y no es fácil, digamos que ya toman la decisión de ingresar a la Biblioteca es fuerte para mucha gente que no es investigadora. El otro día un argentinito ahí llegó y la vigilante le decía: “no, devuelve todo lo que tienes en la maleta es que no puedes entrar nada”, entonces el man no entendía nada y lo regañaba durísimo y le decía que tenía que firmar ocho cosas... que nervios, yo no sabía qué hacer el señor se fue indignado, asustado (Participante 12, Grupo focal 03 Usuarios reales).

⁸¹ Galindo Guerrero, Víctor Adolfo. Por una biblioteca imaginada: Imaginarios sociales sobre la Biblioteca Nacional de Colombia 1777 - 2013. Propuesta de trabajo desarrollada en el marco del proyecto “Estudio de usuarios Reales y potenciales de la Biblioteca Nacional de Colombia”. 2015. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Proyecto de Pasantía de Extensión.

Sigue siendo raro tener que dejar la maleta allí y hacer unas cosas ahí que no... Por ejemplo uno a la Luis Ángel Arango entra como que “Y ya, se va trabajar en un sitio especializado”, tiene los lockers esos de raros y valiosos, ¿no? Acá... Qué pena pero toca imponer esa reglamentación del esculque digamos desde la entrada, algo que pues... no sé (Participante 3 Grupo focal 01 Usuarios potenciales).

Al respecto, el malestar que causa el dispositivo de vigilancia no está dado tanto por la presencia de personal a cargo, existente en todos los espacios públicos de la ciudad, sino la actitud policiva que enmarca todos los espacios de la Biblioteca y que choca con lo que se espera encontrar en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura.

6.4. CONCLUSIONES | REPRESENTACIONES SOBRE LA BNC

El reconocimiento institucional y misional de la Biblioteca Nacional de Colombia por parte de los usuarios es limitado, de acuerdo a lo hallado en este estudio. Por un lado, un segmento de usuarios, el de los investigadores especializados, distingue la labor que desempeña la BNC y su función primordial de salvaguardar el patrimonio documental de la nación. No así ocurre con otros usuarios, que desconocen dicha función así como el carácter único de la institución en el país.

La imagen de la Biblioteca Nacional de Colombia como una biblioteca pública, genera desconcierto entre los ciudadanos, pues desconocen las restricciones existentes frente al acceso a los recursos bibliográficos y documentales. Esto refleja la importancia de la difusión adecuada sobre la institución y su rol central en el cuidado del patrimonio documental de la nación.

Al observar las representaciones que existen sobre la BNC, dos ejes guiaron este análisis: uno enfocado a conocer qué tan moderna se percibe la BNC, desde su planta física, los procesos técnicos y organizacionales que ocurren en esta, y las estrategias comunicativas que vinculan la institución con la ciudadanía; el otro, orientado a describir los elementos que construyen la idea de la BNC como lugar de consulta e investigación, dado por su riqueza bibliográfica, las limitaciones de acceso a los recursos y la apertura que muestra la institución de cara al público.

Se reconoce que la BNC ha tenido en los últimos años acciones modernizadoras, pero queda la sensación de que se demoraron mucho en iniciar, generando un retraso que dificulta la actualización de la Biblioteca en todos sus aspectos.

En el aspecto organizacional, se concluye que el trabajo entre el GS y las otras dependencias aún está desarticulado, y se evidencia la importancia de que funcionarios y contratistas del GS tengan mayor injerencia en las decisiones concernientes a la organización del trabajo y la evaluación de los servicios, dada su cercanía permanente con los usuarios.

Por último, el acceso a los recursos es central al referirse a la BNC, en tanto constituye la razón primera por la que los usuarios se acercan a la Biblioteca. La tensión presente entre el acceso a los recursos documentales y la necesidad de garantizar la preservación de dichos recursos, enmarca la percepción que pueden tener parte de los usuarios frente a qué tan abierta es la biblioteca y hasta qué punto es un espacio disponible para todos y todas.

SÉPTIMA PARTE | PERCEPCIONES SOBRE LOS SERVICIOS

El análisis de la percepción de los servicios que presentamos a continuación se organiza a partir de la clasificación establecida para los servicios prestados por el GS, expuesta en el Informe de análisis cuantitativo del Estudio de usuarios 2013–2015. En ella se distinguen: a) los servicios de afiliación, b) los servicios en sala, c) la Franja de formación y d) los servicios virtuales. Adicionalmente abordaremos otros grupos de servicios no exclusivos del GS, pero que tienen relevancia para el EU como la actividad cultural.

En este análisis se muestran las opiniones y representaciones sobre los servicios y se identifican tres aspectos que guiaron transversalmente el Estudio de usuarios: los aspectos positivos, las dificultades y las necesidades frente a los diferentes servicios.

7.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y AFILIACIÓN DE USUARIOS

La **recepción** es el primer lugar de referencia para el visitante o usuario que ingresa a la BNC. En este espacio se guardan los objetos personales [aquellos que por resolución No. 1702 de 2010, no se permiten ingresar a las salas de consulta] y se entregan las fichas correspondientes para circular por el edificio [las fichas, identificación temporal que se entrega en la recepción para que las personas se movilicen en las instalaciones de la BNC, de acuerdo con su destino, tiene un color. Estas se entregan a cambio de un documento personal diferente a la cédula de ciudadanía y al carné de usuario]. La recepción está ubicada de forma adyacente a la portería principal y al arco de seguridad, frente a ella, se encuentra **información** [para hacer uso tanto de las salas de consulta como del patrimonio bibliográfico y documental es necesario tramitar la afiliación y recibir el carné de usuario en el “punto de” Información].

7.7.1 RECEPCIÓN

El público presencial de la BNC se mide a través del registro de ingreso con ficha en recepción. Este es llevado a la entrada del edificio por el personal de vigilancia, para

identificar un visitante o usuario y el área al que se dirige. El registro es personalizado y se realiza de manera manual; este facilita la movilidad, ya que se asignan fichas de identificación para circular en el edificio, así: consulta en salas (ficha amarilla), trámites y servicios ofrecidos por BNC y otras visitas (ficha azul), consulta al CDM (ficha blanca), visitas guiadas (ficha verde), y exposiciones (sin ficha).

Los protocolos de seguridad y los procedimientos de afiliación e ingreso son considerados como elementos que desestimulan el acceso y que, según los usuarios contrastan con su experiencia en otras bibliotecas públicas. Se percibe una actitud “policiva” por parte del personal de vigilancia que es incómoda e injustificada para los usuarios.

En el punto de recepción se encuentra ubicado el conmutador de la biblioteca y el personal de vigilancia delega en uno de sus trabajadores la responsabilidad del mismo, no obstante apoya otras tareas [recibir y entregar las maletas, registra a mano el ingreso de usuarios o visitantes], es evidente que el trabajo colaborativo entre los dos vigilantes es clave, sobre todo en las horas pico o cuando se atienden grupos [visitas guiadas, actividades culturales o eventos académico].

En la recepción se ubican las planillas de ingreso y control de los funcionarios y contratistas que laboran en la Biblioteca Nacional lo cual congestiona la atención a los visitantes y usuarios sobre todo en las horas cuando ingresan y salen los funcionarios.

Percepción de los visitantes y usuarios:

...La mayoría de los usuarios que observé durante el ejercicio eran nuevos en la biblioteca, llegaban desorientados y tímidamente se dirigían o al punto de información o a la recepción para preguntar qué hacer. Quizá algunos se sientan muy controlados o, al estar ignorantes sobre las normas de la biblioteca no sepan cómo actuar. Sucedió que uno de los usuarios sintió la presión de que tenía que dejar en los casilleros de la recepción todo, y preguntó en el arco “¿se puede entrar el celular?” no anoté, pero creo que fue porque antes de que él ingresara escuchó que le dijeron a alguien que tenía que registrar el computador en el arco, para así poderlo dejar entrar (Lina 05)

“Una joven ingresa a la biblioteca, pero con un inconveniente, su carné de ingreso había quedado en una biblioteca municipal. Rosa, con cuatro años de experiencia, le sugirió a la joven ir al punto de información para adquirir un permiso de ingreso sin necesidad de tener el carné. Al irse, Rosa le explica a la señora Angélica (miembro del personal de vigilancia quien tiene un mes

trabajando en la biblioteca) el acontecimiento. Tiempo después, regresó con el permiso temporal para entregarlo en recepción, y así adquirir la ficha amarilla, la cual le da acceso a la Sala Daniel Samper. Antes de partir a la sala la usuaria preguntó ¿puedo ingresar libros? Recibiendo como respuesta, por parte de Rosa, el procedimiento especial a realizar: revisar si los libros a ingresar se encuentran en el catálogo, si no, puede nuevamente pedir un permiso con Paola, para así, ingresarlos a la sala de consulta. Una vez hizo esto, regreso al punto de la portería la usuaria entregándole a Rosa el permiso. Pero tenía inquietud sobre su computador portátil, y su posible ingreso, respondiéndole Rosa que solamente el registro era el requerido. Al pasar el arco, la usuaria llenaba una planilla con los datos del computador portátil, en ése momento Rosa le dijo: La ficha siempre visible. (Nicolay 05)

Percepción del personal de vigilancia:

“...La lectura de la recepción y de la portería principal se puede hacer a través de tres pares de ojos, los de Andrea, Hobaerdan e Irene. Andrea y Hobaerdan conformaron el equipo de vigilancia que se encarga de la recepción, mientras que Irene realiza el control del punto de entrada. Los tres se relacionan constantemente, debido a que delegan y alternan funciones y tareas, dependiendo del momento del día o los períodos de descanso...” (Gina 01)

“... los casilleros sobresalía como un asunto problemático que demanda mucho tiempo. Él resaltó que “están muy viejos” y me explicó que ya se había pasado la solicitud de parte de la vigilancia para que fueran modificados, pero no había sido atendida. Mientras conversaba con Hobaerdan, miraba la relación que Irene entablaba con los usuarios en el punto de entrada. Había algunos que tenían dudas o pretendían ingresar sin realizar su proceso de carnetización...” (Gina 01)

Frente al proceso de ingreso de los visitantes y usuarios:

“...Andrea se refiere a que las inconformidades que hay relacionadas con la posibilidad de entrar ciertos elementos a la Sala, no están sustentadas, ya que generalmente no los usan. Otro asunto que cuestiona Andrea es el carácter público de la Biblioteca. A pesar de que resalta la manera equitativa en la que la norma debe operar, en cuanto a la afiliación y a la carnetización, cree que debe ser un proceso con más filtros. Según lo que ha presenciado, hay personas que

por su forma de vestir o su higiene dan un mensaje de que “vienen a todo, menos a estudiar”. (Gina 01)

“...Los vigilantes se toman el tiempo para explicar a los usuarios el funcionamiento de la biblioteca, muy someramente. Se supone, o la idea es que los usuarios salgan del punto de información con conocimiento sobre las normas de la biblioteca, cuando no lo hacen los vigilantes deben explicar a los usuarios el procedimiento, un ejemplo (visto en la observación): Un usuario llega, y solicita un espacio en el casillero, pero no sabe qué puede ingresar y qué debe presentar, frente a esto, al vigilante le toca explicarle qué no debe ingresar y que presente su carné...” (Lina 05)

“... Mientras dialogaba con ella, llegó un grupo de cuatro jóvenes, conformado por tres hombres y una mujer, que acababan de realizar su proceso de afiliación. Andrea les advirtió de una vez que el folleto que les habían dado con las recomendaciones debía ser guardado. Entre lo que comentaban, uno manifestó su desconocimiento sobre la Biblioteca, a lo que otro respondió con propiedad que “esta Biblioteca es muy bonita”. Cuando se fueron para completar el proceso de ingreso, volvió la señora que minutos antes había tenido problemas con la identificación de lo que debía dejar en los casilleros. Esta vez tenía una expresión de mayor desaliento. (Gina 01)

7.1.2 INFORMACIÓN

El Punto de información, y las orientaciones que se dan al público general y a los usuarios corresponde al primer contacto que estos tienen con los/as funcionarios.

De parte de los usuarios es un momento apreciado, pues les brinda información clave para su visita y consulta en la biblioteca:

Pues, yo creo que el funcionario no me hubiese dado las instrucciones el día que vine a hacer el carné yo me hubiera enredado muchísimo, tiene como muchos ítems, entonces, yo antes lo había visto, cuando estaba en Cartagena, yo había ingresado a la página pero me resultaba muy enredado.... (Usuaría 9, Entrevista).

Para algunos usuarios no tiene sentido la obligatoriedad del proceso de afiliación exigida para el ingreso a la sala:

No todas las personas que vienen, van a consultar material sino que vienen a hacer un recorrido por la biblioteca... sería importante que no fuera absolutamente necesario que las personas se carneticen (Funcionaria 12, Entrevista).

De parte de los funcionarios, se percibe que este servicio implica una dedicación de recurso humano, que no siempre es recibido por los usuarios como debiese:

... Creo que en el diario vivir nosotros tratamos de hacer consciencia cuando se carnetiza, cuando se trata con el usuario, cuando se le atiende, pero lo que pasa es que a veces uno idealiza mucho esos espacios en los que uno tiene contacto con los usuarios, a veces son tan... tan poquitos, porque uno tiene que estar atendiendo aquí y allá, que entonces eso se pierde, es como las inducciones, uno idealiza esas inducciones, esos momentos en que tú puedes darle tanto conocimiento a una persona y transmitirle todo lo que hay, a mí varias personas me han dicho mira, esto es mucha información, entonces he empezado a mirar en el camino tú irás sintiendo según tus necesidades qué es lo que quieres y hacia dónde quieres ir y en ese momento entramos nosotros a ayudar y colaborar y guiar hacia dónde (Usuario 21, Entrevista).

Las citas mencionadas generan dos reflexiones: La primera, apunta a pensar el grado de autonomía que brinda el diseño de las herramientas de consulta al usuario, y la segunda, orientada a evaluar si conviene tener un requisito de ingreso único para todos los tipos de usuarios, independientemente de sus necesidades.

A partir de las observaciones, se identificaron los “cuellos de botella” que ocurren por momentos en el Punto de información, que no siguen un patrón regular. Por ejemplo, ocasionalmente llegan grupos numerosos de estudiantes o de otras instituciones a realizar una visita única y corta a la biblioteca; pese a esto, deben realizar el proceso de afiliación. Los funcionarios constantemente cuestionan la necesidad de que este tipo de usuarios se afilien, teniendo en cuenta la inversión en recurso humano que exige hacer este proceso a grupos numerosos. Desde el punto de vista del seguimiento estadístico de sus usuarios, el GS tampoco tiene un mecanismo para distinguir estos “usuarios de un día”, o los usuarios de mayor frecuencia.

7.2. SERVICIOS EN SALA

Los principales servicios a los que acceden los usuarios de la BNC son los Servicios en Sala, en particular la Consulta. En esta sección, exponemos los aspectos positivos, las dificultades y las necesidades de las diferentes etapas en la cadena de los servicios prestados en salas (Hemeroteca Manuel Socorro R., Fondo Antiguo, Sala Daniel Samper Ortega y CDM). Es importante mencionar que presentamos las principales opiniones frente a los temas sugeridos, los cuales son algunas veces contradictorios. Desde el punto de vista cualitativo podemos explicar la tendencia, pero lo valioso es conocer las razones expuestas por los participantes en el Estudio, para cada caso.

Los usuarios reconocen que la Biblioteca en los últimos años ha llevado acciones de mejora para facilitar el acceso a los recursos bibliográficos y documentales, brindar atención oportuna y orientación adecuada en gratuidad, ofrecer mejores equipos y hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y por la agilidad en la prestación de los servicios.

7.2.1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

En general, se observa una percepción positiva sobre el desempeño de la BNC en el aspecto de la consulta, en donde se destaca la atención y orientación por parte de los funcionarios:

Yo diría que es un servicio que sigue siendo bueno. Me parece que se ha mejorado en cuanto a la cuestión de trámites, porqué: lo de las cartas para la entrada, lo de la autorización para tomar fotos, por ejemplo, lo de las máquinas para digitalizar que pues ya son más y son mejores. Me parece que son ese tipo de cositas que hacen que, pues que uno como usuario pueda aprovechar mejor el tiempo que está en la Biblioteca y pues le vaya a resultar mejor (Participante 09, Grupo Focal 05).

[La calidad es] excelente, excelente, muy buena, muy cordiales... como siempre prestos a dialogar con el usuario, independientemente si uno habla un lenguaje así técnico o uno habla tal cual, ellos están siempre están como en disposición para atender y ayudar (...) (Usuaría 15, Entrevista).

(...) la labor básica se está cumpliendo que es la de referenciar, no a cabalidad, no como se espera y no es que sea la mejor, pero yo creo y de eso, si puedo dar fe, que la gente se siente más a gusto en este espacio en asunto de referencia que en otros espacios bibliotecarios de bibliotecas de la ciudad; el acompañamiento es muchísimo mayor y eso es muy apreciado y porque me lo han dicho y la gente me lo ha hecho muy explícito (Funcionaria 13, Entrevista).

7.2.2. AGILIDAD

La percepción sobre la rapidez con la que se da solución a las demandas de los usuarios, principalmente a las solicitudes de recursos para consulta, ha tenido dos orientaciones: en general se percibe que el servicio es ágil, pero en casos puntuales se considera que hay demoras. Sobre estas, se ocasionan frente a algunos materiales (los de más difícil acceso en los depósitos) y ante la situación de que la persona debe consultar múltiples documentos durante su visita,

(...) El servicio sí es ágil, pero, no sé, la facilidad de acceder a más tomos por persona, eso maximizará mucho el trabajo y también no molestar tanto a las personas que están ahí (Usuaría 02, Entrevista).

(...) Ah bueno! Mira qué día pasó algo y que si me lo manifestó una usuaria y es que el lapso de tiempo que se gasta en solicitar un material y mientras lo devuelve y lo recojo y el tener que usar el internet en el LABN y no tener la información del libro acá, como que voy leyendo, voy consultando; eso sí generó algo de molestia, me dijo: Yo pierdo acá mucho tiempo mientras me entregan el material, mientras yo lo solicito, que si voy a la sala para hacer una consulta y luego venga acá consulte el libro; entonces eso si vi que no le gustó nada a ella, entonces cosas como esas (Funcionaria 08).

Entre los funcionarios, un tema recurrente tiene que ver con algunas limitaciones para la prestación de un óptimo servicio, ocasionadas por las condiciones laborales.

A veces cuando hay un cambio, cambio de funcionarios, hay un descoordinación, no, no están a veces pendientes del montacargas para sacar el material, prestar un servicio rápido, eficiente; devuelven el material pensando que ya lo han consultado (...) (Funcionario 07, Entrevista)

Se reconocen la falta de personal, capacitación y articulación del trabajo entre los equipos como las principales causas, las cuáles es necesario evaluar y contrastar frecuentemente para garantizar la calidad de la atención, particularmente en los procesos que involucran equipos de trabajo diferentes al GS.

7.2.3. CONSULTA DEL CATÁLOGO EN LÍNEA

Con frecuencia los usuarios y funcionarios mencionaron las limitaciones que ofrecía el Catálogo en línea para la consulta, dada su poca amigabilidad en términos de diseño y uso, además de la especificidad de términos y códigos requeridos para las búsquedas, los cuales no eran de conocimiento general, sino exclusivo de funcionarios y usuarios muy frecuentes.

Respecto a la autonomía que dan las herramientas dispuestas por la BNC, principalmente el catálogo y la solicitud de material automatizada, se observó que durante el tiempo que se realizó el Estudio de usuarios, hubo cambios significativos en la página web y el catálogo en línea, ofreciendo mayor amigabilidad en las búsquedas de información. Sin embargo, es necesario **evaluar constantemente si las plataformas son intuitivas**, si la información que piden puede ser conocida por todo público, si hay los tutoriales necesarios, para garantizar que los usuarios puedan avanzar de la manera más autónoma en sus consultas. Es claro que no se busca prescindir de los funcionarios, pero sí dejar su orientación para públicos específicos o temas especializados.

Sin embargo, consideramos que este tema no se abordaría en el presente Estudio de usuarios, dado que en el curso del tiempo que se ha hecho, el Catálogo en línea ha tenido un desarrollo notable para lograr ser una herramienta mucho más intuitiva. Este desarrollo ha estado a cargo del Grupo de Proyectos Digitales, el cual realiza, además, la valoración de las herramientas digitales y su percepción entre los usuarios.

7.2.4. CALIDAD Y ACCESO A LOS RECURSOS

Al evaluar la calidad de los recursos bibliográficos y documentales, se encontraron dificultades referentes al estado de deterioro de los documentos y la dificultad de lectura y consulta de materiales digitalizados; presentamos algunos comentarios representativos sobre el tema:

Hay mucha prensa que está muy deteriorada, que no deberían prestarla, porque el hecho ya de tocarlo hay unas hojas que se arrancan, que yo no las quiero ni tocar porque lo voy a dañar más, tantas personas que no cuida, hay personas que no usan guantes eso también va perjudicando el material (Usuaría 11, Entrevista).

En eso es lo que he tenido como problemas porque mi tema exige que se vean las páginas y me toca mirarlas realmente y no me sirven los microfilmados, porque yo voy al detalle de la letra, estoy mirando una *i*, una *o*, y en lo microfilmado no lo puedo lograr, pierdo el tamaño, pierdo la dimensión real del objeto que por ejemplo en mi investigación es importantísimo, yo tengo que mirar, tengo que mirar las fibras del papel, tengo que mirar tamaños, tengo que medir cosas, por ejemplo, y tenerlo microfilmado está bien pero yo no me puedo acercar de esa manera como al material, pero es por mi investigación...porque a mí no me interesa, bueno está lo escrito que es interesantísimo, pero para mí es más el trabajo de lo impreso como tal, la tipografía como tal...entonces he tenido como dificultades, no sé si ya después de que haga todo mi inventario ya pueda pedir un permiso especial para acceder a ese material, pero me toca esperarme hasta que tenga eso...me preocupa un poco (Usuario 05, Entrevista).

(...) yo tengo un problema visual y con las máquinas no puedo ver nada, entonces cuando no están las máquinas con computador me toca en las otras y me cuesta mucho leer allí para luego digitalizar (Usuaría 10, Entrevista).

Las dificultades manifestadas por los usuarios destacan, por un lado, la importancia de reconocer la diversidad de las necesidades de información que tienen los usuarios al momento de hacer su consulta, y por otro, la centralidad de establecer protocolos para preservar el material deteriorado que sean efectivos, ágiles y que estén en conocimiento del público.

Referente al acceso de recursos, otro tema que aparece varias veces comentado y observado es el de la limitación de consulta a tres materiales:

(...) una vez necesité contrastar la fuente primera del periódico con otros libros, le pedí el favor a [alguien] de que se hiciera el préstamo entre salas...me parece muy importante que si se pudiera hacer eso porque a veces uno necesita mirar dos materiales de tipo diferentes y sería un poco más fácil, porque yo necesitaba estar mirando el libro y el periódico entonces me quedaba un poco complicado ir y mirar el libro y volver a ver el periódico...entonces no sé si se pueda hacer un préstamo entre salas (Usuaría 10, Entrevista).

Bien entendido es que esta medida es una forma de garantizar el acceso de los recursos a todo el público y de optimizar su uso durante la consulta. Pensando en la necesidad de los usuarios, principalmente Investigadores, que requieren hacer consulta de numerosos documentos en una visita, el GS ofrece el servicio de *Reserva de materiales*, la cual posibilita consultar más de tres documentos y de diferente tipo en una sola sala. No obstante, entre los usuarios, parece no haber conocimiento sobre esta alternativa de consulta, lo cual evidencia que se requiere mejorar la difusión de determinados servicios, para beneficio del público.

7.2.4. COLECCIONES

La posibilidad de acceder a la riqueza documental que alberga la BNC es la principal motivación de los usuarios para acercarse a la biblioteca, como se expuso en la segunda parte; así, hay una valoración muy positiva sobre la disponibilidad de materiales sobre diversos temas.

A mí me gustaría por ejemplo que hubiera como un....porqué le toca a uno saber qué está buscando...rico poder ver qué hay.....como una lista de revistas libros...como un índice de revistas o periódicos...como cuando uno llega a la biblioteca y puede ver todo ahí y encuentra ciertas cosas y guau...bueno...[recomendación de ver algunos casos en el catálogo, manuscritos por ejemplo, y la referencia que hay en hemeroteca]..Sería bueno que hubiese un índice de revistas porque a uno le toca saber qué hay, y no hay forma de saber lo que hay...y...yo trato de saber qué hay, qué existe...como poder saber qué hay, eso...hay muchísimo pero uno no sabe (Usuario 19, Entrevista).

Se destaca el papel central que tiene el Centro de Documentación Musical para músicos/as e Investigadores de la música, particularmente por el número y la variedad de piezas y documentos que reúne.

Durante conversaciones con los funcionarios, se encontró que ellos coinciden en que si bien la BNC tiene colecciones bibliográficas y documentales muy importantes, es necesario hacer un trabajo de análisis e investigación de estos materiales por parte de los mismos equipos de trabajo y que respondan a un plan trazado desde la institución.

Se considera que esta tarea, que es el aporte más valioso que pueden hacer los funcionarios y contratistas es el valor agregado que pone la institución a las colecciones preservadas. Si bien este trabajo se ha logrado de manera creativa a través de las

exposiciones, los funcionarios perciben que la investigación se ha delegado a los becarios/as, y se ha limitado el trabajo del GS a un trabajo más técnico, que desaprovecha las capacidades de un equipo académicamente preparado.

En ese mismo sentido, la observación de espacios de consulta puso en evidencia que en algunos casos los materiales resultantes del trabajo investigativo de becarios y pasantes de la Biblioteca no está integrado a sus consultas, por lo cual se requiere emprender acciones de mayor rigurosidad en la recopilación de la información producida y patrocinada por la misma institución.

7.2.5. COMODIDAD DE LOS ESPACIOS DE CONSULTA

El silencio, la iluminación, lo equipos, el mobiliario y los espacios de trabajo, entre otros, son elementos que brindan condiciones adecuadas a los usuarios para su consulta, y que hacen su visita más agradable.

Sobre los niveles de ruido, hay opiniones diversas: mientras para una parte de los usuarios los espacios de la BNC no ofrecen condiciones de silencio adecuadas para la consulta, la lectura y la investigación, otra parte considera que debido a la baja circulación de público, la biblioteca es suficientemente silenciosa, en comparación con otras bibliotecas públicas. Sobresalen comentarios referentes a la dificultad que presenta el hecho de que los mismos espacios de consulta sean compartidos por diferentes tipos de usuarios: se contrastan con frecuencia la labor silenciosa y concentrada de los investigadores individuales, frente a la consulta acelerada y ruidosa de grupos de estudiantes.

La valoración de los equipos también va en dos vías. Por un lado los usuarios reconocen que se ha incrementado el número de equipos de cómputo, tabletas y cámaras fotográficas de acceso gratuito; cabe señalar que, además, la BNC hace un mantenimiento constante a estos e integra las aplicaciones desarrolladas en la Biblioteca Digital, para ponerla al servicio de los usuarios. Por otro lado, los usuarios consideran que algunos equipos resultan insuficientes para la consulta, principalmente los *ScanPro* destinados a la digitalización.

Frente al acondicionamiento físico de las salas y su mobiliario, hay recomendaciones para mejorar las condiciones de luz de los espacios y de comodidad de sillas y mesas. Como mencionamos anteriormente, se ha señalado que sería deseable la adaptación de áreas especializadas para la consulta de investigadores, que ofreciera las condiciones necesarias para pasar largos periodos de revisión, lectura, visualización y escucha de recursos.

Otro componente, que no es específico de los espacios de consulta, pero sí se relaciona con la planta física y la comodidad para los usuarios son los espacios de servicios

generales: principalmente baños y cafetería. Sobre los primeros, los comentarios en 2013 apuntaban al deteriorado estado de estos, lo cual se fue mejorando en los meses siguientes. Sobre la cafetería, el tema se menciona por su ausencia: para los usuarios la inexistencia de espacios como cafetería o áreas de reposo va en contravía de las buenas condiciones para hacer uso de la biblioteca. Se considera que estos espacios no sólo son importantes para quienes hacen consultas de larga duración, sino que generarían un sentido de mayor apropiación a los espacios de la Biblioteca y darían lugar a la socialización e intercambio de saberes.

Lo anterior, da lugar a mencionar el giro que comienza a tomar la noción de Biblioteca para el público, en tanto no se limita a ser un lugar depositario de recursos bibliográficos y documentales a los cuáles se puede acceder, sino que es, además un centro de circulación de ideas y pensamientos.

7.2.6. REPROGRAFÍA

El servicio de reprografía es frecuentemente mencionado entre los usuarios al preguntarles sobre los servicios en sala. Al respecto, los usuarios consideran que es un servicio que se cobra más caro que en otras bibliotecas, lo cual genera descontento. Adicionalmente, se observa una falta de comprensión frente a la reglamentación que restringe el número de fotocopias a un porcentaje de páginas de la totalidad del documento requerido. Si bien esto se ampara en la legislación de derechos de autor, las personas no parecen comprenderlo, dado que en otras bibliotecas no se suele hacer. La necesidad de que se anuncie con más claridad esta norma se suma a las acciones de mejora en cuanto a la difusión y comunicación entre el GS –principal interlocutor entre los usuarios y la institución– y el público de la BNC.

7.3. SERVICIOS VIRTUALES

Los servicios virtuales se perciben como una franja de servicios muy acordes con el desarrollo de las nuevas tecnologías y necesario para que la Biblioteca tenga incidencia en el ámbito nacional:

Los servicios virtuales para mí son magníficos (...) siento que el asunto de la digitalización, de poder suministrar documentos, de poder estar lejos y preguntar sobre esto y esto, hace que la gente ahorre tiempo, sea práctico, hay una difusión sobre la Biblioteca, sobre el catálogo, entonces prácticamente parece que los servicios funcionan muy bien (Funcionaria 13, Entrevista).

Se debe señalar que los servicios virtuales son el resultado del trabajo conjunto entre el Grupo de Servicios y Procesos Técnicos –sin mencionar las otras áreas que también intervienen–. La labor de digitalización se propone conservar el material y por ellos es importante continuar dinamizando el proceso de digitalización de colecciones, priorizando los documentos de mayor consulta y deterioro.

Durante el periodo de este Estudio, se conoció que tuvo inicio un plan para mejorar los Servicios Virtuales, trabajando con el Grupo de Sistemas, con el fin de facilitar la solicitud de servicios al usuario y automatizar dichas solicitudes para agilizar el trabajo. Este proceso debe tener continuidad, pues responde en gran medida a una de las recomendaciones de un usuario:

Que haya herramientas como el chat; o sea no solamente que la gente se acerque acá porque de 8 a 5 se le complica a uno la vida, sino que la gente sepa que: Oiga, usted se puede conectar aquí por un software. Y que usted puede loguearse decir que hay un bibliotecario allá o una persona de servicio al cliente que le va a resolver una pregunta (Participante 4, Grupo focal 04).

Es importante recordar que el tema de los servicios virtuales se abordara de manera amplia y detallada.

OCTAVA PARTE | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Espacios especializados según las necesidades de los usuarios y ampliación de espacios de consulta y atención de usuarios

Usuarios y los funcionarios perciben que progresivamente la Biblioteca Nacional ha priorizado el espacio para colecciones y mejorado la oferta de servicios, pero no ha habido, de manera similar, un enfoque que priorice el aumento de los espacios de consulta y de atención al público. La pérdida paulatina de espacios como la galería, la librería y más recientemente el cierre del laboratorio digital de la BNC82, de la sala de Fondo Antiguo83 y del CDM84, es así como en diciembre de 2015, cuando se reabrió el servicio, se observó con sorpresa las nuevas condiciones de uso, de cinco salas en 2013 se pasaron a dos en 2016. Esto ha generado una percepción negativa y ratificando una necesidad latente la BNC carece de espacios ajustados a las necesidades de los diferentes usuarios.

Es importante anotar que la apertura implicó un cambio en la organización interna: la sala Samper Daniel Ortega, atenderá a los usuarios interesados en consultar la colección general y a los investigadores que deseen consultar los libros antiguos, manuscritos y fondos especiales. Asimismo, en esta sala se mantiene la consulta de material audiovisual y los servicios de inclusión para personas en condición de discapacidad visual y auditiva. En la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez, los usuarios podrán acceder a publicaciones seriadas [semanarios, revistas, periódicos, etc.] y el patrimonio musical colombiano, al ser ubicado el CDM en esta área. La sala Fondo Antiguo, se convirtió en sala de exposiciones y el LABN en la oficina de proyectos digitales.

Los espacios adaptados a las necesidades específicas de los diferentes usuarios deben, idealmente, ofrecer las condiciones óptimas en materia ambiental (iluminación,

82 En el mes de junio de 2013 se abrió el Laboratorio Digital de la Biblioteca Nacional, LABN, espacio dedicado a la investigación, formación y desarrollo de contenidos y servicios digitales para bibliotecas. Esta sala que, dentro de sus servicios ofrecía el préstamo de portátiles, tabletas o iPad, contaba con el acceso a internet hasta por una hora y media extensible de acuerdo a la demanda y libre acceso a las redes sociales. Ofrecía talleres a los usuarios y visitantes entre otras actividades. Se optó de manera administrativa convertirla en el espacio de trabajo para las líneas de proyectos digitales en enero de 2015.

83 Por decisión administrativa se convirtió en sala de exposiciones del patrimonio bibliográfico y documental colombiano.

84 Por decisión administrativas el CDM traslado sus colecciones al segundo piso y el servicio de consulta se centralizó en la Hemeroteca Manuel del Socorro Rodríguez, pese a que el CDM sigue funcionando, los usuarios y funcionarios perciben que este está cerrado.

variables medioambientales, material particulado, contaminantes ambientales, ruido), al mobiliario (ergonómico, suficiente), a los equipos disponibles (número, calidad y comodidad para el uso) y a las necesidades de consulta (individual o grupal, material antiguo o material moderno). En la medida en que la BNC sea más amigable, logrará un mayor sentido de apropiación por parte de la ciudadanía. Para ello, se propone:

- Aumentar los espacios de consulta y de atención al público, ampliando las áreas aprovechables por los usuarios.
- Pensar en la viabilidad de implementar colecciones abiertas en las salas de consulta que inviten al uso y apropiación del patrimonio bibliográfico y documental.
- Generar áreas para investigadores y mejoramiento de espacios que fomenten los vínculos con este perfil de usuarios, pero también con instituciones de investigación y de promoción a la investigación.
- Continuar con el análisis del proyecto Sala Patrimonial Infantil “áreas orientadas a la población infantil y juvenil”, así como el diseño y definición de servicios que fomenten la lectura y apropiación del patrimonio bibliográfico y documental en este sector poblacional.
- Fortalecer actividades y servicios relacionados con la promoción de lectura del patrimonio bibliográfico y documental en los espacios de la Biblioteca Nacional (tradicionales y alternativos)
- Contemplar la adecuación física de los espacios de atención y prestación de los servicios con estándares de salud ocupacional, en busca del bienestar de los funcionarios y usuarios.
- Áreas de estudio para usuarios que requieran ingresar material para elaborar sus trabajos. Esto incluye la infraestructura para garantizar el desplazamiento por ciertas zonas de la biblioteca con material.
- Los usuarios manifiestan su deseo de contar con una cafetería, esta necesidad es latente para los usuarios regulares e investigadores, en algunos casos los entrevistados manifestaron que la Biblioteca no ofrece ningún espacio donde los visitantes y usuarios puedan socializar, reunirse o departir.
- Los espacios exteriores de la Biblioteca Nacional se pueden potencializar como escenarios para la actividad cultural de la Biblioteca, es evidente que las exposiciones al aire libre lograron un impacto positivo, generaron curiosidad al transeúnte, favorecen el entorno y promueven el deseo de ingresar a las instalaciones.

Automatización de la recepción de la Biblioteca Nacional

El Grupo de Colecciones y Servicios hace uso de la información estadística recogida mediante diferentes métodos para hacer el conteo de usuarios y servicios, a saber: el

registro de ingreso por ficha en Recepción, el control numérico de ingreso a salas y punto de información, y el reporte estadístico de usuarios beneficiados y servicios prestados por el grupo. Las observaciones etnográficas permitieron detectar una oportunidad para la innovación frente a la tarea del registro de ingreso por ficha en recepción, se evidencia la necesidad de automatizar el conteo para fidelización de los datos, se recomienda continuar el análisis de precios del mercado referentes a **los contadores por sensor** teniendo de presente, que dentro de sus especificaciones técnicas se cumpla con los criterios requeridos por la Biblioteca Nacional. Analizar la viabilidad de reemplazar el registro manual en las diferentes plantillas de la recepción por un registro automático con lector de código de barras que permita registrar tanto visitantes como usuarios regulares.

- » Adecuación espacio físico recepción: la dirección de la Biblioteca Nacional dentro del proceso de adecuación de espacios viene desarrollando de forma paulatina la adecuación y remodelación de los espacios de la Biblioteca [priorizando los espacios de atención al público presencial] dentro de esta línea de acción y teniendo en cuenta que el edificio de la Biblioteca tiene carácter patrimonial, se debe solicitar a los arquitectos del grupo de Patrimonio mueble del Ministerio de Cultura una asesoría para realizar los pliegos de referencia para un contrato de remodelación física de los casilleros, en la actualidad se cuenta con 60 maleteros para usuarios o visitantes y 48 para funcionarios.
- » El manejo del conmutador de la Biblioteca Nacional: es importante poner a consideración de la dirección de la biblioteca la viabilidad de contratación o creación de un cargo en la planta del Ministerio de Cultura para realizar las labores de recepcionista bajo lineamientos de Atención al Ciudadano como parte fundamental en el cumplimiento de la misión del Ministerio de Cultura.
- » Protocolos de seguridad más amigables: teniendo en cuenta la importancia de preservar el patrimonio bibliográfico y documental de la Biblioteca Nacional de Colombia, pero conscientes de la inconformidad de los usuarios frente a las medidas de seguridad, se recomienda continuar con la transformación paulatina promover protocolos de seguridad más amigables y campañas de sensibilización dirigidas a los usuarios sobre el cuidado del material documental.

La Biblioteca Nacional debe estar a la vanguardia de todas las bibliotecas del país

La BNC debe proyectarse como la principal biblioteca del país, y ser el referente positivo en cuanto a: organización y manejo del material bibliográfico y documental; modernización y aplicación de las nuevas tecnologías en todos los procesos que le

competen; calidad en los servicios especializados; infraestructura, equipamiento y mobiliario adaptado a las necesidades; competencias del personal en todas las áreas; liderazgo en sistemas de catalogación, procesos de conservación e investigación bibliográfica, entre otros aspectos.

Las transformaciones de la BNC deben responder a un debate público y abierto

Las transformaciones que se avecinan en la Biblioteca Nacional, deben enmarcarse en un debate abierto y participativo que busque una mayor inclusión de diferentes sectores de la sociedad, y busque responder a cuestionamientos como:

- ¿Qué significa ser una biblioteca nacional? ¿Existe una simbiosis entre ser cabeza de la red nacional de bibliotecas públicas y ser la biblioteca nacional?
- ¿La Biblioteca Nacional es una biblioteca pública? Si es así, ¿cómo debe funcionar y cómo quiere ser vista en tanto biblioteca pública?
- ¿Cuál es el equilibrio entre conservación y acceso al material bibliográfico documental que la Biblioteca Nacional quiere proponer a sus usuarios y visitantes?
- ¿Qué perfiles de usuarios quiere acoger la Biblioteca Nacional? ¿Por qué se inclina por esos grupos de usuarios? y ¿Qué ofrece para acogerlos adecuadamente?
- ¿Qué grado de autonomía y acompañamiento quiere ofrecer la Biblioteca a sus usuarios y visitantes?
- ¿Debe la Biblioteca Nacional ser un espacio cultural y qué debe ofrecer, si es el caso?
- ¿Qué lugar quiere tener la Biblioteca Nacional en el desarrollo de la investigación en el país?
- ¿Cómo está participando la Biblioteca en la construcción de una nación incluyente, como lo proclama la constitución y en vía hacia la paz?

La percepción de los usuarios y visitantes sobre la Biblioteca Nacional

El público, como concluimos en el presente estudio, corresponde a la totalidad de personas que atiende la Biblioteca Nacional de Colombia, sea de manera presencial o virtual, el Grupo de Colecciones y Servicios deberá continuar liderando las

caracterizaciones periódicas de usuarios presenciales e iniciar la tarea respectiva con el público virtual, con el ánimo de identificar los perfiles de usuarios; evaluar el uso y la calidad de sus servicios son elementos relevantes que arrojó el estudio de usuarios, por ende se recomienda la configuración de un modelo básico de estudio de usuarios en bibliotecas patrimoniales, con una metodología e instrumentos de recolección de información, tabulación, análisis y organización de los datos obtenidos, con el fin de especializar el trabajo y el servicio que se presta al público.

Los instrumentos de medición

Dichos instrumentos ayudan al seguimiento, medición y evaluación del desempeño de cualquier producto o servicio ofrecido por la Biblioteca, además facilitan la toma de decisiones por parte de la Dirección, y contribuyen al logro de los objetivos y aportar a la mejora de la entidad, al permitir pronósticos y mejorar los servicios.

Formatos de Satisfacción del Cliente F-GAC-014, las Encuestas de Satisfacción [diseñadas por el grupo de colecciones y servicios] o cualquier otro instrumento que se genere para recibir, tramitar, hacer seguimiento y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos (visitantes y/o usuarios), relacionadas con la misión de la Biblioteca Nacional y en particular en lo referente a los trámites y servicios liderados por el Grupo de Colecciones y Servicios.

Se recomienda dar continuidad al trabajo articulado con el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, como parte esencial para la autoevaluación a partir de los controles que utilizan para el logro de los objetivos, permitiendo generar acciones correctivas sobre los aspectos con calificación regular o malo, la Biblioteca Nacional de Colombia, debe continuar con la medición del nivel de satisfacción de los usuarios y visitantes para descubrir problemas o necesidades insatisfechas percibidas por nuestros servicios.

Si el interés del Grupo de Colecciones y Servicios es el de mejorar, y por ende modificar las opiniones de nuestros usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la BNC, entonces necesitamos una medición que evalúe con exactitud las actitudes de los usuarios. Sin embargo, cuando se construyen cuestionarios, es importante cerciorarse de que los datos obtenidos a partir de ellos reflejan información confiable y válida, para cumplir con este propósito se llevará a cabo una reflexión sobre el diseño de los cuestionarios y el significado de la percepción y actitud del usuario.

ÍNDICE DE GRAFICAS

	Página
Gráfica 1. Público de la BNC 2013-2015.....	9
Gráfica 2. Público presencial de la BNC	10
Gráfica 3. Público virtual de la BNC.....	11
Gráfica 4. Consolidado afiliación 2013-2015	12
Gráfica 5. Consolidado sexo de los afiliados 2013-2015	14
Gráfica 6. Distribución género por rango de edad	15
Gráfica 7. Población adulto mayor.....	16
Gráfica 8. Ocupación [actividad u oficio].....	16
Gráfica 9. Nivel educativo.....	17
Gráfica 10. Agrupación de las carreras o profesión por el SNIES del programa	18
Gráfica 11. Distribución de las carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas	18
Gráfica 12. Presencia de las universidades [o instituciones de educación] en la BNC.....	19
Gráfica 13. Área de interés.....	20
Gráfica 14. Usuarios presenciales atendidos por el GS, CDM y Labn.....	24
Gráfica 15. Usuarios atendidos [presencial y virtual] por los grupos de Servicios, CDM y LABN	25
Gráfica 16. Tendencia usuarios atendidos por GS, CDM Y LABN	26
Gráfica 17. Consolidados de los servicios presenciales	26
Gráfica 18. Distribucion servicios virtuales ofrecidos por el GS, CDM y LABN.....	28
Gráfica 19. Servicios virtuales principales	29

Gráfica 20. Otros servicios virtuales	29
Gráfica 21. Consolidado de servicios prestados 2013-2015.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 22. La claridad de la información fue.....	38
Gráfica 23. La oportunidad de la respuesta fue.....	38
Gráfica 24. La amabilidad de la atención	39
Gráfica 25. La respuesta a sus inquietudes fue.....	39
Gráfica 26. El material recibido es.....	40
Gráfica 27. La satisfacción del servicio es.....	40
Gráfica 28. Público de la BNC 2013-2015.....	84
Gráfica 29. Distribución Público BNC año 2013.....	84
Gráfica 30. Distribución del público de la BNC en 2014	85
Gráfica 31. Distribución del público de la BNC en 2015	85
Gráfica 32. Público presencial de la BNC.....	87
Gráfica 33. Público virtual de la Biblioteca Nacional	89
Gráfica 34. Asistentes a la programación cultural de la BNC.....	91
Gráfica 35. Eventos realizados en los Auditorios	92
Gráfica 36. Duración exposiciones [en meses]	92
Gráfica 37. Distribución de los Asistentes a la programación cultural.....	93
Gráfica 38. Usuarios atendidos GS, CDM y LABN 2013-2015.....	99
Gráfica 39. DISTRIBUCIÓN USUARIOS GS, CDM y LABN. 2013 Total: 33 869	100
Gráfica 40. Distribución usuarios GS, CDM y LABN. 2014 Total: 32 101	100
Gráfica 41 Distribución usuarios GS, CDM Y LABN. 2015 Total: 27.741	101

Gráfica 42. Usuarios presenciales atendidos por el GS, CDM y LABN en 2013, 2014 y 2015.....	101
Gráfica 43. Usuarios virtuales atendidos por el GS, EL CDM y EL LABN en 2013, 2014 y 2015.....	103
Gráfica 44. distribución estadística por género 2013-2015	116
Gráfica 45. Distribución estadística y porcentual adulto mayor por género	118
Gráfica 46. Universidades con mayor representación de usuarios 2013-2015.....	123
Gráfica 47. Distribución área de interés 2013-2015.....	126
Gráfica 48. Distribucion estadística de Afiliación [Nuevo o Renovación]	127
Gráfica 49. Distribucion porcentual y estadística por genero en las renovaciones	128
Gráfica 50. Servicios prestados por el GS, CDM y LABN	155
Gráfica 51. Distribución servicios prestados por el GS, CDM y LABN en 2013	156
Gráfica 52. Distribución servicios prestados por el GS, CDM y LABN en 2014	157
Gráfica 53. Distribución servicios prestados por el GS, CDM y LABN en 2015	157
Gráfica 54. Servicios presenciales prestados por el GS, el CDM y el LABN 2013- 2015	160
Gráfica 55. Distribución de los servicios presenciales 2013.....	161
Gráfica 56. Distribución de los servicios presenciales 2014.....	162
Gráfica 57. Distribución de los servicios presenciales 2015.....	162
Gráfica 58. Distribución de los servicios de afiliación y carnetización en 2013.....	163
Gráfica 59. Distribución de los servicios de afiliación y carnetización en 2014.....	164
Gráfica 60. Distribución de los servicios de afiliación y carnetización en 2015.....	164
Gráfica 61. Distribución de los servicios en sala en 2013.....	165
Gráfica 62. Distribución de los servicios en sala en 2014.....	165

Gráfica 63. Distribución de los servicios en sala en 2015.....	166
Gráfica 64. Consolidado Franja de Formación 2013-2015.....	168
Gráfica 65. Distribución de los servicios 11.588 ofrecidos en la franja durante 2013-2015.....	169
Gráfica 66. Servicios virtuales prestados por el GS, CDM y LABN	172
Gráfica 67. Distribución de los servicios virtuales en 2013	173
Gráfica 68. Distribución de los servicios virtuales en 2014	174
Gráfica 69. Distribución de los servicios virtuales en 2015	174
Gráfica 70. Distribución de los servicios virtuales principales 2013	175
Gráfica 71. Distribución de los servicios virtuales principales 2014	176
Gráfica 72. Distribución de los servicios virtuales principales 2015	176
Gráfica 73. Distribución de los otros servicios virtuales 2013	177
Gráfica 74. Distribución de los otros servicios virtuales 2014	178
Gráfica 75. Distribución de los otros servicios virtuales 2015	178

ÍNDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1. Distribucion afiliaciones por departamentos en Colombia y localidades en Bogotá.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Distribucion por género del rango predominante.....	14
Tabla 3. Servicios presenciales Distribución general.....	27
Tabla 4. Datos Cuantitativos Analizados.....	71
Tabla 5. Datos cualitativos analizados	73

Tabla 6. Entrevistas realizadas por salas.....	74
Tabla 7. Observaciones etnográficas realizadas para el Estudio	77
Tabla 8 Distribución del público de la Biblioteca Nacional.....	80
Tabla 9. Priorización de variables.....	110
Tabla 10. Distribución por país 2014-2015.....	113
Tabla 11. Distribución por departamentos en Colombia 2014-2015	114
Tabla 12. Distribución en localidades de la ciudad Bogotá 2014-2015	115
Tabla 13. Distribución estadística y porcentual de acuerdo al género de los ciudadanos	115
Tabla 14. Distribucion estadística y porcentual genero versus edad.....	117
Tabla 15. Distribución estadística y porcentual del rango de edad con mayor presencia en la BNC y su distribucion por genero	118
Tabla 16. Distribución estadística y porcentual de la ocupación [actividad u oficio] ..	119
Tabla 17. Distribución estadística y porcentual del área del conocimiento donde se encuentran subordinadas las carreras o profesiones de acuerdo al SNIES	121
Tabla 18. Distribucion estadística y porcentual de las carreas o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas	122
Tabla 19. Distribución estadística y porcentual del Nivel Educativo.....	122
Tabla 20. Distribución estadística y porcentual de las 20 primeras instituciones educativas con presencia en la BNC.....	124
Tabla 21. Distribución estadística del área de interés.....	125
Tabla 22. Distribución estadística y porcentual de afiliaciones 2013-2015	127
Tabla 23. Renovaciones [año primera afiliación].....	128
Tabla 24. Distribucion porcentual y estadística por género en las renovaciones	129
Tabla 25. Consolidado servicios virtuales 2013-2015	171

ANEXO | REPORTE DEL ANÁLISIS CUALITATIVO

El presente anexo resume el proceso de análisis cualitativo de datos del Estudio de usuarios 2013-2015, particularmente aplicado a las entrevistas y grupos focales. Para ello, se presentan algunos aspectos metodológicos, el corpus de datos analizados, el diseño del análisis cualitativo y el desarrollo del análisis de contenido.

Desde la perspectiva metodológica, se aborda la teoría fundamentada; sobre el corpus de datos, se detalla el conjunto de entrevistas y grupos focales analizados; en el diseño del análisis se describe el proceso de revisión de citas, categorización y codificación que se llevó a cabo para este estudio específico; y en cuanto al análisis de contenido se precisa la manera como se están identificando los conceptos relevantes, para llegar a las principales conclusiones y a la construcción de la teoría.

Precisiones metodológicas sobre el análisis cualitativo

El análisis cualitativo del Estudio de usuarios parte de una perspectiva teórica-metodológica conocida como teoría fundamentada. Esta consiste en la construcción de teoría a partir de la recolección y análisis de datos empíricos sin una hipótesis o teorías preconcebidas. Como lo menciona el sociólogo Barney Glaser, uno de quienes la propuso:

Es una metodología de análisis unida a la recogida de datos, que utiliza un conjunto de métodos, sistemáticamente aplicados, para generar una teoría inductiva sobre un área sustantiva. El producto de investigación final constituye una formulación teórica, o un conjunto integrado de hipótesis conceptuales, sobre el área sustantiva que es objeto de estudio (Glaser 1992, p. 30).

Consideramos esta perspectiva como la más adecuada para abordar el Estudio de usuarios en su segunda etapa, teniendo en cuenta que el proceso de análisis ocurre de manera simultánea con la segunda fase de recolección de datos. Esto permite comprobar las hipótesis emergentes que relacionan los distintos conceptos a lo largo de toda la investigación, de principio a fin.

La información cualitativa recopilada durante el trabajo de campo para el Estudio de usuarios está integrada por entrevistas semiestructuradas y grupos focales, como se reseña en la *Matriz de datos cualitativos* (Anexo 1), aplicados a usuarios reales, usuarios potenciales y funcionarios. La distribución fue así:

Metodología	Usuarios reales	Usuarios potenciales	Funcionarios	Total
Entrevistas semiestructuradas	30	-	14	44
Grupos focales	1	2	3	6

Tabla 28 Distribución metodología

a) Entrevistas a usuarios reales

Las entrevistas estructuradas realizadas en 2013 a usuarios reales fueron concertadas previamente con estudiantes, profesionales e investigadores de Ciencias sociales, Humanidades, Artes, Economía y Derecho que se encontraban en la Biblioteca haciendo consulta en el Fondo Antiguo, la Hemeroteca Manuel Socorro Rodríguez y la Sala Daniel Samper Ortega.

No hay información sobre el criterio de selección. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de una hora (1h) y tuvo registro en audio, a la vez que la entrevistadora tomaba apuntes. En algunos casos el registro no tuvo muy buena calidad, por lo que hay apartados de las entrevistas que son incomprensibles.

Es importante aclarar que en los registros iniciales del trabajo de campo de 2013-2014, se hacía mención a un total de 33 entrevistas realizadas a usuarios reales. Sin embargo, al hacer la revisión y transcripción de los registros, se concluyó que tres (3) de las entrevistas se habían realizado simultáneamente a dos usuarias o usuarios, por lo cual cada una de ellas se contabilizó como una sola.

La distribución por salas de consulta de las entrevistas realizadas a usuarios fue así:

Fondo Antiguo	Sala Daniel Samper Ortega	Hemeroteca Manuel Socorro Rodríguez	Total
7	10	13	30

Tabla 29 Distribución por salas de las entrevistas a usuarios

b) Entrevistas a funcionarios

Las entrevistas a funcionarios, realizadas en 2013, abarcan la casi totalidad de los funcionarios del Grupo de Servicios de la época. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 1 hora y media (1h30m), y fueron registradas en audio. Trece (13) entrevistas se desarrollaron normalmente, y una de ellas tuvo una duración de sólo 20 minutos (20 min) debido a que el funcionario entrevistado se encontraba enfermo.

c) Grupo focal con usuarios reales

El grupo focal realizado en 2014 con usuarios reales de la biblioteca tuvo en cuenta un grupo de usuarios frecuentes de las áreas de Ciencias sociales, Humanidades, Artes, Economía quienes llevaban más de un año haciendo consulta en la Biblioteca Nacional.

d) Grupos focales con usuarios potenciales

En 2014 se realizaron tres (3) grupos focales con usuarios potenciales, involucrando directores, coordinadores de archivo y coordinadores de investigación de diferentes instituciones académicas, culturales y de investigación: Museo de Bogotá, Instituto Caro y Cuervo, ICANH, Instituto Humboldt, Maloka, Biblioteca Luis Ángel Arango, Universidad Central, Universidad Externado, Universidad Pedagógica, y Universidad Distrital. Los grupos focales tuvieron como propósito recoger información acerca de la percepción sobre la biblioteca y sus servicios, además de las necesidades de acceso a la información manifestadas por las y los participantes.

e) Grupos focales con funcionarios

Los grupos focales con funcionarios se realizaron en 2014 teniendo en cuenta, por un lado, funcionarios de los diferentes grupos de la Biblioteca Nacional y, por otro, funcionarios y contratistas del Grupo de Colecciones⁸⁵.

Diseño del análisis de datos cualitativos

Durante el proceso de revisión del material existente y de su estado, organización y calidad, fue posible identificar las necesidades de sistematización, transcripción y medición del material de carácter cualitativo.

a) Preparación de material para análisis

La preparación del material incluye la transcripción de entrevistas y grupos. Adicionalmente, se realizó la corrección parcial de las entrevistas a usuarios, las cuales

⁸⁵Es de anotar que estos funcionarios formaban parte del *grupo de colecciones y servicios* que funcionó hasta agosto de 2012

requirieron de un trabajo de revisión cuidadoso, pues se detectaron secciones que faltaban por transcribir.

b) Documentación temática y metodológica

La fase de documentación, permitió profundizar y establecer los conceptos que delimitan este Estudio de Usuarios, tales como Biblioteca Nacional, Patrimonio, Estudio de Usuarios, Técnicas de investigación cualitativa, y Teoría fundamentada, entre otros.

c) Organización de material en software de análisis de datos cualitativos

El software empleado para hacer la codificación de textos y el análisis de contenidos, exige la preparación de los documentos en archivos con formatos específicos (*.rtf* y *.pdf*, para textos, en nuestro caso). Además, se atribuyeron propiedades a cada documento con el propósito de identificar las características de la(s) persona(s) sobre quien o quienes se les aplicó el instrumento y el tipo de caso.

Como resultado, los materiales de análisis se etiquetan, para reconocerlos fácilmente a partir del tipo de instrumento aplicado (*EI* indica Entrevista Individual, *EC* Entrevista colectiva –dos personas– y *GF* Grupo Focal) y el perfil de la persona sobre la cual se aplicó el instrumento (*U* Usuarios reales, *UP* Usuarios potenciales, *F* Funcionarios). El conjunto de archivos base se presenta en el siguiente esquema: por ejemplo, el documento *GF-01 UP Instituciones* (esquina superior derecha) indica que este documento analizado es un Grupo Focal (*GF*) realizado con Usuarios potenciales (*UP*) pertenecientes a instituciones.

Este **esquema** presenta las categorías de análisis que se van a tener en cuenta para la revisión y codificación de todo el material.

En él se presentan: los **códigos** con los que se van a identificar las categorías (palabras claves o letras y números); la **descripción** de las categorías, para dar claridad sobre su sentido; y una indicación sobre **dónde** se pueden encontrar datos, de la totalidad del material.

En la casilla sobre **dónde se puede ubicar el material**, se indican los instrumentos aplicados que pueden contener información sobre cada categoría. Para ello, se presenta el formato y el número de la pregunta relacionado.

Los **formatos** referenciados son:

T01	Formato Entrevista Individual Usuarios
T02	Formato Entrevista Individual Funcionarios
T03	Formato Entrevista Funcionarios Colecciones
T04	Formato Grupo Focal
T05	Formato Satisfacción del Cliente
T06	Formato Encuesta de Servicios
T07	Formato Encuesta Visitas Guiadas (antiguo)
T08	Formato Encuesta Visita Universidades
T09	Formato Grupo Focal Potencial
T10	Formulario de Carnetización

Otras abreviaciones:

Symphony	Reporte anual del registro de usuario en ILS Symphony anual 2013 /2014
Carácter	Caracterización
Reporte GS	Reporte anual del Grupo de Servicios
GF	Grupo Focal
EI-U	Entrevista Individual Usuarios
EI-F	Entrevista Individual Funcionarios

Tabla 30 Esquema que muestra los documentos analizados, los tipos de instrumentos y perfiles de personas

d) Identificación de categorías de análisis y codificación

El proceso de codificación de contenidos consiste en asignar las categorías de análisis (códigos) a fragmentos de los textos analizados. Previo a la codificación, y teniendo conocimiento no detallado del contenido de entrevistas y grupos focales, se estableció una guía de categorías de análisis, que serían la base para el Estudio de Usuarios (Ver Anexo 2. Esquema de Categorías). Posteriormente, la lectura detallada de los contenidos permitió el surgimiento de nuevos códigos que se relacionaron, hicieron parte, se derivaron, se contrapusieron y/o se complementaron con las categorías de

análisis iniciales. La codificación llevada a cabo, es consecuente con los principios de la metodología de análisis aplicada, en la cual, la teoría que fundamenta las conclusiones es el resultado de la relación de las categorías que emergen de los datos.

En el trabajo de codificación se utilizaron 92 códigos analíticos (Anexo 3. Códigos de análisis), lo cual arrojó una selección de más de 2700 citas (Anexo 4. Reporte citas analizadas).

Análisis de contenido y análisis relacional de códigos

Como parte del proceso de análisis de contenidos, una vez se ha realizado la codificación de los textos y se han escrito los respectivos comentarios, se busca identificar las relaciones significativas entre categorías, con el fin de llegar a conclusiones con fundamento empírico.

Teniendo en cuenta la cantidad de información codificada, se hace necesario agrupar y jerarquizar las citas analizadas y los comentarios. Para ello se realiza la revisión de citas codificadas, la cual permite: i) establecer vínculos entre los códigos emergentes para crear familias, es decir, grupos de códigos que tienen alguna relación; ii) realizar la identificación de los códigos que aparecen con mayor frecuencia en la totalidad del material, visualizando aquellos que tienen mayor número de citas vinculadas; y iii) identificar los códigos que presentan mayores vínculos con otros códigos.

La descripción sobre el proceso de análisis descrito en esta sección se encuentra en el documento Análisis de contenido y análisis relacional de códigos y citas.

ANEXO | ANÁLISIS DE CONTENIDO Y ANÁLISIS RELACIONAL DE CÓDIGOS

Como parte del proceso de análisis de contenidos, una vez se ha realizado la codificación de los textos, se han escrito los respectivos comentarios y se ha llevado la bitácora, se busca identificar las relaciones significativas entre categorías, con el fin de llegar a conclusiones con fundamento empírico. Teniendo en cuenta la cantidad de información codificada, se hace necesario agrupar y jerarquizar las citas analizadas y los comentarios. Los reportes extraídos del software de análisis cualitativo son la herramienta privilegiada para cumplir esta tarea, pues permiten: i) establecer vínculos entre los códigos emergentes para crear familias, es decir, grupos de códigos que tienen alguna relación; ii) realizar la identificación de los códigos que aparecen con mayor frecuencia en la totalidad del material, visualizando aquellos que tienen mayor número de citas vinculadas; y iii) identificar los códigos que presentan mayores vínculos con otros códigos.

Familias de Códigos

Para el Estudio de Usuarios, agrupamos los códigos en las siguientes familias: i) Percepción de BNC ii) Servicios y Percepción, iii) Usuarios y perfil, iv) Funcionarios perfil y trabajo, v) Funcionamiento y lineamientos BNC, vi) Dificultades, necesidades y recomendaciones, vii) Consulta, viii) Otros conceptos clave y ix) Metodología de Investigación. Las familias de códigos están vinculadas con los códigos indicados en cada gráfica, como se presenta a continuación:

a. Frecuencia de códigos o fundamentación

Al observar la frecuencia de los códigos, identificamos aquellos que tienen mayores citas asociadas; son los códigos con mayor fundamentación. Así, podemos reconocer los temas –representados por códigos– que tuvieron mayor enunciación por parte de los entrevistados y participantes del Estudio de usuarios. Este es un primer indicio sobre los aspectos más sobresalientes en el análisis; en el caso de entrevistas y grupos focales de usuarios y funcionarios del Grupo de servicios de la BNC, los códigos con mayor citación fueron: Dificultades y problemas, Necesidades, Percepción BNC y Recomendaciones.

b. Co-ocurrencia entre códigos

Si bien, a través de la fundamentación es posible identificar los temas de mayor enunciación y de esta manera priorizar el análisis sobre estos, la tabla de co-ocurrencias permite observar los códigos que tuvieron entre sí coincidencias en las citas. Esta información, también resulta significativa para establecer qué parejas o grupos de códigos están vinculados, lo cual es clave en la argumentación que se hace posteriormente (Ver *Tabla de co-ocurrencias*).

Para el Estudio de Usuarios, iniciamos el análisis por las citas vinculadas a los cuatro códigos que tenían mayor frecuencia y al de *Aspectos positivos*, con el propósito de contrastarlos⁸⁶:

Código	Número de citas
Dificultades y problemas	388
Necesidades	330
Percepción BNC	131
Recomendaciones	142
Aspectos positivos	67

A partir de allí se continuó el análisis teniendo en cuenta el índice de coincidencias de un código con otro. Con el propósito de jerarquizar estas co-ocurrencias, se establecieron tres grupos de códigos co-ocurrentes: de alta, media y baja frecuencia. De esta manera, el análisis prioriza las citas de los códigos con mayor frecuencia y con vínculos a los códigos de mayor co-ocurrencia. Por ejemplo, para el código *Dificultades y problemas*, había 386 citas vinculadas. Para analizar sus relaciones, se tuvo en cuenta la frecuencia de los otros códigos vinculados y se creó la siguiente clasificación:

Frecuencia alta	Más de 10 citas
Frecuencia media	6-10 citas
Frecuencia baja	1-5 citas

Esta clasificación dio la pauta para realizar el análisis de las citas. Así, dentro de las citas vinculadas a *Dificultades y problemas* comenzamos por las citas de cada uno de los códigos de mayor frecuencia, para continuar con los de media y los de baja.

⁸⁶ Es importante tener en cuenta que la relectura de citas y la generación de relaciones entre ellas y los códigos pasa por un proceso de recodificación. De allí que el número de citas puede variar durante el proceso de análisis, aunque las variaciones no son muy relevantes para el conjunto del análisis.

Posteriormente, decidimos priorizar las citas referentes a *Necesidades, Percepción de la BN y Recomendaciones* y a partir de ellos se realizó la misma clasificación de frecuencia de coincidencia alta media y baja para identificar las parejas de códigos sujetos al análisis.

c. Notas y esquemas de análisis

En el análisis relacional de códigos surgen notas de análisis y esquemas que dan cuenta de los avances hacia la construcción de unas teorías fundadas en el material de campo y conducentes a explicar los elementos claves del problema de estudio.

Las notas de análisis, corresponden a las anotaciones que contienen reflexiones, aclaraciones y relaciones que se establecen a medida que se hace la lectura de las citas y que se establecen vínculos entre códigos y citas. Es importante aclarar que en las notas se vislumbra el trabajo detallado de la persona que interviene en el análisis de datos, y que estas constituyen en gran parte las conclusiones de la investigación. La elaboración de esquemas, por su parte, hace parte del proceso analítico, pues constituye un espacio para organizar y vincular las evidencias, las observaciones y los argumentos.

Algunos de los reportes y esquemas que dan cuenta de este proceso de análisis son los siguientes:

- Anexo 1b. Esquema Familia de códigos Percepción de la BNC
- Anexo 2b. Esquema Familia de códigos Servicios y percepción
- Anexo 3b. Esquema Familia de códigos Usuarios/as y perfil
- Anexo 4b. Esquema Familia de códigos Funcionarios, perfil y trabajo
- Anexo 5b. Esquema Familia de códigos Funcionamiento y lineamientos BNC
- Anexo 6b. Esquema Familia de códigos Consulta
- Anexo 7b. Esquema Familia de códigos Dificultades, necesidades y recomendaciones
- Anexo 8b. Esquema Familia de códigos Otros conceptos clave
- Anexo 9b. Esquema Familia de códigos Metodología de investigación
- Anexo 10b. Tablas de coocurrencia de los 5 códigos principales
- Anexo 11b. Reporte de notas y comentarios
- Anexo 12b. Reporte de citas del código Dificultades y problemas
- Anexo 13b. Reporte de citas del código Necesidades
- Anexo 14b. Reporte de citas del código Percepción BNC
- Anexo 15b. Reporte de citas del código Recomendaciones
- Anexo 16b. Reporte de citas del código Aspectos positivos
- Anexo 17b. Ejemplo de esquema Dificultades 15-18

Los cuales reposan en el V:\Informe GS BNC 2013-2015\Estudio de usuarios\Fase III_2015.

ANEXO | INSTRUMENTOS

ENTREVISTA INDIVIDUAL [PRESENCIAL – SALAS / TÉCNICA DEL INCIDENTE CRÍTICO]

Nombre completo: _____

Ocupación: _____

Institución Educativa o Entidad donde labora: _____

Nos interesa valorar la forma en que estamos prestando nuestros servicios. El objetivo de esta entrevista es conocer, a partir de la experiencia que usted acaba de tener en esta sala de la biblioteca, cómo fue la interacción frente a los servicios y al personal de la biblioteca, y cuáles son, a partir de sus necesidades de información, los aspectos positivos y negativos que encontró en su experiencia en la BNC. Le agradecemos responda las siguientes preguntas:

1. Es la primera vez que viene a la Biblioteca Nacional de Colombia

SI NO

2 (a). Si no es su primera visita, ¿hace cuánto tiempo es usuario de la Biblioteca Nacional de Colombia?

2 (b). ¿De qué forma o a través de qué medios se produjo su interés en asistir la Biblioteca Nacional de Colombia? (página web, referencia de personas conocidas – profesores, amigos, etc. – conocimientos previos sobre la biblioteca, etc.)

2 (a1) ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca Nacional de Colombia?

1-3 veces por semana

1-3 veces por mes

1-3 veces por año

3. ¿Cuál es el motivo de su visita (o tipo de consulta) el día de hoy a la Biblioteca Nacional de Colombia?

Académica

Laboral

Investigativo

Personal —
Otro —

3 (a). Si no le molesta, ¿podría especificar en cualquiera de los casos el tema de su consulta y por qué la BNC resulta la institución idónea para atenderla? (Si el motivo de la visita es personal recomendamos no hacer esta pregunta)

4. ¿En la búsqueda de información del día de hoy, ¿cuál fue el proceso que siguió para conseguir lo que buscaba?

5(a). Si su búsqueda fue directamente a través del catálogo de la BNC ¿qué tan sencillo o complicado resultó para usted la interacción con esta plataforma?

(Puede ser que de esta pregunta se salte a la 5(b). El usuario puede haber hecho su búsqueda directamente en el catálogo, pero si no logro encontrar lo que buscaba de manera efectiva, habrá pedido ayuda a los funcionarios, y allí ya entramos a la pregunta por la comunicación usuario-funcionario)

5(b). Si usted solicitó ayuda directamente a los funcionarios de la BNC, ¿cómo fue la comunicación que tuvieron a partir de su necesidad de información?

6. Cuando corroboró que el material que buscaba estaba en la BNC ¿qué tan sencillo o complicado resultó para usted ubicarse en las salas de la biblioteca y solicitar el préstamo del material?

7. ¿Considera eficiente o poco eficiente el proceso de solicitud (préstamo automatizado, papeleta, reserva) y préstamo del material en las salas?
(Se espera que el usuario describa por qué le pareció eficiente o poco eficiente)

8. En el proceso de consulta y lectura del material, ¿cómo se sintió en la sala?

9. ¿El material consultado cumplió con sus expectativas y necesidades de información? Si la respuesta es negativa, podría indicarnos la razón.

10. Si tuvo necesidad de llevar copia del material (fotocopiado, digitalizado o fotografiado) ¿cómo experimentó el acceso a estos servicios?

11. ¿Conoce la página web de la BNC? Si es así, ¿cuál es su percepción frente a esta?

12. Por último, ¿tendría alguna otra situación o evento de su visita a la BNC que le interese manifestar? O ¿quisiera hacernos alguna otra recomendación que nos ayude a mejorar nuestros servicios?

Sus percepciones y valoraciones son muy importantes para nosotros.
Le agradecemos su tiempo y colaboración en la realización de esta entrevista.

Tenga en cuenta que la información suministrada es de uso exclusivo de la BNC y tiene como objetivo mejorar nuestros servicios y no será utilizada con otros fines distintos a éste.

Cualquier otra inquietud o recomendación que tenga para futuras visitas a la BNC puede registrarla en la Encuesta de Servicios a través de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia.

Gracias.

GRUPO FOCAL FUNCIONARIOS DEL GRUPO DE COLECCIONES

[1ra versión 02 de diciembre de 2013]

Funcionarios Grupo de Colecciones

Para el posterior análisis de la información recolectada en estos grupos focales, nos interesaría conocer el cargo de cada uno de los funcionarios\contratistas y su antigüedad en la Biblioteca Nacional de Colombia.

1. Jhony Suárez (C) (Deposito bibliográfico)
2. Patricia Salazar (Deposito revistas)
3. Germán Riveros (Fondo antiguo)
4. Camilo Ortíz (C) (Depósito de prensa)
5. Robinson López (C) (Fondo antiguo)
6. Juan Sebastián Ortíz (C) (Deposito bibliográfico)
7. Jaime Enrique Cortés (Deposito bibliográfico)
8. Daniel Moreno (6 meses) (Deposito bibliográfico)
9. Rosario Chaparro (C) (Deposito revistas)

Lunes 9 (9-11)

Miércoles 11 (3-5)

Viernes 13 (9-11)

Cafetería 4to piso

Auditorio Aurelio Arturo

Auditorio Aurelio Arturo

Rosario Chaparro
Daniel Moreno
German Riveros

Johny Suarez
Camilo Ortiz
Jaime Cortes

Robinson Lopez
Juan Sebastian Ortiz
Patricia Salazar

Preguntas Grupo focal:

1. Según su experiencia, ¿Cuáles cree son las necesidades de información que, en términos generales, tienen las personas que consultan la BNC?

2. ¿Considera usted que los servicios que se prestan en la biblioteca cumplen las necesidades y satisfacen las expectativas de los usuarios?

3. ¿Cuáles son los problemas que en relación con los servicios prestados en cada sala se presentan con mayor frecuencia desde el trabajo que se realiza desde su grupo (Colecciones-depósitos) y afectan a los usuarios? ¿Cómo podríamos resolverlos?

[En esta pregunta la idea es centralizar las respuestas dependiendo la sala o los servicios que más ha atendido la persona que se está entrevistando]

4. Si usted tuviera la oportunidad de tomar decisiones que tuvieran incidencia en la transformación de la biblioteca ¿qué cambios haría, cuáles acciones de mejora realizaría y qué otros proyectos implementaría para dinamizar los servicios de la BNC?

ANEXO | PARTICIPANTES

Durante el desarrollo de esta investigación contamos con la participación y colaboración de usuarios reales y potenciales, funcionarios. A Continuación relacionamos su participación:

Entrevistas a usuarios reales

HEMEROTECA MANUEL DEL SOCORRO RODRÍGUEZ		SALA DANIEL SAMPER ORTEGA		FONDO ANTIGUO	
17 de mayo de 2013	Stefany Reina	17 de mayo de 2013	Miguel Ángel Acosta Albarracín	14 de mayo de 2013	Francisco Alberto Ortega Martínez
	Estudiante economía U. La Salle \ Pasante Banco de la República - Investigación económica		Estudiante derecho \ U. Libre		Docente/investigador Universidad Nacional de Colombia - Universidad de Helsinki (Finlandia)
7 de mayo de 2013	Michael Brayan Bryan	05 de julio de 2013	Gianna Daniela Montaña Amarillo	17 de mayo de 2013	Ignacio Martínez - Villalba Trillos
	Estudiante economía U. Rosario \ Pasante Banco de la República - Investigación económica		Estudiante Diseño Gráfico - U. Tadeo Lozano		Diseñador gráfico \ Docente Universidad Javeriana
26 de junio de 2013	Lina Sofía Martínez Martínez	08 de julio de 2013	Rubialba Vera	02 de junio de 2013	Amanda Smith
	Licenciada en Lengua Castellana \ Estudiante de Maestría en Literatura latinoamericana en la U. Tecnológica de Pereira - Docente Colegio Carlos Lleras Restrepo (Ibagué)		Estudiante Licenciatura en Lengua Castellana (9 semestre) Participante de semillero de investigación en literatura de la U. Distrital		Estudiante Doctorado - Literatura latinoamericana \ Universidad Johns Hopkins - Estados Unidos.
26 de junio de 2013	Viviana María Callejas Hernández	09 de julio de 2013	Juliana Jaramillo Jaramillo	10 de julio de 2013	Sandra Páez Álvarez
	Licenciada en lenguas modernas - español/inglés \ Estudiante de Maestría en Literatura latinoamericana en la U. Tecnológica de Pereira - Docente Colegio Guillermo Angulo Gómez (Ibagué)		Historiadora \ Estudiante de Maestría en Historia - Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín		Artista plástica - Profesora de pintura de la Universidad Pedagógica \ Estudiante maestría Arquitectura e Historia del arte en la U. Nacional
29 de junio de 2013	Lizeth Paola Martínez Rincón	09 de julio de 2013	Camila Ramírez Maldonado	10 de julio de 2013	Arnulfo Velasco

	Estudiante de historia - 7 semestre. Universidad de Cartagena		Estudiante de historia (9 semestre) - Universidad del Rosario [Pasante]		Maestro en artes plásticas \ Trabaja en Fotomuseo
02 de julio de 2013	Ana María Rodríguez Cubillos	11 de julio de 2013	Leidy Johanna Ordoñez	11 de julio de 2013	Laura Elena Salas Noguera
	Estudiante de Licenciatura en Ciencias Sociales de la U. Pedagogía Nacional.		Estudiante Licenciatura en historia de la Universidad del Valle		Economista - Estudiante maestría en economía - Universidad de los Andes - Asistente de investigación Centro de Estudios sobre Desarrollo económico CEDE - U. Andes
03 de julio de 2013	Vanessa Londoño Piñeros	15 de julio de 2013	Gustavo Alberto Rodríguez Alvis	17 de julio de 2013	Melissa Ruiz Rojas
	Trabajadora social \ Investigadora Centro de Memoria Histórica		Arquitecto, historiador e investigador independiente		Estudiante Filología francesa - Universidad Nacional
03 de julio de 2013	Diana Cristina Cabrera Charry	15 de julio de 2013	Francisco Javier Flores Bolívar	17 de julio de 2013	Rafael Rojas
	Historiadora - Estudiante de Maestría en Comunicación en la U. Javeriana \ Auxiliar de investigación independiente con un profesor de la facultad de comunicación de la misma universidad.		Estudiante Doctorado Historia latinoamericana - Universidad Pittsburgh \ Becario Fullbright y Colciencias		Pensionado Secretaría de Educación Distrital - Licenciado en Ciencias Sociales
03 de julio de 2013	Xua Zamasqua Malagón Cuineme	16 de julio de 2013	Maryluz Herrera Jiménez		
	Estudiante Licenciatura en educación artística. U. Distrital \ Auxiliar de investigación Grupo de investigación Turas - Universidad Distrital		Historiadora de la Universidad Nacional de Colombia \ Profesora del área de sociales del Colegio Colombo Hebreo		
04 de julio de 2013	María del Socorro Alzate Arias	16 de julio de 2013	Jonathan Danilo Bonilla Bernal		
	Estudiante SENA Contabilidad y Finanzas \ Investigadora de la editorial AM		Contador Público de la Universidad de La Salle (Independiente) Estudiante de gastronomía en El Gato Dumas		
04 de julio de 2013	Diana Carolina León Gómez	16 de julio de 2013	Jaime Alexander Miranda García		
	Estudiante Licenciatura básica con énfasis en		Estudiante de Tecnología en		

	ciencias sociales - Universidad Pedagógica Nacional		bibliotecas en Centro de gestión administrativa - SENA	
09 de julio de 2013	Juan Pablo Zapata	18 de julio de 2013	José Alirio Peña León	
	Artista Plástico – Independiente – Investigador (Arte en Prensa – Mundo al Día)		Independiente – Contabilidad y Finanzas – Administrador de empresas de la Universidad Externado de Colombia	
		18 de julio de 2013	Germán Darío Murcia	
			Dedicado a la Investigación histórica (videos Youtube – paralelos históricos de eventos en Colombia) Independiente \ Estudió comercio Internacional en el SENA	
	Estudiantes / Docentes Instituciones educativas de Bogotá – Total: 25 personas			
	Estudiantes / Docentes Instituciones educativas fuera de Bogotá - Total: 5 personas			
	Estudiantes / Docentes Instituciones educativas extranjeras -Total: 3 personas			
TOTA	33 PERSONAS ENTREVISTADAS			

ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS BNC

Fecha de realización entrevista individual	Duración entrevistas	Nombre Funcionario	Profesión o grado de escolaridad	Grupo y labor desempeñada	¿Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC?
30 de octubre de 2013	01:46:44	Magdalena Santamaría	Arquitecta	Profesional Universitario - Servicios al público - Coordinadora Grupo de Colecciones y Servicios	27 años
22 de noviembre de 2013	01:16:29	Lucía Conto	Bibliotecóloga y archivista	Profesional Especializado - Servicios al Público - Grupo de Procesos técnicos - Grupo de Servicios (y Colecciones)	32 años
27 - 29 de noviembre de 2013	01:34:00 - 00:49:03	Leonilde Chirva	Secundaria	Auxiliar administrativo - Depósitos, Servicios al público y Grupo de Servicios (y colecciones).	33 años
30 de noviembre de 2013	01:00:41 - 00:05:32 - 00:27:52	Dora Nieto	Secundaria (algunos semestres de Ingeniería de Sistemas)	Secretaría - Servicios al Público - Grupo de Servicios (y colecciones) - Actualmente trabaja en Administración y realiza horas extras con el Grupo de Servicios	30 años
14 de	01:11:41	Angie Escalante	Estudiante de	Secretaria - Grupo de Selección	4 año

diciembre de 2013			Bibliotecología y Ciencias de la Información	y Adquisiciones- Grupos Bibliotecas Públicas, apoyo horas extras en el Grupo de Servicios	
18 de diciembre de 2013	01:31:57	Mary Sol Novoa	Bibliotecología	Profesional Universitario - CDM - Grupo de Colecciones y Servicios - Servicios Virtuales - Archivo BNC	15 años (+/-)
18 de diciembre de 2013	17 minutos (Nelson estaba enfermo de la garganta y no pudo seguir la entrevista)	Nelson Muñoz	Secundaria (Confirmar)	Servicios al Público - Grupo de Colecciones - Depósito Bibliográfico - Hemerográfico	35 años
19 de diciembre de 2013	01:19:01	Mery Sánchez	Técnico	Técnico Operativo - Grupo de Servicios (antes MC - Área Financiera)	1 año y 1 mes en la BNC (Más de 5 años en el MC)
20 de diciembre de 2013	01:11:28	Javier Rodríguez	Técnico	Supernumerario - Fotocopias, Sala Conectando Sentidos	1 año
23 de diciembre de 2013	02:29:09	Andrea Gómez Casallas	Estudiante de Bibliotecología y Ciencias de la Información	Auxiliar Administrativo - Grupo de Servicios (y Colecciones)	3 años y 3 meses
24 de diciembre de 2013	01:11:35	Claudia Esperanza Ramírez	Ingeniera Industrial	Contratista - Grupo de Servicios (Estadísticas)	7 meses
26 de diciembre de 2013	01:12:35	María Carolina Ortíz	Profesional en Estudios Literarios con Master en	Contratista - Grupo de Servicios (Servicios virtuales-Programa de Formación de usuarios)	7 meses
27 de diciembre de 2013	01:58:58	Iván Ernesto Roa	Licenciado en Ciencias sociales con Maestría en Sociología	Contratista - Grupo de Servicios (Programa de Formación de usuarios- Referencia)	7 meses
30 de diciembre de 2013	02:03:19	Clemencia Reyes Guzmán	Bibliotecóloga con Especialización en Gestión Cultural	Profesional Especializado - Grupo de Servicios (y Colecciones) - Servicios Virtuales	4 años

GRUPOS FOCALES

Metodología de recolección de información	Fecha de realización Grupos Focales	Duración Grupos Focales	Nombre Funcionario	Profesión o grado de escolaridad	Grupo y labor desempeñada	¿Hace cuánto tiempo trabaja en la BNC?
Grupo Focal 1 Colecciones	09 de diciembre de 2013	01:37:18	Germán Riveros	Técnico	Grupo de Colecciones - Grupo de Servicios - Servicios al Público	33 años

			Rosario Chaparro	Técnico	Contratista - Inventario - Grupo de Colecciones - Depósito Revistas	3 años y medio
			Daniel Moreno	Bibliotecólogo	Grupo de Procesos técnicos - Catalogador - Grupo de Colecciones - Depósito Bibliográfico	2 años y medio
Grupo Focal 2 Colecciones	11 de diciembre de 2013	01:52:40	Jhonny Suárez	Bibliotecólogo	Contratista - Grupo de Colecciones - Depósito Revistas - Servicios Virtuales - Descarte	3 años y medio
			Camilo Ortíz		Contratista - Depósito Hemerográfico	5 años y 10 meses
			Jaime Enrique Cortés		Auxiliar administrativo - Depósito Bibliográfico	3 años en la BNC
Grupo Focal 3 Colecciones	13 de diciembre de 2013	01:25:42	Patricia Salazar	Bibliotecólogo	Grupo de Colecciones - Hemeroteca, Atención al Público - Reservas y Alerta	20 años
			Robinson López	Historiador	Contratista - Grupo de Colecciones - Fondo Antiguo - Visitas guiadas, Reserva y Pasantes	1 año y 10 meses
			Juan Sebastián Ortíz		Contratista - Fondo antiguo - Sala Daniel Samper - Depósito Bibliográfico la mayor parte del tiempo	7 años

ANEXO | MEDICIONES ESTADÍSTICAS Y FUENTES

NOMBRE DE LA MEDICIÓN	MÉTODO DE MEDICIÓN	FUENTE	2 013	2 014	2 015	casilla de verificación		
						2013	2014	2 015
Público de la BNC	Público de la BNC		824 166	969 692	1114 009	824 166	969 692	1114 009
	Usuarios atendidos por GS, CDM y LABN [1] +	[1] Medición de Usuarios atendidos por el GS	33869	32101	27741			
	asistentes a la programación cultural [2]+	[2] Medición de Asistentes a la programación cultural	29014	25408	32596			
	usuarios de trámites y servicios otros grupos y Otros visitantes [3] +	[3] Registro Ficha azul (Recepción)	2710	4863	3164			
	visitantes virtuales BNC [4])	[4] Indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional + Asistentes aula virtual	758573	907320	1050508			
Público presencial de la BNC	Público presencial de la BNC		63 424	60 604	60 727	63 424	60 604	60 727
	Usuarios presenciales del GS, CDM y LABN [1] +	[1] Medición de Usuarios presenciales atendidos por el GS	31700	30333	24967			
	asistentes a la programación cultural [2] +	[2] Medición de Asistentes a la programación cultural	29014	25408	32596			
	usuarios de trámites y servicios y Otros visitantes [3]	[3] Registro en recepción Visitantes - Ficha azul	2710	4863	3164			
Público virtual de la BNC	Público virtual de la BNC		760 742	909 088	1053 282	760 742	909 088	1053 282
	Usuarios virtuales del GS, CDM y LABN [1] +	[1] Medición de Usuarios virtuales atendidos por el GS	2169	1768	2774			
	visitantes página web BNC [2] +	[2] Indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional	758446	907249	1050450			

	participantes aula virtual [3]	[3] Reporte de Aula virtual	127	71	58			
Asistentes a la programación cultural	Asistentes a la programación cultural		29 014	25 408	32 596	29 014	25 408	32 596
	Visitantes exposiciones [1] +	[1] Consolidado Registro diario de ingreso a exposiciones GS	6793	3800	10322			
	asistentes eventos en auditorios [2]	[2] Reporte de eventos realizados en auditorios	22221	21608	22274			
Usuarios atendidos por GS, CDM y LABN	Usuarios atendidos		33 869	32 101	27 741	33 869	32 101	27 741
	Usuarios presenciales atendidos [1] +	[1] Medición de Usuarios presenciales atendidos por el GS	31700	30333	24967			
	usuarios virtuales atendidos [2]	[2] Medición de Usuarios virtuales atendidos por el GS	2169	1768	2774			
Usuarios presenciales atendidos por el GS, CDM y LABN	Usuarios presenciales atendidos		31 700	30 333	24 967	31 700	30 280	24 967
	Usuarios que ingresan a salas [1] +	[1a] Ficha amarilla Registro en recepción Consulta en salas	30264	27618	23581			
		[1b] Registro en recepción CDM - Ficha blanca	668	1172	54			
	usuarios de visitas guiadas [2]	[2] Consolidado Registro diario de Visitas guiadas GS	669	773	773			
	usuarios de plan anfitrión [3]	[3] Consolidado Registro diario de Plan anfitrión	0	461	549			
	Usuarios Programa de formación (fuera de Labn) [4]	[4] Consolidado Registro diario Programa de Formación guiadas GS	0	117	10			
	Usuarios Franja formación LABN (Charlas, talleres y Franja de formación) [5]	[5] Consolidado Franja Formación LABN	99	139	0			
Usuarios virtuales atendidos por GS, LABN y CDM	Usuarios virtuales atendidos GS, CDM y LABN		2 169	1 768	2 774	2 169	1 768	2 774
	Número de usuarios virtuales GS	Medición de Usuarios de Servicios virtuales GS, CDM	2025	1740	2506			

	Número de usuarios virtuales LABN y CDM	Medición de Usuarios de Servicios virtuales LABN y CDM	144	28	268			
Servicios prestados por el GS, CDM Y LABN	Servicios prestados por el GS, CDM Y LABN		78 841	75 873	73 759	78 841	75 873	73 759
	Número de servicios presenciales prestados [1] +	[1] Medición de Servicios presenciales prestados por el GS, CDM y LABN	76797	74105	70985			
	número de servicios virtuales prestados[2]	[2] Medición de Servicios virtuales prestados por el GS	2044	1768	2 774			
Servicios presenciales prestados por el GS, CDM Y LABN	Servicios presenciales prestados por el GS, CDM Y LABN		76 797	74 105	73 759	76 797	74 105	70 985
	Servicios de afiliación	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	9 726	9 076	8 001	9 726	9 076	8 001
	Afiliación	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	8 377	7 717	6 848			
	Duplicado	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	907	1 039	890			
	Renovación	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	108	112	106			
	Permiso temporal +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	334	208	157			
	En sala	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	61 122	61 459	59 204	61 122	61 459	59 204
	Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	53 878	54 680	56 262	53 878	54 680	56 262
	Recursos prestados en sala	Estadística colecciones Préstamo	41 386	52 343	52 316			
	Catálogo en línea u OPAC BNC	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	8 324	1 000	1 096			
	Recursos digitales del OPAC a través de URL	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	786	17	1			

Internet y/o consultas de otros catálogos en línea	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	1 545	871	2 693			
Consulta Álbumes de Nereo López y Manuel H.	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	257	11	9			
Consulta de depósito legal digital	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	70	4	0			
Lectura de revistas y periódicos del día Hemeroteca	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	1 507	327	137			
Recursos Users	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	3	107	10			
Préstamo de equipos de acceso a la información +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	5 481	5 831	1 845	5 481	5 831	1 845
Préstamo de equipos GS	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	2 775	1 017	1 842			
Préstamos de equipos CDM	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	5	29	3			
Préstamo de Equipos LABN	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	2 701	4 785	0			
Servicios presenciales prestados por el GS, CDM Y LABN	Reprografía, fotografía y digitalización +	929	676	552	929	676	552
	Reprografía GS	920	676	552			
	Reprografía CDM	9	0	0			
	Acceso a red inalámbrica WI-FI +	834	212	145			
	Asesoría especializada +	0	60	400			
	Franja de Formación	Consolidado Registro diario de usuarios y	5 293	3 305	3 207	5 293	3 305

	servicios GS							
Inducción a usuarios +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	5 051	2 879	3 028				
Plan Anfitrión +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	107	227	132				
Visita guiada +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	36	38	39				
Programa de formación (fuera de Labn) +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	0	22	8				
Franja formación presencial LABN (Charlas, talleres y Franja de formación) +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	99	139	0				
Servicios de inclusión		32	30	21				
Acceso a la sala conectando sentidos	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	32	30	21				
Otros servicios presenciales		624	235	552	624	235	552	
Información externa de la BNC	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	224	82	302				
Respuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	400	153	250				
Servicios virtuales prestados por el GS, CDM y LABN	Servicios virtuales prestados por el GS, CDM Y LABN	2 044	1 768	2 774	2 044	1 768	2 774	
	Servicios virtuales GS	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	2 025	1 740	2 506	2 025	1 740	2 506
	Servicios virtuales principales GS +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	352	621	495	352	621	495
	Pregúntele al bibliotecario +	Consolidado Registro diario de	137	242	255			

	usuarios y servicios GS						
Elaboración de bibliografías y diseminación selectiva de la información (DSI) +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	55	84	66			
Servicio nacional de conmutación bibliográfica y Suministro de documentos +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	41	108	57			
Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	18	44	0			
Reserva de material +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	72	79	43			
Solicitud de visita guiada +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	29	64	74			
Otros servicios virtuales GS		1 673	1 119	2 011	1 673	1 119	2 011
Consulta telefónica GS +	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	1 245	774	1 764			
Consulta vía correo BNC@	Consolidado Registro diario de usuarios y servicios GS	410	345	247			
Consulta información y acceso		18	0	0			
Servicios virtuales prestados por el GS, CDM y LABN	Servicios virtuales LABN y CDM	19	28	268	19	28	268
	Consulta telefónica CDM +	4	26	163			
	Franja formación virtual LABN	15	2	0			
	Consultas virtuales CDM (Redes sociales)	0	0	105			

ANEXO | COMPILADO ESTADÍSTICO

RESUMEN SOBRE PÚBLICO BNC, USUARIOS Y SERVICIOS	2013	2014	2015	2013 a 2014	2014 a 2015
Usuarios presenciales atendidos GS, CDM y LABN	31 700	30 333	24 967	-4%	-18%
Usuarios virtuales atendidos GS, CDM y LABN	2 169	1 768	2 774	-18%	57%
Usuarios atendidos GS, CDM y LABN	33 869	32 101	27 741	-5%	-14%
Asistentes a la programación cultural	29 014	25 408	32 596	-12%	28%
Público Virtual BNC	760 742	909 088	1053 282	20%	16%
Público Presencial BNC	63 424	60 604	60 727	-4%	0,2%
Público BNC	824 166	969 692	1114 009	18%	15%

DATOS SOBRE PÚBLICO PRESENCIAL BNC	2013	2014	2015
Registro de ingreso con ficha en recepción	40 710	39 183	38 383
Ficha amarilla: consulta en salas de la BNC.	30 264	27 618	23 581
Ficha azul: para visitantes a oficinas.	2 710	4 863	3 164
Ficha verde: para visitas guiadas.	275	1 730	1 262
Ficha blanca: para visitantes del CDM	668	1 172	54
Visitantes Exposiciones	6 793	3 800	10 322
Control de ingreso numérico a salas y punto de información	39 069	32 502	29 949
Número de usuarios que ingresaron a PI, Ssamper, Hemeroteca	34 833	25 773	29 800
Número de usuarios que ingresaron a CDM	323	329	149
Número de usuarios que ingresaron a LABN	3 913	6 400	0
Asistentes franja de formación (no registrados en recepción)	768	1 543	1 332
Asistentes Visitas guiadas	669	826	773
Asistentes Plan anfitrión	0	461	549
Asistentes Programa de formación	0	117	10
Asistentes Franja de formación presencial LABN	99	139	0
Asistentes auditorios	22 221	21 608	22 274

DATOS SOBRE PÚBLICO VIRTUAL BNC	2013	2014	2015
Visitantes virtuales BNC	758 573	907 320	1050 508
Indicador Visitantes web	758 446	907 249	1050 450
Aula Virtual	127	71	58

TOTAL SERVICIOS PRESTADOS GS (PRESENCIALES Y VIRTUALES)	2013		2 014		2015		0%				
	Servicios	Usuarios	Servicios	Usuarios	Servicios	Usuarios	Tasa de crecimiento		% respecto a servicios presenciales		
	78 841	30 932	75 873	28 790	73 759		2013 a 2014	2014 a 2015	2013	2014	2015
SERVICIOS PRESENCIALES PRESTADOS POR EL GS, CDM y LABN	76 797		74 105		70 985		-4%	-4%			
AFILIACIÓN Y CARNETIZACIÓN	9 726		9 076		8 001		-7%	-12%	13%	12%	11%
Afiliación	8 377		7 717		6 848		-8%	-11%			
Renovación	907		1 039		890		15%	-14%			
Duplicado	108		112		106		4%	-5%			
Permiso temporal	334		208		157		-38%	-25%			
EN SALA	61 122		61 459		59 204		1%	-4%	80%	83%	83%
Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos	53 878		54 680		56 262		1%	3%			
Recursos prestados en sala	41 386		52 343		52 316		26%	0%			
Catálogo en línea u OPAC BNC	8324		1 000		1 096		-88%	10%			
Recursos digitales del OPAC a través de URL	786		17		1		-98%	-94%			
Internet y/o consultas de otros catálogos en línea	1545		871		2 693		-44%	209%			
Consulta Álbumes de Nereo López y Manuel H.	257		11		9		-96%	-18%			
Consulta de depósito legal digital	70		4		0		-94%	-100%			
Lectura de revistas y periódicos del día en la Hemeroteca	1507		327		137		-78%	-58%			
Recursos Users	3		107		10		3467%	-91%			
Préstamo de equipos de acceso a la información (lectores de microfilm, ScanPro, cámaras fotográficas, mesas para toma de fotografías, tabletas, lectores de CD, DVD, teclados electrónicos, etc.)	5 481		5 831		1 845		6%	-68%			
Préstamo de equipos GS	2 775		1 017		1 842						
Préstamos de equipos CDM	5		29		3						
Préstamo de Equipos LABN	2 701		4 785		0						
Reprografía, fotografía y digitalización	929		676		552		-27%	-18%			
Reprografía GS	920		676		552						
Reprografía CDM	9		0		0						
Acceso a red inalámbrica Wi-Fi	834		212		145		-75%	-32%			

Asesoría especializada CDM	0		60		400		No hay	567%			
FRANJA DE FORMACIÓN	5 293		3 305		3 207		-38%	-3%	7%	4%	5%
Inducción a usuarios	5 051		2 879	3132	3 028	3 664	-43%	5%			
Plan Anfitrión	107		227	461	132	549	112%	-42%			
Visita guiada temática/recorrido temático	36	669	38	823	39	773	6%	3%			
Programa de formación (fuera de LaBN)	0		22	117	8	10	No hay	-64%			
Franja formación presencial LABN (Charlas, talleres y Franja de formación)	99		139		0	0	40%	-100%			
De inclusión	32		30		21		-6%	-30%	0%	0%	0%
Acceso a la sala conectando sentidos	32		30		21		-6%	-30%			
Otros	624		235		552		-62%	135%	1%	0%	1%
Información externa de la BNC	224		82		302		-63%	268%			
Repuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	400		153		250		-62%	63%			

SERVICIOS VIRTUALES DEL GS, CDM y LABN	Servicios	Usuarios	Servicios	Usuarios	Servicios	Usuarios	2013 a 2014	2014 a 2015	2013	2014	2015
		2 044	2 169	1 768	1 768	2 774	2 774	-14%	57%	% respecto a servicios virtuales	
SERVICIOS VIRTUALES GS	2 025	2 025	1 740	1 740	2 506	2 506	-14%	44%			
Servicios virtuales principales GS	352		621		495		76%	-20%	17%	35%	18%
Pregunte al bibliotecario	137		242		255		77%	5%	7%		
Elaboración de bibliografías y diseminación selectiva de la información (DSI)	55		84		66		53%	-21%	3%		
Servicio nacional de conmutación bibliográfica y suministro de documentos	41		108		57		163%	-47%	2%		
Alertas y novedades del patrimonio bibliográfico y documental	18		44		0		144%	-100%	1%		
Reserva de material	72		79		43		10%	-46%	4%		
Solicitudes de Visitas guiadas	29		64		74		121%	16%	1%		
Otros servicios virtuales GS	1 673		1 119		2 011		-33%	80%	82%	63%	72%
Consulta telefónica Samper, Heme, PI y FA	1 245		774		1 764		-38%	128%			
Consulta vía correo electrónico bnc@	410		345		247		-16%	-28%			

Consulta información y acceso a la información	18		0		0						
SERVICIOS VIRTUALES LABN Y CDM	19	144	28	28	268	268	47%	857%	1%	2%	10%
Consulta telefónica CDM	4	4	26	26	163	163	550%	527%			
Franja formación virtual LABN	15	140	2	2	0	0	-87%	-100%			
Consultas virtuales CDM (Redes sociales y teléfono)	0	0	0	0	105	105					
	1 692		1 147		2 279						

PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD CULTURAL	Actividades	Asistentes	Actividades	Asistentes	Actividades	Asistentes	2013 a 2014	2014 a 2015
		400	29 014	402	25 408		32 596	-12%
a) Exposiciones	2	6 793	2	3800	2	10 322	-44%	172%
b) Eventos auditorios	398	22 221	400	21608	363	22 274	-3%	3%

ANEXO | INFORME FORMATO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/REGISTRO DE VISITAS PERSONALIZADAS 2013- 2015

Desde finales del año 2013, el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura y el Grupo de Servicios de la BNC han trabajado continuamente para optimizar la comunicación con los ciudadanos. Esta actividad se implementó y coordinó como acción de mejora para dar respuesta oportuna a las sugerencias, opiniones, quejas y reclamos sobre el servicio ofrecido. Lo anterior es posible por medio del formato de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas (F-GAC-014)⁸⁷, diligenciado por los usuarios y depositado en los buzones de PQRS ubicados en distintos puntos de la BNC.

El GS, mes a mes, recolectó, transcribió, sistematizó, respondió y reportó la información registrada en dicho formato. Esta actividad ha permitido conocer la percepción frente al servicio de las distintas áreas que conforman la BNC cuando los ciudadanos visitan sus instalaciones.

En 2014 se recolectaron 350 formatos y posteriormente se realizó su transcripción de manera literal a un archivo de Excel llamado “Encuestas Satisfacción Cliente”, con los siguientes campos: no. consecutivo para el formato, fecha, nombre y apellidos, nombre organización, correo electrónico, teléfono, área visitada (es de anotar que la prestación de los servicios continúa centralizada en la sala Daniel Samper Ortega; el Laboratorio y el CDM atienden de manera regular), tema tratado. Características de la atención prestada por el servidor público, que se califican como excelente, bueno, regular o malo: a). La claridad de la información fue... b). La oportunidad de la respuesta fue... c). La amabilidad de la atención fue..., d). La respuesta a sus inquietudes fue... e). El material recibido es... y f). La satisfacción del servicio es...

Como acción de mejora se incluyeron los campos de observaciones (observaciones del funcionario que transcribe y la observación del Coordinador GS), y por último la acción de mejora tomada frente a la observación realizada por el usuario o visitante.

⁸⁷ El Grupo de Atención al Ciudadano envía de forma periódica los [informes](#) sobre el balance de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, a través de los distintos canales de comunicación dispuestos para tal fin en el Ministerio con el fin de concertar acciones correctivas y preventivas encaminadas al mejoramiento de la oportunidad y la eficacia en la Atención al Ciudadano, con base en los resultados que se presentan en los mismos.

Periodo	Calificación	La claridad de la información fue	La oportunidad de la respuesta fue	La amabilidad de la atención	La respuesta a sus inquietudes fue	El material recibido es	La satisfacción del servicio es
1er trimestre	Excelente + bueno	89%	89%	91%	92%	94%	84%
	Regular + malo	11%	11%	9%	8%	6%	16%
2do Trimestre	Excelente + bueno	92%	89%	91%	89%	96%	85%
	Regular + malo	8%	11%	9%	11%	4%	15%
3er Trimestre	Excelente + bueno	94%	94%	95%	93%	95%	89%
	Regular + malo	6%	6%	5%	7%	5%	11%
4to Trimestre	Excelente + bueno	96%	96%	97%	95%	97%	96%
	Regular + malo	4%	4%	3%	5%	3%	4%
Total	Excelente + bueno	93%	92%	94%	92%	96%	89%
	Regular + malo	7%	8%	6%	8%	4%	11%

Las acciones de mejora emprendidas desde la coordinación del Grupo de Servicios, con el acompañamiento de Atención al Ciudadano, contemplaron la respuesta mensual a los formatos que contenían observaciones negativas y aquellos donde la calificación del servicio se encontraba en el rango de regular a malo. Es importante aclarar que estas repuestas se dieron vía correo electrónico, telefónica o de forma inmediata y presencial al usuario. Todas las respuestas tramitadas por correo electrónico se copiaron al correo atencionalciudadano@mincultura.gov.co.

En algunos casos las respuestas fueron enviadas citando el correo de contacto y el nombre del funcionario más indicado para aclarar o ampliar la respuesta. Es de anotar que este ejercicio permitió estar al tanto de las inquietudes frente al servicio, al ser un tipo de comunicación que genera confianza y buena receptividad por parte de los usuarios. En este sentido se definió el envío, durante la última semana de noviembre de cada año, de un mensaje de agradecimiento a los usuarios que aportaron un comentario positivo o buenas calificaciones ante las preguntas suministradas durante el periodo mencionado.

En la búsqueda de soluciones a las observaciones realizadas, se fortaleció el trabajo con los funcionarios del Grupo de Servicios para mejorar las competencias frente a la atención de los usuarios y visitantes; se trabajó continuamente en herramientas y mecanismos positivos en lo referente al trato con los usuarios, siempre en búsqueda de prestar el mejor servicio posible.

De igual manera, con el fin de garantizar el acceso y la difusión del patrimonio bibliográfico y documental de Colombia, y de conformidad con la retroalimentación recibida, el Grupo de Servicios adelantó una propuesta para ajustar la resolución 1702 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. Así mismo, se hizo evidente la necesidad de adecuar el “Manual instructivo de operación y control del servicio de vigilancia” con apoyo de la administración de la BNC, cuyos lineamientos no son acordes con las necesidades manifiestas de los usuarios.

En el año 2015 se recibieron 1.111 encuestas pero en estas no todos los usuarios respondieron la totalidad de las preguntas. A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos examinados en este formato:

Periodo	Calificación	La claridad de la información fue	La oportunidad de la respuesta fue	La amabilidad de la atención	La respuesta a sus inquietudes fue	El material recibido es	La satisfacción del servicio es
1er trimestre	Excelente+ bueno	98%	97%	98%	97%	96%	97%
	Regular+ malo	2%	3%	2%	3%	4%	3%
2do Trimestre	Excelente+ bueno	99%	99%	99%	99%	95%	98%
	Regular+ malo	1%	1%	1%	1%	5%	2%
3er Trimestre	Excelente+ bueno	98%	98%	97%	98%	97%	97%
	Regular+ malo	2%	2%	3%	3%	3%	3%
4to Trimestre	Excelente+ bueno	100%	100%	100%	98%	99%	99%
	Regular+ malo	0%	0%	0%	2%	1%	1%
Total	Excelente+ bueno	98%	98%	99%	98%	97%	98%
	Regular+ malo	2%	2%	1%	2%	3%	2%

De acuerdo con el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, las respuestas entre excelente y bueno deben ser iguales o superiores al 95% para determinar que se está ofreciendo un buen servicio. Si se observan los resultados, todas las preguntas estuvieron por encima del 95% en excelente y bueno.

ENCUESTA SERVICIOS

Durante el 2014 se creó e implementó la Encuesta de Servicios, instrumento virtual que permitió recolectar y analizar información referente a la percepción que los usuarios tuvieron sobre los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por el Grupo de Servicios. Estas encuestas se aplicaron presencialmente en la salas de consulta o en el Punto de Información, a través de los computadores y las tabletas ingresando al siguiente enlace: <http://www.bibliotecanacional.gov.co/formularios/view.php?id=18>

De igual manera, cada vez que se respondió a un servicio virtual, en el correo final se adjuntó un mensaje en el cual se invitaba al usuario a responder esta encuesta. Si el usuario decidía responderla y la enviaba correctamente, ésta llegaba al correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co desde el cual se re-direccionaba a la persona encargada de la tabulación para realizar su análisis correspondiente.

Los servicios presenciales y virtuales⁸⁸, evaluados en estos dos periodos fueron 657 en 2014 y 778 en el 2015, para un total de 1.435 distribuidos de la siguiente forma:

⁸⁸ Es importante notar que una misma persona puede evaluar en una única encuesta varios servicios, ya que el instrumento permite la selección múltiple.

Servicios evaluados durante el 2014			Servicios evaluados durante el 2015		
Consulta y préstamo en salas	188	29%	Afiliación y carnetización ¹	327	85%
Punto de Información	156	24%	Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	113	29%
Carnetización	152	23%	Asesoría y referencia en sala	60	16%
Red inalámbrica Wifi	37	6%	Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	54	14%
Préstamo de equipos	37	6%	Pregunte al bibliotecario (virtual)	35	9%
Pregunte al bibliotecario (virtual)	14	2%	Préstamo de equipos para acceso a la información	33	9%
Fotocopia de documentos	12	2%	Servicio de baño	32	8%
Asesoría y referencia en sala	11	2%	Reprografía (digitalización o fotocopias)	30	8%
Visita Guiada	9	1%	Servicio nacional de suministro de documentos	23	6%
Servicio de baño	9	1%	Reserva de material	16	4%
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	5	1%	Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	13	3%
Reserva de material	5	1%	Consulta telefónica	11	3%
Servicio nacional de suministro de documentos	4	1%	Elaboración de bibliografías	9	2%
Consulta telefónica	4	1%	Sala Conectando Sentidos	7	2%
Plan anfitrión	3	0%	Conmutación bibliográfica	6	2%
Conmutación bibliográfica	3	0%	Diseminación selectiva de información (DSI)	6	2%
Elaboración de bibliografías	3	0%	ISSN	3	1%
Diseminación selectiva de información (DSI)	3	0%	Total servicios calificados	778	203%
Programa de formación	2	0%	Total de encuestas	284	
Total servicios calificados	657	100%			
Total de encuestas	227				

Durante este periodo de tiempo los usuarios calificaron los siguientes aspectos sobre los servicios:

Año	La rapidez en responder a su solicitud fue			La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue			La calidad del material recibido fue		
2014	Excelente	200	88%	Excelente	214	94%	Excelente	206	91%
2015	+ Bueno	376	98%	+ Bueno	380	99%	+ Bueno	371	97%
2014	Regular +	27	12%	Regular +	13	6%	Regular +	21	9%
2015	Deficiente	8	2%	Deficiente	4	1%	Deficiente	13	3%
No. Encuestas 2014		227	100%	2014	227	100%	2014	227	100%

No. Encuestas 2015	384	100%	2015	384	100%	2015	384	100%
Total	611	100%	Total	611	100%	Total	611	100%

La rapidez en responder a su solicitud fue..., obtuvo una calificación en el 2014, en el rango de excelente a buena, de 88%; a partir de este resultado se tomaron medidas para asegurar los tiempos de entrega del material en las salas de consulta con el apoyo del Grupo de Colecciones, arrojando como resultado el aumento de la calificación, en el 2015, a un 99%, lo que generó un vínculo de confianza con el usuario.

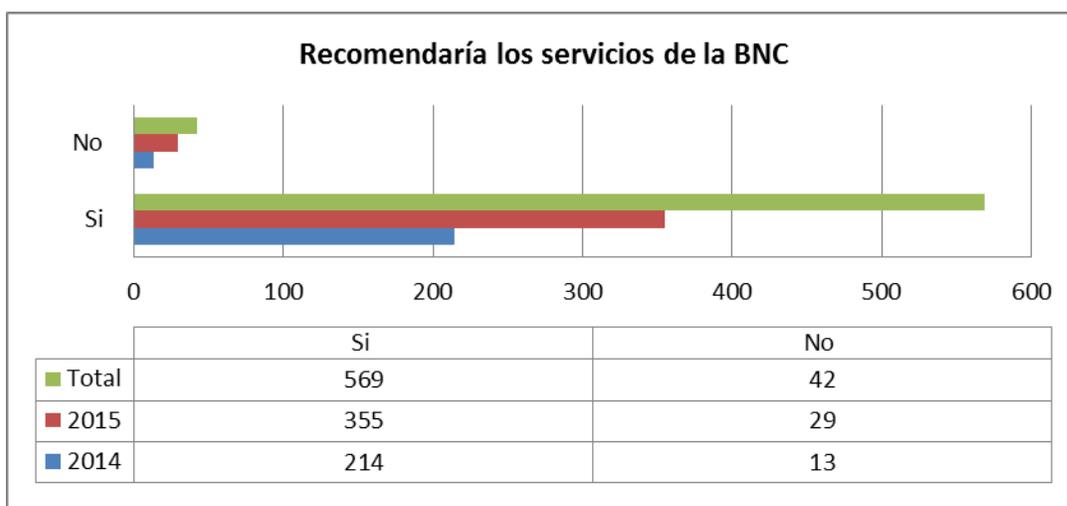
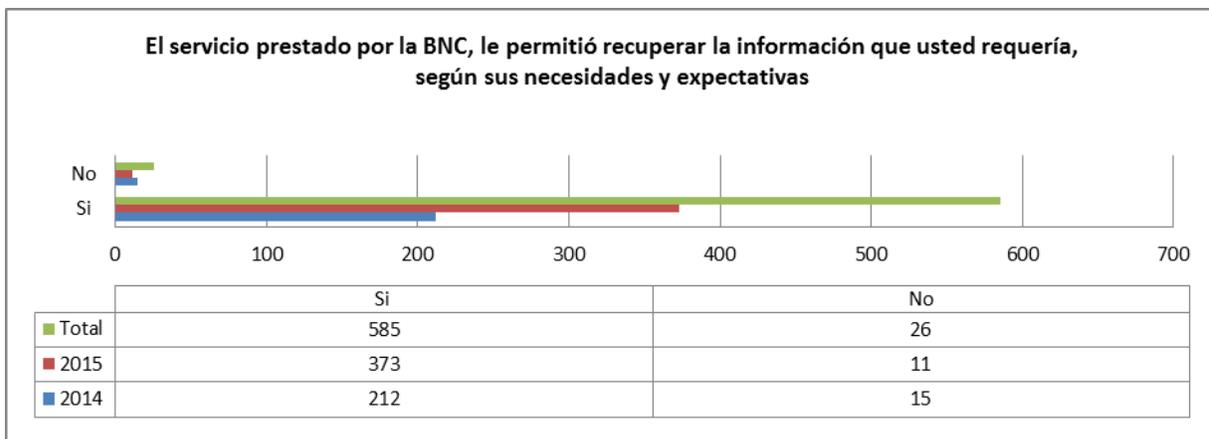
En el año 2014, frente a la pregunta *la calidad de atención por parte de los funcionarios fue...*, se obtuvo una calificación del 94% en el rango de excelente a bueno, indicando que los funcionarios del Grupo de Servicios estuvieron muy cerca de lograr los niveles de satisfacción buscados. Frente a este panorama, se motivó al equipo de trabajo⁸⁹ para que abonara esfuerzos frente a efectividad y eficacia al momento de la atención a usuarios y visitantes; se trabajó en la transversalidad de los servicios frente a la misión de la Biblioteca Nacional; y se recalcó la importancia del servicio, lo que se reflejó de manera positiva en el 2015 al alcanzar una valoración por parte de los usuarios del 99% frente a la calidad en la atención.

El último aspecto de calificación por los usuarios, correspondió a su apreciación frente a *la calidad del material recibido*, este ítem estuvo dentro del rango esperado en los dos años analizados; sin embargo, la observación más recurrente frente a la calidad del material hizo referencia a los soportes microfilmados –dificultad en la lectura y visualización- y el grado de deterioro de títulos de prensa que no se encuentran digitalizados y al consultarse en físico, se exponen a un mayor deterioro.

Por último, las dos preguntas clave dentro de la encuesta de servicios que permitieron medir la fidelidad de los usuarios reales de la Biblioteca fueron⁹⁰:

⁸⁹ Mediante las capacitaciones y reuniones mensuales se logró que los miembros del equipo se apropiaran del lema: *patrimonio abierto a los colombianos*

⁹⁰ Para profundizar, consulte los informes anuales que reposan en el archivo digital GS.



A modo de conclusión, esta herramienta⁹¹ permitió conocer la valoración y sugerencias frente a los servicios prestados por el Grupo de Servicios, acercando al usuario regular - virtual y presencial- a la misión de la BNC, en consecuencia fomentó y propició la comunicación de doble vía entre los usuarios y la Biblioteca Nacional y, finalmente

⁹¹ La medición del nivel de satisfacción de los usuarios (cliente) presencial y virtual, permite descubrir los problemas percibidos con los servicios o productos. De esta forma, se pretende modificar la opinión de los usuarios (clientes) después de establecer el plan de mejoramiento estratégico de los servicios o el diseño de un plan de mejoramiento de la calidad de un producto. Para ampliar el tema consultar fase II EU: Los instrumentos de medición en la Biblioteca Nacional, análisis preliminar.

integró a otros grupos de trabajo que ofrecen servicios y trámites para posteriores análisis.

CORREO INSTITUCIONAL

La administración del correo institucional la asumió el Grupo de Servicios desde 2012,⁹² el correo institucional bnc@bibliotecanacional.gov.co⁹³ se manejó como un canal de atención que contribuyera a la generación de confianza entre los ciudadanos y la Biblioteca Nacional de Colombia.

La comunicación eficaz, clara, oportuna y respetuosa con los ciudadanos permitió estrechar los vínculos generando una asociación estratégica entre la ciudadanía, con los servicios y trámites que ofrece la BNC (ciudadano-socio). En consecuencia, fue vital darle trámite y respuesta oportuna a las preguntas o inquietudes manifestadas por el público a través de este medio.

Durante 2013 se re-direccionaron 381 correos a los diferentes grupos de la BNC, siendo el Grupo de Públicas el área más requerida por los usuarios, esto se relacionó directamente con el uso del correo institucional para la recepción de los informes mensuales -de gestión y estadísticos- enviados por bibliotecas públicas pertenecientes a la Red Nacional; así mismo, esta área recibió correos donde los ciudadanos solicitaban información referente a las pasantías y viajes para profesionales del libro de otros municipios. La siguiente área a la que más se re-direccionaron correos fue el Grupo de Selección y Adquisición. La mayoría de los correos que llegaron para esa área fueron reclamaciones de depósito legal. De los 381 correos enviados, 59 correos no tuvieron respuesta, o la respuesta no se envió con copia al correo bnc@mincultura.gov.co, estos correos sin respuesta representaron un 15,5% de todos los correos que fueron re-direccionados. Los correos descartados estuvieron caracterizados por propagandas de cupones, invitaciones a redes sociales, publicidad de librerías, correos cadenas, boletines culturales extranjeros, entre otros. De este tipo de correos llegaron durante el año aproximadamente unos 4.500.

Durante el 2014 se recibieron **8.688** correos, de estos 94% fueron correos que se descartaron al ser publicidad e invitaciones para hacer parte de redes sociales. El otro 4% fueron correos que se re-direccionaron para su respuesta y el 2% se re-direccionó

⁹² Los funcionarios a cargo de la administración del correo bnc@ diariamente, revisaban, seleccionaban, descartaban y re-direccionaban cada solicitud al grupo o líneas de trabajo relacionadas con el tema de consulta; además de hacer el seguimiento a cada mensaje.

⁹³ El dominio cambió a @bibliotecanacional.gov.co a partir del 30 de noviembre de 2015 y se propuso mantener Redireccionamiento del anterior dominio@mincultura.gov.co por seis meses para garantizar la recepción de las solicitudes.

sin necesidad de respuesta, ya que contenían información de interés para algún área o para dar respuesta a través del correo de serviciosbnc@:

2014	
Recibidos y descartados	8.198
Correos re direccionados, para respuesta	335
correos con respuesta	275
sin respuesta	60
Correo re direccionados, sin necesidad de respuesta ⁹⁵	155
Total correos recibidos	8.688

2014 Re direccionamiento		
Grupo o línea de trabajo ⁹⁴	Correos re direccionados	Correos sin respuesta
BP	92	27
C	13	1
GC	6	2
CDM	18	2
D	23	6
GPT	38	2
GS	91	7

Por ultimo en el 2015 se recibieron 9.277 correos, de estos 96% fueron correos que se descartaron al ser publicidad e invitaciones para hacer parte de redes sociales. El otro 3% consistió en correos que se re-direccionaron para su respuesta y 1% se re-direccionó sin necesidad de respuesta, ya que contenían información de interés para algún área o para dar respuesta a través del correo de serviciosbnc@:

2015	
Recibidos y descartados	8.923
Correos re-direccionados, para respuesta	247
Correos con respuesta	193
Sin respuesta	54
Correo re-direccionados, sin necesidad de respuesta	107

2015 re-direccionamiento		
Grupo o línea de trabajo	Correos re-direccionados	Correos sin respuesta
BP	76	25
CDM	10	0
D	17	9
GC	7	0
GPT	42	3
GS	25	7
GSA	62	10
PD	5	0

⁹⁴ BP: Bibliotecas Públicas; C: Conservación; CDM: Centro de Documentación Musical; D: Dirección; GPT: Grupo Procesos Técnicos; GS: Grupo de Servicios; GSA: Grupo de Selección y Adquisición; S: Sistemas.

⁹⁵ Se toma como correo sin respuesta correos que no hayan llegado al buzón del correo institucional bnc@

Total correos recibidos	9.277	S	2	1
-------------------------	-------	---	---	---

La centralización del correo institucional y la administración del mismo por parte del Grupo de Servicios, garantizó el compromiso de asegurar a los ciudadanos una atención y un servicio amable, eficiente y eficaz, basado en el dominio de la tarea y el compromiso con la misión encomendada.⁹⁶

⁹⁶ Para propender el dialogo directo con los ciudadanos, se recomienda continuar con el envío mensual de los consolidados y el seguimiento de las consultas, preguntas o sugerencias realizadas por los mismos a la BNC, a los distintos grupos o líneas de trabajo. Se recomienda consultar los informes del correo bnc@.

ANEXO| INDICADORES DEL GRUPO DE SERVICIOS 2013-2015

Nos referiremos a Indicadores para hablar de la relación entre las variables cuantitativas que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas respecto a objetivos y metas previstas de la BNC (Ministerio de Cultura, 2015). Estos indicadores son consultables en el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Cultura Isolución. La medición de los indicadores de gestión da cuenta de los **usuarios atendidos y los servicios prestados a usuarios y visitantes** de la Biblioteca Nacional de Colombia con el ánimo de que la información sobre usuarios y servicios genere acciones de mejora en la atención, y se organiza en tres secciones:

- a. Público de la Biblioteca Nacional de Colombia [panorama general estadístico sobre público y actividades de la institución].
- b. Usuarios del Grupo de servicios [presenta los datos estadísticos de los usuarios atendidos durante la existencia del GS (enero 2016)]
- c. Servicios prestados [describe el uso y preferencia de los servicios ofrecidos]

Los indicadores del otrora Grupo de Servicios giraron en torno a la **efectividad** [Servicios prestados a los usuarios presenciales de BNC y Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC] y la **Eficacia** [Usuarios atendidos y Visitantes página web Biblioteca Nacional]. La información estadística recolectada por el GS se registraba diariamente en el aplicativo estadísticas-grupo-servicios (\\192.168.16.30) y permitía capturar diferentes tipos de datos sobre usuarios y servicios ofrecidos, por ejemplo: número de usuarios que ingresaron a la sala, servicio de préstamo de recursos de información en sala, personas beneficiadas por la franja de formación, nuevas afiliaciones, entre otros. En cada “archivo base” se tuvieron en cuenta las variables de servicios y espacios donde se desarrollaron estos; ejemplo de ello es el archivo de estadística de la sala Daniel Samper el cual incluyó los tiempos de respuesta al usuario que solicita material de los diferentes fondos, y el archivo del Punto de Información en el que se registró el número de usuarios que ingresaron, expidieron su carné o lo renovaron, entre otros datos.

Indicadores del Grupo de Servicios al 2015	
Efectividad	Eficacia
Servicios prestados a los usuarios presenciales de BNC	Usuarios atendidos
Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC	Visitantes página web Biblioteca Nacional

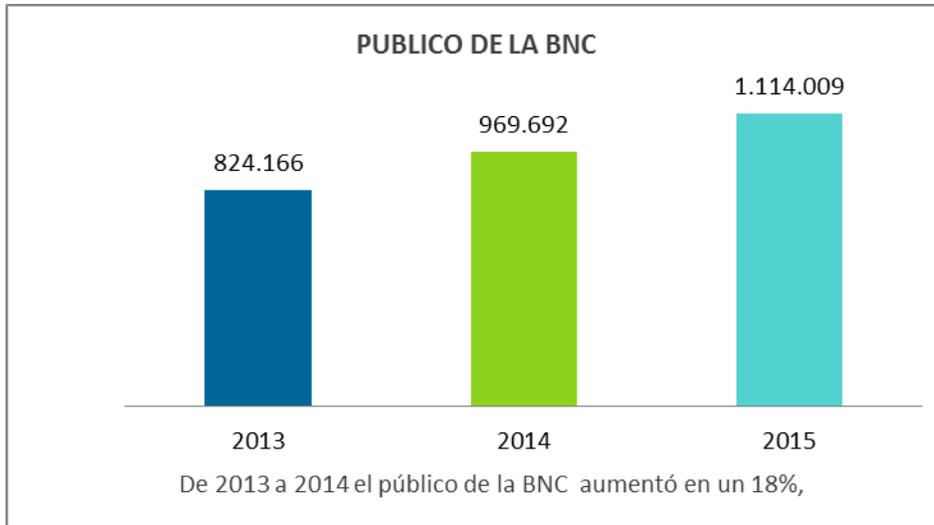
Es importante entender que la estadística estudia la recolección, análisis e interpretación de datos de una muestra representativa de una población, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o entender algún fenómeno. En el caso de la Biblioteca Nacional de Colombia, la población de usuarios es una población que está en constante crecimiento, debido a esto no se pueden tomar todos los datos de la población ya que los recursos no lo permiten. De todas formas, los datos que se tomaron estuvieron muy cerca de la realidad.

RESULTADOS OBTENIDOS

1. INDICADOR USUARIOS ATENDIDOS.

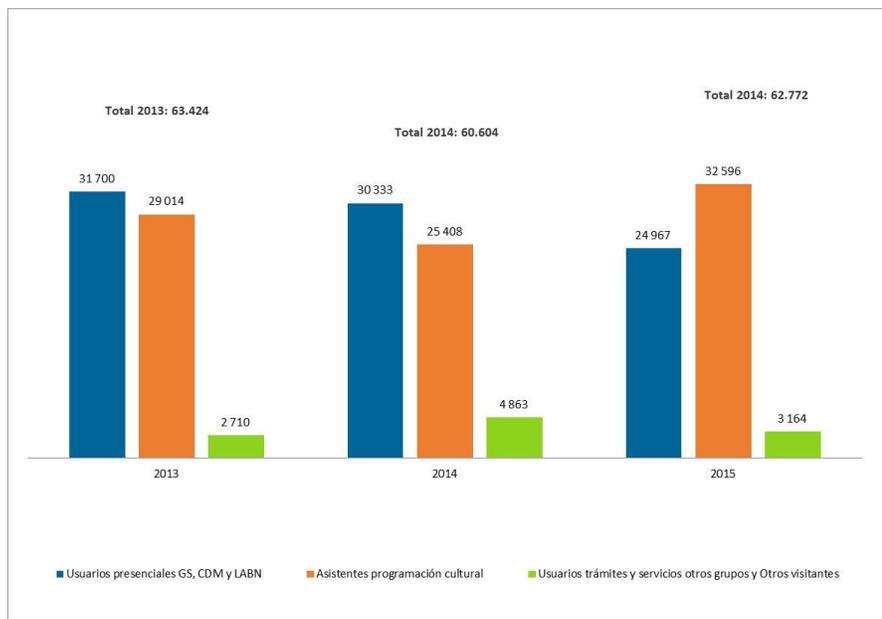
Este buscó medir el flujo real de los usuarios atendidos por la Biblioteca Nacional y se ha ajustado tanto en la fórmula como en la forma de recepción de datos con el ánimo de encontrar los mecanismos o herramientas que permitan mejorar la medición (Ministerio de Cultura - SGC ISOLucion, 2015). Hasta el año 2016 la fórmula para calcular el número de Usuarios atendidos fue:

Usuarios que ingresan a la BNC + asistentes actividades culturales + usuarios atendidos por servicios virtuales (solicitudes recibidas por serviciosbnc@ y bnc@)+ usuarios atendidos por consulta telefónica.

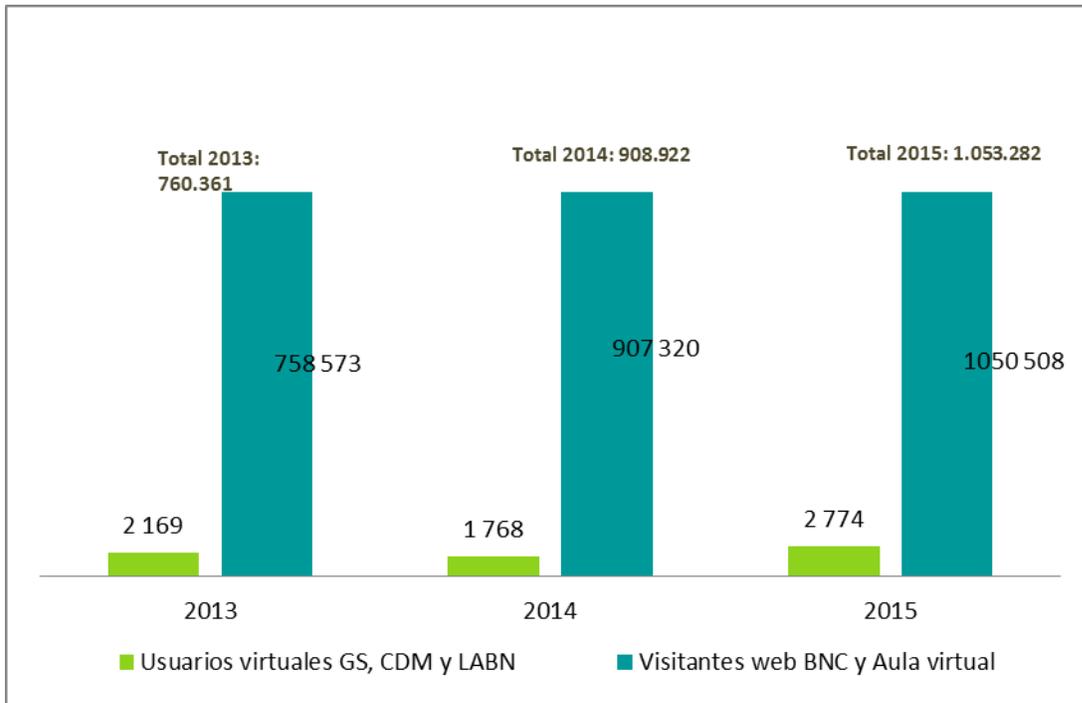


Gráfica 1. Público BNC

Durante el 2015, se utilizó como meta el promedio de los usuarios atendidos durante los trimestres de 2014; esta meta fue de **13.302** y se calculó la tolerancia superior e inferior con un 20% más o menos de la meta. Este 20% proviene del manual de gestión de calidad del Ministerio de Cultura.



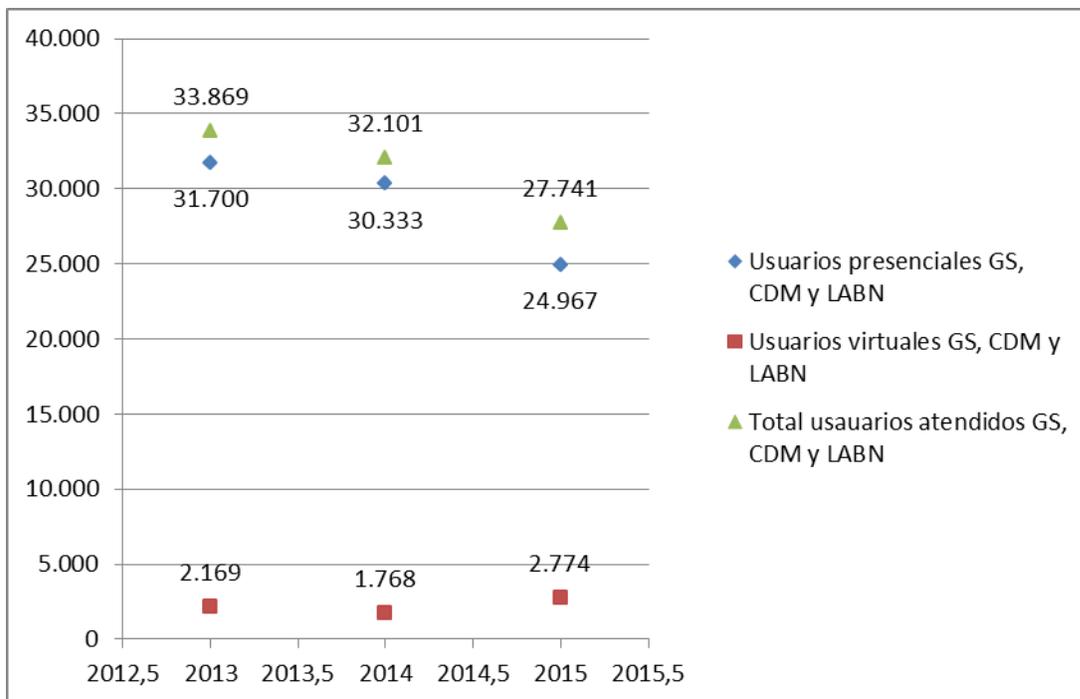
Gráfica 2. Público presencial 2013-2015



Gráfica 3. Público Virtual 2013-2015

La diferencia entre 2015 y 2014 correspondió a las diferencias de medición de los usuarios que se atendieron en sala, no obstante, la forma de medir está en mejora continua para obtener datos más precisos.

Se desarrollaron dos pruebas para determinar si hay alguna diferencia significativa estadísticamente. En primer lugar se desarrolló la prueba F de igualdad de varianzas y en esta se determinó que entre el 2014 y el 2015 no se evidenció diferencia en las varianzas de Usuarios Atendidos. Al obtener este resultado se desarrolló la prueba t-Student suponiendo varianzas iguales para determinar si existía una diferencia significativa entre las medias del indicador. Al realizar esta prueba se pudo determinar que no había una diferencia significativa entre el 2014 y el 2015 a pesar de que en las gráficas se vea que en el 2015 se atendieron menos usuarios que en el 2014.



Gráfica 4. Consolidado usuarios atendidos 2013-2015 GS, CDM y LBNAL

El indicador Usuarios Atendidos se calcula de la siguiente manera:

Usuarios atendidos en salas y punto de información + Usuarios atendidos CDM + asistentes actividades culturales + asistentes a visitas guiadas + Usuarios atendidos por servicios virtuales.

Utilizando los datos registrados en ISolución se realizó una prueba de bondad de ajuste, para determinar si el indicador seguía una distribución normal con el fin de poder establecer un intervalo de confianza para la media y a su vez estimar una tolerancia superior e inferior.

Al realizar las pruebas de bondad de ajuste, efectivamente se encontró que el indicador tenía una distribución normal. Por lo tanto, se pudo realizar un intervalo de confianza; éste, con una confianza del 95%, se determinó el límite superior en 16.015 y el límite inferior en 15.156. De igual forma en el ISolución se decidió poner como límite superior 15.500.

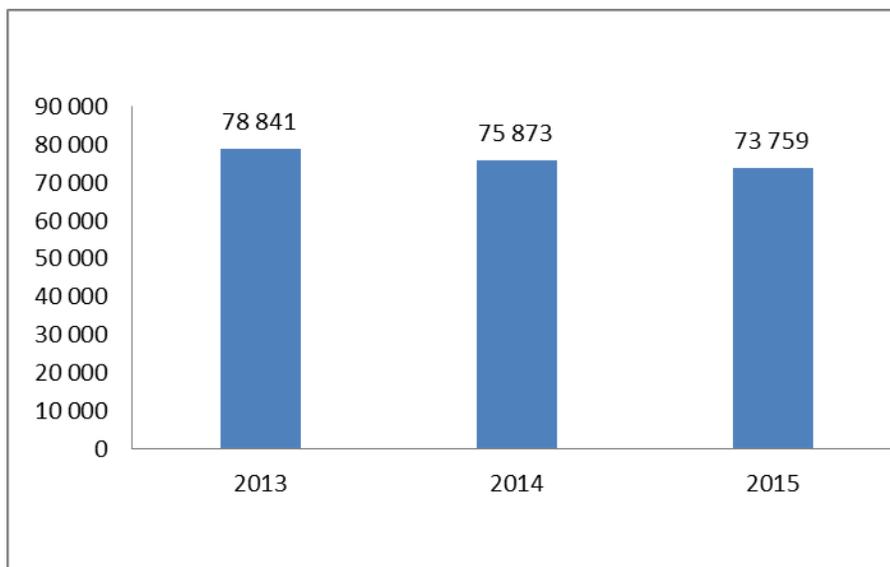
La diferencia con el año anterior se debió a las diferencias de medición de los usuarios atendidos en sala, ya que se estaba contando dos veces al mismo usuario.

2. *INDICADOR SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC.*

Durante el 2014 se creó el indicador de servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC, medido de la siguiente manera:

Servicio de consulta en las Salas (Referencia, orientación y asesoría al usuario + Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos + Préstamo de equipos para acceso a las información + Reprografía, fotografía y digitalización + Servicios para personas con discapacidad + Acceso a la red inalámbrica WI-FI + Servicios CDM (Consulta y préstamo de documentos musicales y sonoros + Préstamo de equipos para el acceso a la información + Asesorías especializadas) + Servicios del Laboratorio Digital (Préstamo de equipos (portátiles, tabletas, video beam, lectores de cd/DVD, estación Imac (edición audio/vídeo) diseño paquete adobe + Transmisión de contenidos en streaming y RENATA + Charlas, conferencias y talleres + préstamos y alquiler de auditorios de la Biblioteca Nacional de Colombia + Franja de Formación de usuarios (Inducción + Visitas Guiada + Recorridos Temáticos + Plan Anfitrión + Programa de formación)

Este indicador arrojó el siguiente resultado:



Grafica 5. Servicios prestados

Según los datos mes a mes del año 2014 durante diciembre, al disminuir el ingreso de personas a la BNC, se redujo de forma significativa la prestación de los servicios presenciales. Es importante tener en cuenta que durante 2014, los servicios presenciales se centralizaron en la sala Daniel Samper Ortega. El Centro de Documentación Musical y el Laboratorio Digital de la Biblioteca Nacional ofrecieron sus servicios de modo regular de lunes a viernes hasta el mes de diciembre.

Los datos permitieron identificar que los cinco servicios presenciales más utilizados fueron: consulta y préstamo de publicaciones en sala, afiliación y carnetización; inducción a usuarios; préstamo de equipos para acceso a la información, y reprografía. Como se ve en la siguiente tabla, que el total representa el número de veces que se prestó el servicio en lo corrido del año. Por ejemplo, Consulta y préstamo de publicaciones en la sala tuvo un total de 15.426, que representó el 44.58% sobre el uso total de todos los servicios presenciales.

Servicios Presenciales 2014 ⁹⁷	Total	%
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	15.426	44,58%
Afiliación y carnetización	8.827	25,51%
Préstamo de equipos para acceso a la información	5.546	16,03%
Franja de formación	3.156	9,12%
Reprografía ⁹⁸	669	1,93%
Número de eventos realizados	377	1,09%
Número de usuarios que solicitaron clave en la sala Samper para acceder a la red inalámbrica Wi-Fi	212	0,61%
Respuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	153	0,44%
Información externa de la BNC	80	0,23%
Asesorías especializadas	53	0,15%
Charlas o Conferencias	41	0,12%
Talleres	32	0,09%
Sala Conectando Sentidos	30	0,09%
Uso Total de Servicios Presenciales	34.602	100,00%

En el 2015 se modificó el indicador de servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC, el cual se comenzó a medir de la siguiente manera:

⁹⁷ Servicios presenciales con su cantidad de uso y porcentaje representativo.

⁹⁸ Número de usuarios que solicitaron el servicio, el total de copias sacadas durante 2014 fue de 7.086.

Consulta y préstamo de publicaciones en la sala + Franja de Formación (Inducción a Usuarios + Plan anfitrión + Visitas Guiadas + Recorridos Virtuales + Programa Formación de Usuarios + Franjas de Formación) + Préstamo de equipos para acceso a la información + Reprografía + Consulta telefónica + Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC + Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi + Respuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC + Información externa de la BNC + Sala Conectando Sentidos + Charlas o Conferencias + Transmisión de contenidos + Asesorías especializadas + Talleres + Carnetización.

Se puede apreciar que los servicios más utilizados fueron: consulta y préstamo de publicaciones en sala; carnetización; franja de formación; préstamo de equipos para acceso a la información, y reprografía.

Servicios Presenciales 2015⁹⁹	Total	%
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	16.548	50,70%
Carnetización	7.844	24,03%
Franja de formación	3.207	9,83%
Consulta telefónica	1.902	5,83%
Préstamo de equipos para acceso a la información	1.839	5,63%
Reprografía	468	1,43%
Información externa de la BNC	302	0,93%
Respuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	239	0,73%
Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	145	0,44%
Asesorías especializadas	119	0,36%
Sala Conectando Sentidos	21	0,06%
Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC.	4	0,01%
Charlas o Conferencias	0	0,00%
Talleres	0	0,00%
Transmisión de contenidos	0	0,00%
Uso Total de Servicios Presenciales	32.638	100,00%

⁹⁹ Durante el 2015 los servicios presenciales, incluyendo los servicios del CDM y los de la BN se centralizaron en la sala Daniel Samper Ortega ubicada en el primer piso.

En la tabla, el total representa el número de veces que se utilizó el servicio durante 2015. Por ejemplo, Consulta y préstamo de publicaciones en la sala se utilizó un total de **16.548** veces y esto representó el 53.22% sobre el uso total de todos los servicios presenciales.

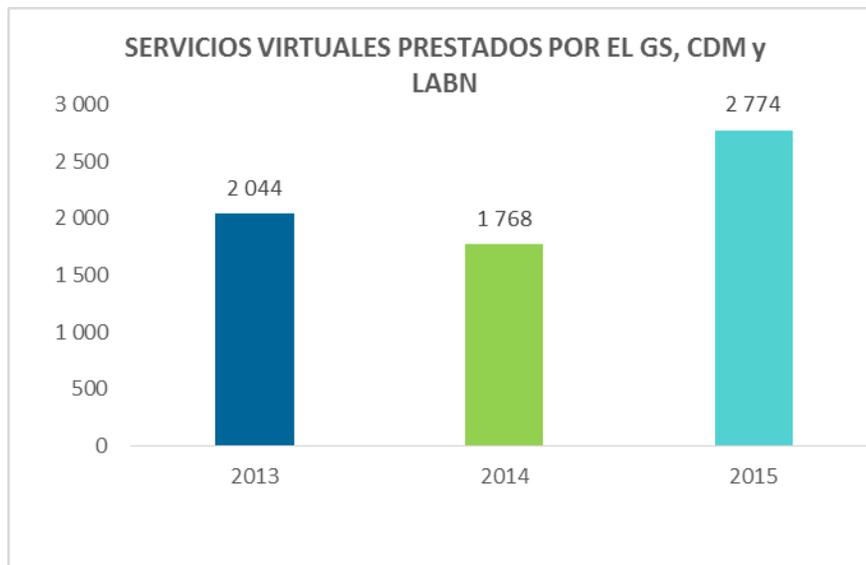
Se aprecia una disminución importante en la prestación de los servicios presenciales durante el mes de diciembre, generado por la reducción en el ingreso de usuarios debido a la terminación del segundo semestre universitario, así como a la época de fin de año.

3. INDICADOR SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC.

Este indicador se creó en el año 2014 con el fin de medir los servicios virtuales, este se calcula así:

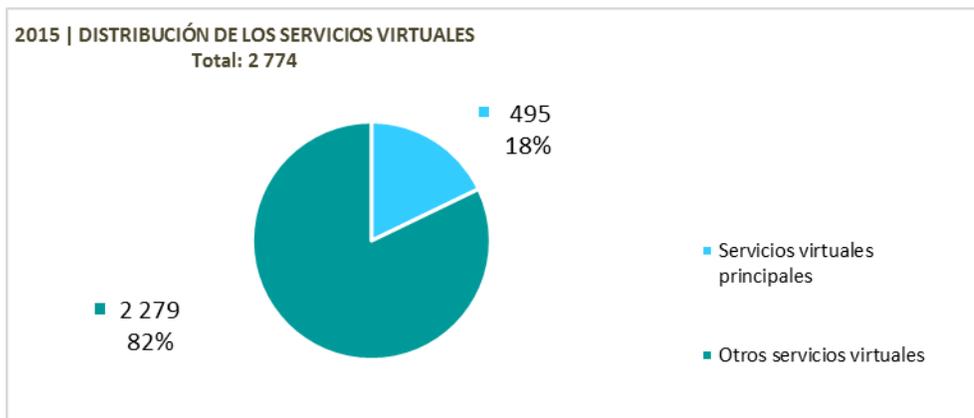
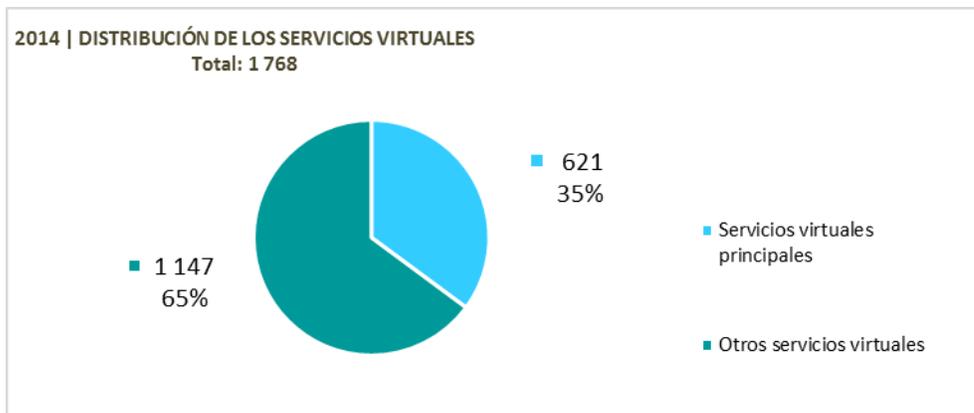
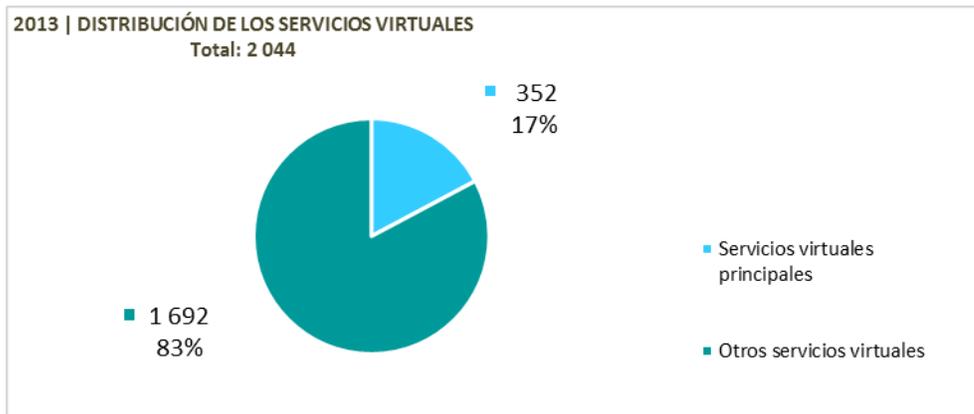
(Servicio de elaboración de bibliografías + Diseminación selectiva de información D.S.I + Pregúntele al bibliotecario + Reserva de material + Servicio nacional de suministro de documentos + conmutación bibliográfica + bnc@)

No obstante se contaba con información estadística que permitió elaborar un comparativo entre el 2013 y 2015:



Gráfica 6 distribución anual servicios virtuales 2013-2015

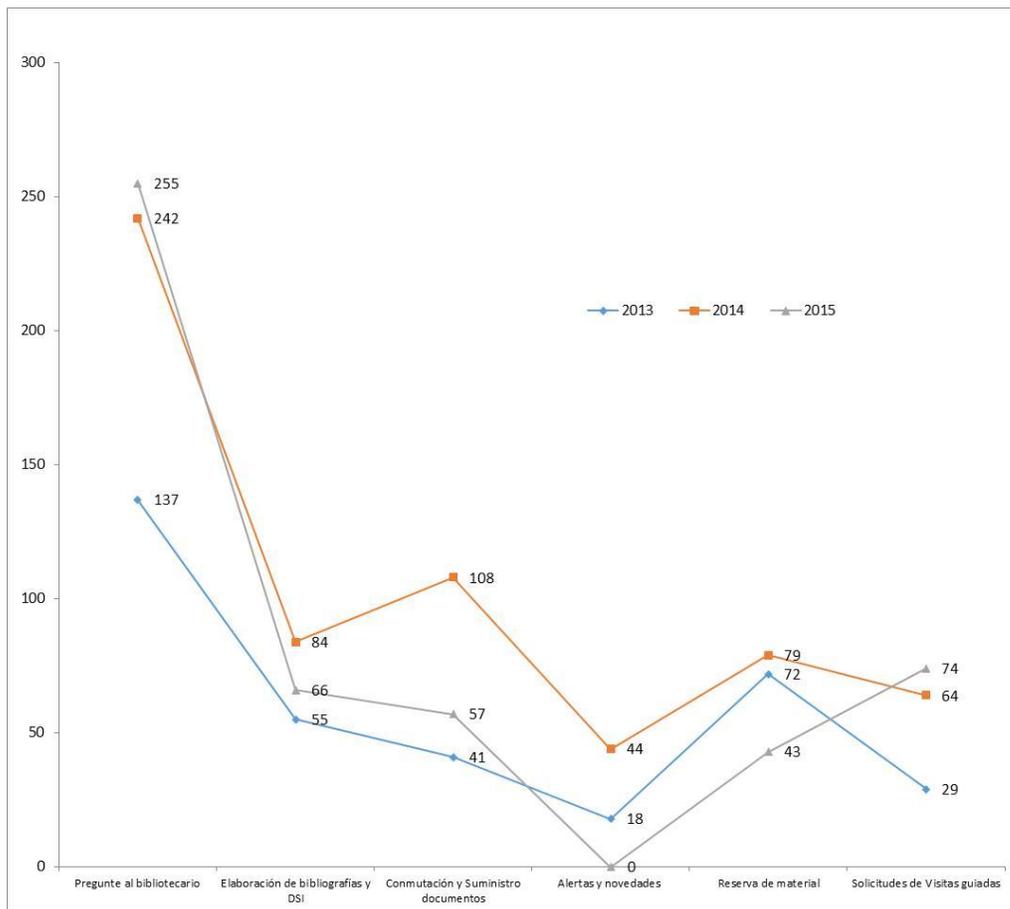
A continuación mostramos gráficamente la distribución de los mismos por año:



Este indicador también se modificó en el 2015 con el fin de medir los servicios virtuales; ahora, este indicador se calcula de la siguiente forma:

Novedades bibliográficas y patrimoniales + Servicio de elaboración de bibliografías y Disseminación selectiva de información D.S.I + Pregúntele al bibliotecario + Reserva de material + Servicio nacional de suministro de documentos y conmutación bibliográfica + bnc@ (correos redireccionados)

Así mismo con la elaboración del estudio de usuarios se logró analizar y categorizar los servicios virtuales principales:



Gráfica 7. Consolidado de servicios virtuales ofrecidos por el grupo de servicios 2013-2015

4. INDICADOR VISITANTES PÁGINA WEB.

Este indicador nos permitió determinar el número de visitas únicas al sitio web de la Biblioteca Nacional de Colombia. El cálculo de este indicador se hizo por número de páginas visitadas únicas por trimestre. El indicador visitante página web de la Biblioteca Nacional, midió el crecimiento de visitantes trimestre a trimestre, con la siguiente fórmula:

$$\text{(Número de visitantes de trimestre actual / Número de visitantes mismo trimestre del año anterior) - 1}$$

Para obtener el crecimiento anual, se modificó la fórmula (número de visitantes del año/número de visitantes del año anterior)-1

Año	2013	2014	Indicador Visitantes página web Biblioteca Nacional 2014
Meses	Número de páginas visitadas única	Número de páginas visitadas única	
Enero	57.989	51.272	-12%
Febrero	72.251	77.726	8%
Marzo	79.381	92.708	17%
Subtotal 1er. Trimestre	209.621	221.706	6%
Abril	72.094	83.778	16%
Mayo	49.801	70.745	42%
Junio	26.639	65.771	147%
Subtotal 2o. Trimestre	148.534	220.294	48%
1er Semestre	358.155	442.000	23%
Julio	42.243	69.591	65%
Agosto	71.039	82.725	16%
Septiembre	93.057	92.444	-1%
Subtotal 3o. Trimestre	206.339	244.760	19%
Octubre	87.915	92.909	6%
Noviembre	71.909	82.391	15%
Diciembre	44.128	50.064	13%
Subtotal 4o. Trimestre	203.952	225.364	10%
2do Semestre	410.291	470.124	15%
TOTAL	768.446	912.124	19%

Para el 2015 el indicador responde al Número de páginas vistas únicas por trimestre. Esto permite determinar el número de visitas únicas al sitio web de la Biblioteca Nacional por trimestre del año vigente. Se maneja una meta igual al promedio de los

datos por trimestre del año anterior y unas tolerancias máxima y mínima de acuerdo a la guía de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad G-OPL-001 correspondiente a un 20% de la meta.

Meses	Visitantes portal BNC 2014		Meses	Visitantes portal BNC 2015		Observaciones de crecimiento
	Número de páginas visitadas	Número de páginas visitadas única		Número de páginas vistas	Número de páginas visitadas única	
Enero	70.134	51.272	Enero	68.971	53.759	5%
Febrero	105.954	77.726	Febrero	112.163	86.607	11%
Marzo	123.097	92.708	Marzo	131.642	101.135	9%
Subtotal 1er. Trimestre	299.185	221.706	Subtotal 1er. Trimestre	312.776	241.501	9%
Abril	112.339	83.778	Abril	118.801	90.613	8%
Mayo	94.058	70.745	Mayo	121.483	92.442	31%
Junio	85.124	65.771	Junio	103.125	77.364	18%
Subtotal 2o. Trimestre	291.521	220.294	Subtotal 2o. Trimestre	343.409	260.419	18%
1er Semestre	590.706	442.000	1er Semestre	656.185	501.920	14%
Julio	92.650	69.591	Julio	113.664	83.584	20%
Agosto	110.346	82.725	Agosto	134.920	101.137	22,26%
Septiembre	122.397	92.444	Septiembre	148.747	112.169	21%
Subtotal 3o. Trimestre	325.393	244.760	Subtotal 3o. Trimestre	397.331	296.890	21%
Octubre	122.518	92.909	Octubre	156.304	112.239	21%
Noviembre	107.946	82.391	Noviembre	127.002	92.443	12%
Diciembre	44.128	50.064	Diciembre			-100%
Subtotal 4o. Trimestre	274.592	225.364	Subtotal 4o. Trimestre	283.306	204.682	-9%
2do Semestre	599.985	470.124	2do Semestre	680.637	501.572	7%
TOTAL	1.190.691	912.124	TOTAL	1.336.822	1.003.492	10%

En términos generales mostramos a continuación el Consolidado de indicadores montados en isolución:

2014

Indicadores Grupo Servicios Biblioteca Nacional de Colombia	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total 2014
Usuarios Atendidos	12.594	13.074	14.643	15.481	55.792
Servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC	10.004	9.047	9.351	6.685	35.087
Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC	240	221	166	141	768
Visitantes página web Biblioteca Nacional	6%	48%	19%	10%	19%

2015

Indicadores Grupo Servicios Biblioteca Nacional de Colombia	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Meta	Cumplimiento	Tolerancia Superior	Tolerancia inferior
Usuarios Atendidos	11.002	11.796	13.966	13.000	13.302	98%	15.962	10.642
Servicios prestados a los usuarios presenciales de la BNC	9.187	7.913	7.087	6.912	8.901	78%	10.681	7.121
Servicios prestados a los usuarios virtuales de la BNC	208	171	199	167	195	86%	234	156
Visitantes página web Biblioteca Nacional	241.501	260.419	296.890	204.682	228.031	90%	273.637	182.425

ANEXO 2|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 | BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA: 236 AÑOS DE USUARIOS

“Hay aquí 14.847 libros contados en Noviembre de 1828 por Santander”, reza una placa en el actual Museo de Arte Colonial en Bogotá, el que fuera segunda sede de la Biblioteca Nacional de Colombia. Francisco de Paula Santander, militar y político colombiano, fue apresado allí por conspirar contra la vida de Simón Bolívar, en lo que se conoce como la Conspiración Septembrina, evento en el cual un grupo de civilistas (encarnados en Santander) trataron de asesinar a Bolívar (quien representaba a los militaristas); el segundo logró salvarse, mientras que el primero fue acusado de tales hechos y puesto luego en custodia, tiempo en el cual se dedicó a contar los libros que guardaba la Biblioteca en el Edificio de las Aulas, como se llamaba en ese entonces el Museo de Arte Colonial y que fuera, además, el lugar a donde el mismo Santander años antes como Vicepresidente de la Gran Colombia, había ordenado trasladar la Biblioteca desde su primera sede, el actual Palacio de San Carlos –sede de la Presidencia de la República– casa en donde estaba Bolívar la noche en que intentaron asesinarlo.

Esta anécdota, que narra uno de tantos acontecimientos interesantes de la historia de Colombia, sirve como punto de partida para trasegar por la historia de la Biblioteca Nacional, pues ésta no ha sido ajena, como se puede notar, a la historia misma del país. Desde su fundación en 1777 como la Real Biblioteca de Santafé, hasta la fecha, sus 236 años se han repartido en cuatro siglos: nació a finales del XVIII, anduvo por dos siglos completos de historia entre el XIX y el XX y ahora se encuentra presente en el nacimiento y crecimiento del XXI. Junto a su paso por el tiempo, también ha dejado huella en el espacio capitalino, pues empezó, como se dijo anteriormente, en lo que es hoy el Palacio de San Carlos, pasó en 1822 al Edificio de las Aulas, actual Museo de Arte Colonial y terminó, en 1938, en su actual sede, un edificio inspirado en el art decó que le imprimió un toque de modernidad y estilo al entonces lúgubre pero renaciente espacio urbano del centro Bogotano.

Pero esos tránsitos no sólo se concentran en eventualidades y espacialidades; ahí, junto a ella, están los hombres y las mujeres que han creado y han hecho parte de los cambios, está el ser humano que da cuenta de y propende por las transformaciones que, finalmente, lo transforman a sí mismo y generan las condiciones para que esos

cambios lleguen a las generaciones futuras. La mano del hombre se evidencia de diversas maneras en esa institución: están los presidentes, los ministros, los rectores de universidad, los bibliotecarios, los directores, los coordinadores, los funcionarios que han tenido a su cargo la Biblioteca, pero también están sus asistentes, sus visitantes, sus lectores, sus usuarios, estas personas que le han dado dinamismo o levedad a la biblioteca y que han hecho parte y seguirán siendo parte de ella.

Así como ha cambiado y se ha desplazado la Biblioteca misma, así han cambiado sus usuarios: el criollo de los inicios es harto distinto del ciudadano de hoy; el indígena, la mujer, el niño, no estaban desde el principio, pero se han vinculado con el tiempo; el político, el militar, el profesor, el estudiante, se han ido conectando con ella en su devenir, han pasado por allí presidentes, ministros, escritores, amas de casa, universitarios, profesionales, adultos mayores, jóvenes, niños, hombres, mujeres, militares, religiosos, poetas, obreros, en distintos momentos y en diversas condiciones, respondiendo cada uno a dinámicas y procesos específicos.

Este viaje empieza en 1777 con su fundación; el siglo XVIII en Europa estuvo marcado, entre otros, por el establecimiento de la Ilustración como un proyecto político, cultural e intelectual a seguir que incluso se expandió por sus colonias y la Nueva Granada no fue la excepción a esta influencia. Un centro cultural que albergará a estudiosos de diversas áreas nació en Santafé, estableciéndose como la primera institución de este tipo en las Américas. Las obras de esta biblioteca, que eran inicialmente las bibliotecas extraídas a los judíos durante la expulsión de estos de los dominios españoles, conformaron el primer cuerpo bibliográfico de la Biblioteca; sus asistentes eran, pues, lectores interesados en teología, filosofía, derecho, que por lo menos debían saber leer y escribir; la actividad cultural de esta primera etapa de la Biblioteca también se evidencia con el nacimiento de una sociedad eutrapélica, fundada sobre las bases de un grupo de personas, hombres y mujeres, que se reunían para discernir sobre temas de diversa índole, de manera honesta y divertida; eran también, personas con capacidad para discutir sobre asuntos sobre temas que siempre versaban sobre la actualidad: política, economía, educación y cuya capacidad para realizar estas acciones los colocaba en una posición privilegiada, de personas educadas, o por lo menos instruidas.

El siglo XIX vio el cambio de sede de la Biblioteca: Santander ordenó en 1922 su traslado al Edificio de las Aulas y sus puertas se abrieron en 1923; desde entonces se conoce como Nacional. Durante casi todo el siglo, el país vivió varios de los acontecimientos más importantes de su historia: la independencia del reino español, a principios y su establecimiento como república, a finales de él; en medio de estos dos

eventos, se erigieron varias constituciones, pasó por varios nombres y el país se desangró en varias guerras civiles durante la segunda mitad del siglo. Cuatro elementos emergen de esta época, con relativa continuidad en las siguientes de tres de ellos; el primero, la sacudida del sistema educativo a causa de las guerras civiles, lo que provocó deserción escolar, la clausura de la Biblioteca a mediados de siglo para ser convertida en cuartel y la disminución de sus asistentes debido a tales eventos; el segundo, la continuidad del perfil de los lectores en cuanto a sus búsquedas: literatura, historia, teología, ciencias, entre otros, que los configuraron como estudiosos de diversos temas, realizando investigaciones; tercero, la continua queja, tanto de los directores como de los lectores, de la falta de obras modernas, pues la institución poseía material de indudable calidad histórica para la república, pero carecía de obras que se consideraban modernas, en comparación con los movimientos intelectuales del mundo, sobre todo los europeos, lo que rezagaba a la institución de su labor cultural; y cuarto, las continuas dificultades de la Biblioteca para la catalogación de sus obras, que hacía tortuosa la búsqueda de material y la relación de sus asistentes con ella. El siglo XIX termina con guerra civil (de los Mil Días) y le da la bienvenida al XX de la misma forma. Poco se sabe sobre la Biblioteca durante esa época, ya que la producción bibliográfica de sus directores se suspende debido a la guerra.

Para el siglo XX los perfiles de los lectores cambiaron drásticamente, ya que no solo se proyecta el espectro de influencia de la Biblioteca en cuanto a sus servicios, sino que se amplía el universo de personas a las que va dirigida la institución. Desde las primeras décadas ya se quería vincular a otro tipo de usuarios: propuestas como la apertura de una sala pedagógica y una sala infantil tenían como objeto atraer más público, vinculando esta vez procesos ligados a la educación del país; para la década de los 30, se inició una apertura progresista de la Biblioteca, enmarcada en las ideas de los gobiernos liberales de entonces; la Biblioteca se trasladó de su sede vieja, hacinada con libros y carente de espacio, al nuevo edificio donde se encuentra actualmente. Han pasado 75 años desde que la Biblioteca estrenó sede y son muchas las historias que allí circulan. Por entonces, la institución estaba empeñada en llegar a las masas, en culturizarlas, de manera que se configuraron procesos para su inclusión en las dinámicas de la Biblioteca: el establecimiento del servicio nocturno (que empezó a funcionar años antes), la ampliación del horario, el uso de los medios masivos de comunicación de entonces, como la radio y la prensa, para la propaganda cultural y la extensión de los programas de la Biblioteca, una fuerte campaña cultural con eventos, conferencias en la sede, por radio, el desarrollo de bibliotecas aldeanas, el uso del cine como medio de transmisión cultural, entre otros; de esta manera, se vinculan usuarios tanto alfabetizados como analfabetas, de distintas edades y regiones (a través de su

cobertura que extendía lo local de Bogotá), con programas aptos para todos los ciudadanos, de todas las clases y de todos los tipos de formación académica.

Estas transformaciones no tardaron en detenerse, según iban cambiando las orientaciones de los grupos que detentaban el poder, y durante algunas décadas la Biblioteca estuvo apagada y descendió de ese lugar cultural de gran importancia en el que durante mucho tiempo estuvo. Al cumplirse el bicentenario de su fundación, se empezaron a crear nuevos movimientos para restablecer su importancia como uno de los centros culturales más importantes del país; de nuevo se crearon las programaciones culturales, que atraían público de igual manera que antaño, interesado en la cultura, las artes, la educación, la intelectualidad; para las décadas de los ochenta y noventa, la Biblioteca se concentró fuertemente en atender una comunidad específicamente académica: investigadores, profesores universitarios, estudiantes en proceso de tesis, mientras que los usuarios escolares, de colegios y escuelas, fueron movilizados hacia otras bibliotecas públicas. Fue así como la Biblioteca Nacional dejó de ser pública y pasó a ser netamente patrimonial, conservando los tesoros y el decurso de la historia del país, a través de su producción bibliográfica. Estas orientaciones dadas a la Biblioteca además de obedecer a sus objetivos como biblioteca nacional de preservar y conservar el patrimonio bibliográfico del país, también se enmarcan en unos tiempos en donde la educación superior empezó a tomar fuerza en el país, como uno de los soportes del sistema económico y como uno de los logros de la clase media; ese acceso a la educación superior creó unas dinámicas internas en el sistema educativo y cultural al cual las instituciones estatales se fueron acomodando y transformando.

En la actualidad, el único requisito de ingreso es ser mayor de edad; en las salas de lectura se pueden ver jóvenes con cámaras, celulares, aparatos electrónicos, tomándole fotografías a su material de consulta, se pueden ver adultos mayores leyendo la prensa del día, se pueden ver señores mirando películas de los años 50, se pueden ver grupos de estudiantes que acuden en masa a la Biblioteca a conocerla o a hacer una consulta específica y que tal vez luego no vuelvan, se ven personas en el Laboratorio Digital –un espacio para el encuentro con las nuevas tecnologías– se puede ver, en general, a todo tipo de personas haciendo investigaciones, tareas, construyendo y deconstruyendo la historia del país, revisando esa misma historia a través de la prensa o simplemente habitando la Biblioteca. Pero habitar la Biblioteca ya no es únicamente asistir al edificio, es acudir a ella a través de sus virtualidades, en los otros caminos que dispone para que se asista a su encuentro.

Es arbitrario, atrevido, osado, como se quiera ver, pretender reunir con tan pocas palabras y en tan poco espacio una historia tan llena de detalles como la de la Biblioteca Nacional, pero esta es tan sólo una aproximación a uno de sus elementos constitutivos: sus usuarios, usuarios que cambiaron desde el inicio y a lo largo de toda su historia, usuarios como el ex presidente Marco Fidel Suárez, quien aparece en uno de los registros de su época (sin fecha, además) como usuario del ahora extinto y prohibido servicio de préstamo externo, o como los obreros que en la década de los 20 acudían después de sus jornadas laborales a la Biblioteca como un evento de esparcimiento, o como la escritora María Mercedes Carranza, cuya correspondencia con la Biblioteca da cuenta de ese quehacer intelectual y esas conexiones establecidas durante los ochentas y noventas del siglo XX entre los usuarios y la institución, o el anciano que hoy solicita la prensa y se queda dormido leyéndola, o el estudiante que quiere saber sobre el comportamiento de los periódicos en Bogotá después del Bogotazo, o el ama de casa que viene a distraerse en sus horas libres; las posibilidades son infinitas y tantos años de historia, conocida y no conocida, pública y oculta, convencional y polémica, multiplica aún más esas posibilidades y esos perfiles de los seres que asistieron, asiste y asistirán a la Biblioteca Nacional.

ANEXO | OBSERVACIONES DIRECTAS¹⁰⁰

Durante la primera fase del Estudio de Usuarios, correspondiente a la recolección de datos en campo, los métodos e instrumentos implementados no permitieron abordar información de primera mano sobre la interacción entre los usuarios, su tiempo de permanencia, o el desarrollo de los eventos culturales presentados en la Biblioteca Nacional, entre otros datos.

Por esta razón, se diseñaron las **observaciones directas de situaciones o espacios donde circulan los usuarios**, con el propósito de dar continuidad al Estudio de Usuarios del Grupo de Servicios, en su tercera fase. La técnica de la observación directa permite, en este caso, obtener información cualitativa diferente a la que han arrojado los grupos focales y las entrevistas, pero sobre todo permite recoger información desde una fuente directa.

A través de la observación podremos dar cuenta de las interacciones sociales y las dinámicas que ocurren respecto al servicio y a los usuarios en ocho puntos focales de la Biblioteca Nacional.

A. PUNTOS FOCALES Y GUÍA DE OBSERVACIÓN

Se seleccionaron ocho (8) espacios de circulación como puntos focales para observar de manera directa:

1. Recepción y portería principal
2. Punto de Información
3. Sala Daniel Samper
4. Punto de reprografía e ingreso a la Sala Samper
5. Franja de formación: Visitas guiadas
6. Exposiciones: Sala y vestíbulo
7. Eventos culturales y/o académicos
8. Espacio exterior

¹⁰⁰ Este documento recoge los aportes de los pasantes Gina Vega, Juanita Melo Sarmiento, Lina María Vargas Moreno, Nicolay Avila González, el seguimiento estuvo a cargo Lorna Ramírez (Contratista) y Lyda España (coordinadora). Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia.

Para cada punto focal se pre establecen los elementos centrales a tener en cuenta durante la observación.

Punto 1 | Recepción y portería principal

La recepción es el primer espacio en el que los ciudadanos/as tienen contacto con personal vinculado a la Biblioteca Nacional, ya que se encuentra adyacente al portón principal del edificio. Es este el lugar en donde se solicita la información y se obtiene la ficha de visitante, bien sea para ingresar al edificio o a las salas de consulta. Además, es el espacio donde los visitantes y los usuarios deben depositar sus objetos personales, mediante un sistema de casilleros controlado por el personal del servicio de vigilancia.

En las entrevistas y grupos focales realizados en 2013 y 2014, la atención prestada por los funcionarios de la empresa de vigilancia es un elemento que los usuarios consideran deficiente respecto a su percepción de la atención y servicios de la Biblioteca. De allí que es un punto clave para el Estudio de Usuarios, en tanto es el espacio donde los ciudadanos/as construyen su primera percepción de la BN. Los siguientes elementos serán el eje de observación de la recepción:

- a. ¿De qué manera el personal de vigilancia da respuesta a las solicitudes y demandas de usuarios y visitantes que pasan por la recepción y portería?
- b. ¿Cómo son las interacciones entre usuarios y personal de vigilancia (describirlas)? ¿Cuáles son las reacciones de los usuarios? Identificar aspectos significativos (problemáticos, negativos o positivos).
- c. ¿Cómo se perciben los casilleros (su utilidad, practicidad y ubicación)?
- d. Identificar los tiempos de mayor flujo de usuarios y visitantes.
- e. Preguntar al personal de vigilancia (si no entorpece la observación):
 - ¿Qué percepción tiene el personal de vigilancia sobre las personas que hacen uso de los servicios de la BN.
 - ¿Qué sabe el personal de vigilancia sobre los servicios de la BN? ¿Qué les gusta y qué no, de su interacción con los usuarios?
 - ¿Cuáles consideran que son los aspectos que causan mayor incomodidad o dificultad a los usuarios en este punto?
- f. ¿Cómo se percibe la satisfacción de los usuarios en este punto?

Punto 2 | Punto de información

El punto de información cumple dos funciones principales: realizar la afiliación a los usuarios, bien sea por primera vez o por renovación, y hacer el proceso de inducción sobre catálogo, préstamo automatizado y consulta en línea a quienes se afilian. Del mismo modo, es el espacio a donde se dirigen los usuarios, cuando no encontraron la información que buscaban en el puesto de recepción, sobre eventos, exposiciones o áreas de la biblioteca, por ejemplo. La fluctuación de usuarios en el día es variable, así como la población que allí llega. Para este punto, es central focalizar la observación en los siguientes aspectos:

- a. Describir la atención por parte de los funcionarios hacia las personas que ingresan al punto
- b. Identificar, a partir de las reacciones de funcionarios y usuarios, las dificultades para comprender el formulario de carnetización.
- c. ¿Qué diversidad de visitantes y usuarios se pueden identificar?
- d. ¿Qué elementos se destacan en la inducción? ¿Qué lenguaje se usa, qué actitudes sobresalen por parte de funcionarios y usuarios (presencial o telefónica)? ¿Qué uso del espacio se hace en el punto? Tener en cuenta, también el lenguaje no verbal
- e. Existe alguna referencia por parte del funcionario sobre el carácter patrimonial del material que los usuarios consultarán (Sensibilización sobre el material que existe en la biblioteca)?
- f. ¿Cómo es la respuesta de los funcionarios respecto a las demandas e inquietudes de los usuarios?
- g. Cuáles son las demandas de quienes ingresan al punto de información y cómo se percibe la respuesta por parte de los funcionarios
- h. De ser posible hacer el seguimiento de un plan anfitrión.
- i. ¿Cómo se percibe la satisfacción de los usuarios en este punto?

Punto 3 | Exposiciones: SALA y vestíbulo

Las exposiciones de la Biblioteca Nacional cambian constantemente en el transcurso del año, muestran obras del patrimonio bibliográfico y documental, y son de ingreso gratuito. Es un punto importante, pues atrae visitantes a la Biblioteca diferentes a los usuarios de consulta bibliográfica y documental. Actualmente la sala alberga la exposición *Un espejo del mundo* como homenaje a de Gabriel García Márquez, mientras en el vestíbulo central se encuentra la exposición de fotografías en el marco del evento *Fotográfica 2015*. Al observar estos espacios, tanto en la sala como en el vestíbulo, buscamos conocer el perfil de los visitantes que generan las exposiciones, así como saber si quienes las visitan conocen otros espacios de la Biblioteca. También dar una mirada a las formas de apropiación de las exposiciones. Las observaciones en esta área permitirán dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- a. ¿Cómo se presentan las exposiciones al público y a qué públicos están dirigidas? ¿Qué elementos resultan más atractivos?
- b. ¿Cuál es la interacción de los visitantes con el espacio y cómo se puede caracterizar esta? ¿Cómo es la recepción de las personas visitantes a la exposición? ¿Hay sentidos de apropiación?
- c. ¿Cómo son las interacciones entre el guía y los visitantes? ¿Qué aspectos son relevantes?
- d. Indagar con el guía sobre el público que ha venido a la exposición, un estimado de la cantidad de visitantes, las reacciones del público, y cómo percibe él la relación del público con la Biblioteca.
- e. Preguntar también sobre otras exposiciones realizadas en el pasado, cómo varía el público en cada una de ellas y cuáles son las reacciones de los/as visitantes.
- f. Preguntar y observar sobre cómo es la relación de los funcionarios de la BN con las exposiciones.
- g. ¿Cómo se percibe la satisfacción de los visitantes en este punto?

Punto 4 | Sala Daniel Samper

La Sala Samper desde el 2013 se ha convertido en el espacio donde se realiza la consulta y préstamo de todo el material bibliográfico y documental de la Biblioteca Nacional, debido a los trabajos de adecuación de algunos espacios. Este, después del punto de información, es el espacio donde existe mayor interacción entre usuarios y funcionarios, y es el lugar donde se concentra la mayor parte de los servicios presenciales de la Biblioteca.

A través de la observación directa en este espacio, obtendremos información sobre las interacciones que ocurren entre los mismos usuarios, la intervención de funcionarios que no son parte del Grupo de Servicios, la atención que se presta a los usuarios en situación de discapacidad, entre otros aspectos. Para ello, es significativo centrarse en las siguientes cuestiones:

- a. Describir la atención por parte de los funcionarios y sus estrategias de comunicación hacia los usuarios.
- b. ¿Existen interacciones entre los usuarios? ¿Cómo son?
- c. ¿Cómo usan el espacio usuarios y funcionarios? Cuáles son las zonas de la sala preferidas por usuarios y qué elementos intervienen en esta decisión (tener en cuenta luz, ruido, temperatura, mobiliario, por ejemplo)? Un diagrama del uso del espacio facilitará el registro de la información
- d. Sobre el uso de los equipos: ¿cuáles equipos y mobiliario de la sala están siendo usados? ¿La gente sabe cómo solicitarlos y cómo usarlos? ¿Cómo se percibe la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad y practicidad de equipos y mobiliario? ¿Resultan suficientes para responder a la demanda de usuarios? Si

hay la oportunidad de observar, ¿cómo es la atención y experiencia de los usuarios que presentan alguna discapacidad?

- e. ¿Cómo ocurre la intervención de otros funcionarios que no pertenecen al Grupo de Servicios en el espacio de la sala, con los usuarios y con los funcionarios del Grupo de Servicios?
- f. Identificar los horarios de mayor flujo de visitantes durante una jornada. ¿Cuáles son los tiempos de duración de las visitas por usuario? Un diagrama de flujos facilitará el registro de la información
- g. ¿Cómo es la asesoría y referencia de los funcionarios hacia las necesidades de información y servicios de los usuarios?
- h. ¿Cómo se percibe la satisfacción de los usuarios respecto al servicio en este punto?

Punto 5 | Punto de reprografía e ingreso a la Sala Samper

El punto de reprografía está ubicado en una sala a la entrada de la Sala Samper, de allí que este punto de observación abarque los dos espacios. En el punto de reprografía se encuentra la fotocopidora. En las entrevistas y grupos focales algunos usuarios manifestaron su dificultad para entender las limitaciones de este servicio (principalmente el porcentaje de páginas permitido para la reproducción y los horarios de atención). En cuanto al espacio de entrada, las observaciones no sistemáticas han permitido identificar que el personal de vigilancia tiene constante interacción con los usuarios, algunas veces afectando la calidad de la atención a estos. La observación en este punto se preguntará por:

- a. ¿Cómo son las interacciones entre el personal de vigilancia y los usuario/as?
- b. Describir la atención por parte de los funcionarios y sus estrategias de comunicación hacia los usuarios.
- c. ¿Hay incidentes críticos significativos para la percepción del servicio y la atención al usuario? Describirlo
- d. ¿Cómo se percibe la satisfacción respecto a la calidad del servicio por parte de los usuarios?
- e. ¿Cómo se percibe la claridad de la información respecto al servicio de reprografía dada por la Biblioteca y los funcionarios?
- f. Preguntar al funcionario que esté sobre flujo de usuarios que solicitan servicio de reprografía (por día o por semana)
- g. Preguntar al funcionario sobre las principales dificultades en la atención al público que identifican en este punto.

Punto 6 | Franja de Formación - Visitas guiadas

Las visitas guiadas, en tanto recorrido que se realiza por distintas áreas de la Biblioteca Nacional o por su material documental y bibliográfico, se adaptan a las necesidades de quienes la solicitan, partiendo de la elección de una temática principal y la descripción del perfil del grupo a quien irá dirigida¹⁰¹. La observación de este punto será, sobre todo, enfocada a la experiencia que vivirán como participantes de la Visita guiada quienes la realicen. Los elementos que se tendrán en cuenta en este punto son:

- a. ¿Cómo presenta el funcionario la Biblioteca Nacional y/o el edificio al público. Tener en cuenta el lenguaje verbal y no verbal utilizados
- b. ¿Cómo presenta el funcionario el material al público? ¿Qué elementos destaca?
- c. ¿Cómo es la recepción de los usuarios respecto al discurso enunciado, el recorrido realizado y el material presentado?
- d. ¿Cómo son las interacciones entre funcionarios y participantes?
- e. ¿Cómo son las interacciones entre los/as participantes?
- f. Si las hay, ¿hacia dónde están enfocadas las preguntas de los usuarios?
- g. ¿Cuáles fueron los aspectos que personalmente le gustaron y no le gustaron de la visita?
- h. ¿Cómo se percibe la satisfacción respecto a la calidad del servicio por parte de los usuarios?

Punto 7 | Espacio exterior

El espacio exterior de la Biblioteca comprende las áreas que circundan en proximidad el edificio: las escaleras, las terrazas exteriores y las zonas verdes adyacentes. Estos espacios enmarcan el momento de llegada de los usuarios de la biblioteca, pero además vinculan a otros transeúntes que circulan o permanecen alrededor, sin ser usuarios. Observar este espacio permite entender el vínculo del edificio que alberga la Biblioteca con la ciudad, el conocimiento o desconocimiento de los transeúntes sobre la existencia de la Biblioteca, la representación del espacio circundante, y la facilidad de acceso que ofrece la Biblioteca a sus usuarios. En este caso, los elementos centrales de la observación son:

- a. Identificar elementos significativos sobre la ubicación de la Biblioteca y facilidad en el acceso al espacio físico (tener en cuenta señalización y acceso a personas en situación de discapacidad).

¹⁰¹ Tomado de <http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/visitas-guiadas>

- b. ¿Cuál es la interacción de las personas que transitan alrededor con el espacio exterior de la Biblioteca Nacional?
- c. ¿Se pueden identificar cómo perciben estos transeúntes la Biblioteca? ¿Qué les llama la atención del edificio?
- d. ¿Cómo usan el espacio exterior las personas que están dentro de la Biblioteca, bien sean funcionarios o usuarios?

Punto 8 | Eventos culturales y/o académicos

Conciertos, seminarios y proyecciones son, entre otros, los eventos que ocurren en las instalaciones de la Biblioteca Nacional, principalmente en los auditorios Germán Arciniegas y Aurelio Arturo. Es de resaltar que un aspecto sobresaliente en entrevistas a funcionarios y los grupos focales a usuarios potenciales, fue la mención de que la Biblioteca no se percibe como un espacio cultural y las estrategias de difusión de las actividades existentes son escasas o poco efectivas. Por ello es importante realizar observaciones de los eventos realizados en la biblioteca, las cuales están enfocadas a abarcar las siguientes cuestiones:

- a) ¿Qué tipo de evento es y cómo se presenta? ¿Se hace alguna mención a la Biblioteca Nacional o de los servicios que presta (tener en cuenta que existen eventos propios y eventos externos)?
- b) ¿Existe difusión del evento por parte de la Biblioteca? ¿Cómo es?
- c) ¿Qué público asiste mayoritariamente al evento?
- d) ¿Este público tiene interacción con otros espacios de la BN?
- e) ¿Cómo son las interacciones entre usuarios y funcionarios, en el marco del evento?
- f) ¿Cómo se percibe la satisfacción de los usuarios respecto al evento en el que participan?

B. METODOLOGÍA DE LAS OBSERVACIONES

Para cada punto focal se realizarán observaciones directas, de carácter poco participativo con eventuales diálogos con personas que intervengan en el punto.

La observación y escucha detallada de las situaciones, incidentes, participantes y objetos que convergen en cada punto focal, tendrá una duración aproximada de 2h30, a excepción de la Sala Samper, donde la observación durará una jornada completa. En el mismo periodo de tiempo, los etnógrafos/as podrán tener eventuales diálogos con las personas que intervienen en el punto, si lo consideran pertinente. Sin embargo, se dará prioridad a la observación directa.

Los etnógrafos/as tomarán notas durante la observación, y en el caso requerido (Sala Samper) realizarán diagramas de flujo sobre el uso social del espacio y los tiempos de permanencia de los usuarios.

Como resultado, al final de cada observación, las observadoras realizarán un texto descriptivo con perspectiva etnográfica y análisis de los aspectos relevantes para el punto observado, bien sean aquellos que se encuentran en la guía u otros que surjan durante la observación. Adicionalmente, en el caso requerido, el texto analítico debe incluir un análisis de los diagramas elaborados durante la observación.

Teniendo en cuenta que existe un procedimiento de consulta, orientación y acceso a la información consignados en sus respectivos manuales e instructivos, el informe debe contrastar las observaciones realizadas con los procedimientos establecidos (opcional).

Los observadores o etnógrafos

Inicialmente las observaciones serán realizadas por las dos pasantes del Grupo de Servicios, Gina Vega y Juanita Sarmiento. Cada una de ellas hará observación de los ocho (8) puntos focales. Adicionalmente, uno o dos funcionarios del Grupo de Servicios de la Biblioteca Nacional realizarán la observación de todos los puntos focales.

La presencia de observadores externos e internos es importante, y le dará una perspectiva complementaria y más amplia al Estudio de Usuarios. En el caso de las observadoras externas, las pasantes, quienes tienen una formación antropológica y no pertenecen a la dinámica cotidiana de la Biblioteca, su punto de vista está cargado de un sentido de extrañeza respecto a lo que ocurre en la Biblioteca Nacional; esta mirada permitirá la formulación de preguntas claves sobre la misma, desde el desconocimiento de muchas dinámicas. En cuanto a los observadores/as internos, su mirada apuntará a indagar sobre aspectos que desde su conocimiento, quizás no se hayan tenido en cuenta en la formulación de las guías de observación.

Es importante mencionar que las pasantes sugirieron incluir en la descripción de sus observaciones, comentarios y anotaciones de aspectos que han observado durante su permanencia en los últimos meses de pasantía en la Biblioteca, particularmente la Sala Samper.

C. PLAN DE TRABAJO

Con el propósito de organizar el trabajo establecimos que para cada punto focal, además del periodo de observación, es necesario dedicar tiempo a la revisión de notas y la escritura del informe así:

Observación en el punto focal	3 horas
Revisión de notas de campo	1 hora
Escritura del informe de observación	4 horas
Total	8 horas

Por otro lado, tenemos ocho puntos focales para observar; en siete puntos la observación durará de 2 a 3 horas y en un punto la observación durará una jornada entera:

Punto focal		Duración		
		Observación	Notas y escritura	Total
Punto focal 1	Recepción	3 h	5 h	8 h
Punto focal 2	Punto de Información	3 h	5 h	8 h
Punto focal 3	Sala Samper	8 h	Simultáneo	8 h
Punto focal 4	Fotocopiadora	3 h	5 h	8 h
Punto focal 5	Visitas guiadas	3 h	5 h	8 h
Punto focal 6	Exposiciones	3 h	5 h	8 h
Punto focal 7	Eventos	3 h	5 h	8 h
Punto focal 8	Espacio exterior	3 h	5 h	8 h

Así, calculamos que cada punto focal exigirá aproximadamente ocho horas (8 h) de dedicación. En cuanto a la disponibilidad de tiempo de las pasantes del Grupo de Servicios, sabemos que cada una dedica 24 horas a su labor en la Biblioteca. Por lo tanto, concluimos que cada observador/a podrá realizar la observación e informe de tres puntos focales por semana, aproximadamente.

Teniendo en cuenta que el periodo actual de pasantías termina el 6 de junio de 2015, contamos con tres semanas y media para que las pasantes realicen las observaciones. De esta manera, concluimos que cada una podrá realizar nueve (9) observaciones, como indicamos:

	Punto focal
Observación 1	Recepción
Observación 2	Punto de Información
Observación 3	Sala Samper
Observación 4	Fotocopiadora
Observación 5	Visitas guiadas
Observación 6	Exposiciones
Observación 7	Eventos
Observación 8	Espacio exterior
Observación 9	A elección*

* Después de haber hecho la observación de los ocho puntos focales, los observadores/as seleccionarán entre estos uno para realizar una segunda observación, que a su juicio, resulte necesaria.

Resultados

Las siguientes fueron las observaciones realizadas:

	Etnógrafo	Punto	Código	Fecha de observación
1	Gina Vega	Recepción y portería principal [1]	Gina 01	15-May-15
2	Juanita Melo Sarmiento	Sala Daniel Samper [1]	Juanita 01	15-May-15
3	Gina Vega	Exposición vestíbulo (Fotográfica) [1]	Gina 02	16-May-15
4	Gina Vega	Punto de reprografía e ingreso S. Samper [1]	Gina 03	16-May-15
5	Juanita Melo Sarmiento	Punto de información [1]	Juanita 02	16-May-15
6	Lina María Vargas Moreno	Sala Daniel Samper [2]	Lina 01	21-Aug-15
7	Nicolay Avila González	Punto de información [2]	Nicolay 01	21-Aug-15
8	Nicolay Avila González	Visita Guiada [1]	Nicolay 02	25-Aug-15
9	Lina María Vargas Moreno	Evento (Auditorio Aurelio Arturo) [1]	Lina 02	27-Aug-15

10	Lina María Vargas Moreno	Punto de reprografía e ingreso S. Samper [2]	Lina 03	01-Sep-15
11	Nicolay Avila González	Sala Daniel Samper [3]	Nicolay 03	01-Sep-15
12	Nicolay Avila González	Evento - (Auditorio Germán Arciniégas) [2]	Nicolay 04	02-Sep-15
13	Lina María Vargas Moreno	Espacio exterior [1]	Lina 04	03-Sep-15
14	Lina María Vargas Moreno	Recepción y portería principal [2]	Lina 05	04-Sep-15
15	Lina María Vargas Moreno	Evento (Auditorio Germán Arciniégas) [3]	Lina 06	08-Sep-15
16	Nicolay Avila González	Recepción y portería principal [3]	Nicolay 05	08-Sep-15
17	Lina María Vargas Moreno	Sala Daniel Samper [4]	Lina 07	11-Sep-15
18	Nicolay Avila González	Punto de reprografía e ingreso S. Samper [3]	Nicolay 06	11-Sep-15
19	Lina María Vargas Moreno	Visita Guiada [2]	Lina 08	18-Sep-15
20	Nicolay Avila González	Evento - (Auditorio Germán Arciniégas) [4]	Nicolay 07	01-Oct-15
21	Lina María Vargas Moreno	Punto de información [3]	Lina 09	24-sep-15 a13-oct-15
22	Nicolay Avila González	Sala Samper [5]	Nicolay 08	22-Oct-15
23	Nicolay Avila González	Taller [1]	Nicolay 09	23-Oct-15
24	Lina María Vargas Moreno	Exposición - Antonio Nariño [2]	Lina 10	23-Oct-15

TABLA 4. OBSERVACIONES DE CAMPO EU

ANEXO | TRANSCRIPCIÓN GRUPOS FOCALES

GRUPO FOCAL COLECCIONES 1 FUNCIONARIOS

TRANSCRIPCIÓN: Juanita Sarmiento

Participantes:

GERMAN,
ROSARIO
DANIEL

MODERADORA	PARTICIPANTE	COMENTARIOS
<p>00:41 CRISTINA GIRALDO: como que no sea responde tú, responde tú, responde tú, sino como que empecemos a hablar, si alguien dice algo que al otro le suena con otra cosa entonces podamos es conversar, como les decía yo a ellos la idea del grupo focal es que sean mínimo cuatro personas para que sea como un diálogo ahí bien nutrido pero por las condiciones de los depósitos y demás Camilo nos planteó que fueras ustedes de a tres, lo hicimos así y pues también va a funcionar, entonces lo primero que necesito es que me cuenten cuanto tiempo llevan en la biblioteca, si han trabajado con el grupo de colecciones y servicios, servicios o alguna otra cosa, entonces empecemos con German que es el que ha estado más tiempo acá sumerce' ¿Cuánto tiempo trabajando acá?</p>	<p>German: 33 años</p> <p>00:05 German: yo entré a fondo antiguo, después estuve en la hemeroteca cuando era hemeroteca era parte de servicios al público como unos 8 meses y después estuve en servicios al público en lo que en esa época se conocía como servicios al público que es hoy grupo de servicios, duré también como menos de un año y de ahí pasé a procesos que es donde he estado casi todo el resto del tiempo, volví acá como hace 3 años y medio o 4, no me acuerdo... por un encargo, yo estuve aquí básicamente porque tengo un encargo, el encargo es de acá de servicios o de colecciones entonces tengo que estar ahí. Cuando llegué a fondo antiguo ese no se llamaba fondo antiguo sino libros raros y curiosos que es como se denominan esas colecciones en las bibliotecas nacionales, duré como casi un año, pero en esa época libros raros era inaccesible, por allá nadie iba porque esa colección era protegida al máximo, para hacer algún tipo de consulta en libros raros había que tener autorización de la administración y del director de turno, tenían que traer una carta de la universidad o de la empresa o del instituto que estaba la investigación, o si eran historiadores pues tenían que ser reconocidos, era muy difícil el acceso a libros raros, muy distinto a lo que pasa hoy, una colección muy valiosa por allá escondida era una clausura, eso no tenía acceso casi nadie a esa colección, yo duré ahí trabajando ese año</p>	<p>El símbolo [...] significa, para todos los casos, que todos hablan a la vez o que el contenido es altamente repetitivo.</p> <p>La Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BiblioRed</p>

<p>Cristina: 33 y de esos 33 años ¿en que áreas ha trabajado?</p> <p>15:20 Cristina: hay gente acá que llega con la carta de la universidad a presentarlos y nosotros... esto hace cuanto que...</p> <p>Cristina: fue con Ruben cierra Mejia ¿no?</p> <p>Cristina: eran profesores de planta allá...</p> <p>19:06 Cristina: era el bibliotecario (risas)</p> <p>20:11 Cristina: además ahí fue un cambio tremendo porque de las filas paso a haber... nada...</p> <p>Cristina: Lucia me contaba y Leo también como que eso fue... o sea ellos pasaron de estar activos todo el tiempo a...</p> <p>21:43 Cristina: si el otro día yo estaba mirando acá el archivo como para buscar información de servicios de los 90 o años 80 y había un buzón de sugerencias finalizando los 80, la gente escribía así unos tratados de <i>"que es esto que no lo dejan entrar a uno, que los ciudadanos"</i> pero una cosa así súper molesta, hasta Carlos José Reyes que ya empezó a decir ya como bueno...</p> <p>Cristina: es que se justifica por el tema de que es biblioteca patrimonial, y claro, ahí hay un prejuicio</p>	<p>trabajando con Humberto, además se me creo un ambiente un poco pesado, él estaba haciendo el índice de los comuneros, que todavía se utiliza por ahí, que era hacer una transcripción de folio por folio más o menos para ver de qué se trataba, para hacer un índice de toda esa documentación que son como 18.000 folios, entonces... él había hablado en esa época con Jorge Eliecer Ruiz que era el director de la biblioteca, que era un tipo que era el delegado para la UNESCO de Colombia, algo así, o sea él era un intelectual de alto (...) y él había hablado con Humberto para que hiciera eso y le había dicho que le iba a poner un auxiliar, y él ya había hablado con varias personas, como los posibles auxiliares para ese trabajo y llegué yo, me mandan para allá... y desde ahí el hombre tuvo su conflicto conmigo porque no era yo la persona que él estaba esperando y yo no tenía ni idea de fondo antiguo, de libros raros, mucho menos de manuscritos... llegar allá con un desconocimiento absoluto de todo y que me mandaran para allá y hacer un trabajo técnico de una persona que tenía que conocer mucho, tenía que saber paleografía y un poco de cosas... entonces fue un golpe y una estrellada contra el planeta muy duro y Humberto también muy prevenido me recibió con dos piedras en la mano porque no era la persona con los que él ya había conversado, entonces fue muy duro, bueno ahí duré mucho tiempo hasta que por un problema que hubo en hemeroteca, que sacaron un pocotón de gente y que se quedaron sin personal entonces fui a aparar allá, a hemeroteca, hemeroteca era un polvorín (risas)...</p> <p>en esa época había mucha gente y yo llegue por casualidad en un tiempo en que empezaron a irse un poco de jefes y no llegaban nuevos jefes, además la biblioteca pagaba muy mal... si ahora nos quejamos... en esa época casi todo el mundo tenía el sueldo mínimo, y un jefe se ganaba en pesos de hoy podría ganarse un millón y medio, un jefe de sección, yo me acuerdo que hasta el sueldo del director era muy malo... ganaba más una señora que era la administradora pero porque era una señora de dedo parado y le habían conseguido un cargo en la orquesta sinfónica, que eran los que más ganaban en todo Colcultura porque esta sinfónica es profesional [...] entonces los sueldos era muy malos y había un ambiente... el grupo de colecciones y</p>	<p>Camellar expresión coloquial de Trabajar, especialmente cuando implica invertir mucho esfuerzo o tiempo.</p>
---	---	---

<p>súper fuerte y es que los menores de edad dañan y pues eso no es tan cierto, entran menores de edad, digamos lo que sucede ahora es: menores de edad pero si ya están en una institución de educación superior, de lo contrario no, claro, es un lio porque viene gente de colegios, que los chicos están haciendo una investigación y necesitan entrar...</p> <p>Cristina: si, pues desde que yo estoy visitas guiadas a los colegios no...</p> <p>24:14 Cristina: es que empezó a ser muy fuerte el discurso de lo patrimonial, antes no estaba tan marcado</p> <p>Cristina: porque saben qué valor tiene eso</p> <p>25:48 Cristina: si, ya empiezan a ser coleccionistas</p> <p>28:35 Cristina: pero a ella la sacaron fue por eso ¿no?, que todo el mundo se le vino encima porque era una apertura así gigante...</p> <p>Cristina: ¿2002, 2003?</p> <p>31:15 Cristina: no, había una que duro como seis meses, que a mi me contaban que la sacaron, que la gente se puso bravísima, la loca Margarita, la llamaban, Margarita Valencia</p> <p>37:42 Cristina: igual ahorita</p>	<p>servicios era muchísima gente, como 150 personas con dos turnos y trabajaban dos turnos y la fila llegaba a la 7ma, era muchísima gente el trabajo era tenaz, los sábados eran... 07:09</p> <p>Rosario: o sea ¿había más usuarios en esa época? [...]</p> <p>German: hoy es un paseo de salud, aquí nos envejecemos y no se nos nota porque aquí estamos bacaneando yo veo a muchos de mis compañeros quejándose, no... aquí uno trabaja muy relajado eso es una delicia, ojalá duremos muchos años más porque aquí uno no trabaja bajo presión ni nada de esas cosas, en esa época la gente que llevaba todo el peso de la biblioteca era la gente que trabajaba en servicios al público porque les tocaba trabajar... la atención al público era violenta, entre semana era duro y los fines de semana, la semana santa era impresionate, había que moverse mucho, en el depósito trabajaban los fines de semana 6 o 7 personas, pero era trabajando... ahora es un paseo, 30 libros en un día, el día que salen 100 libros sale la gente de allá refunfuñando, en esa época no alcanzaban todos esos cartones y eran 7 u 8 personas bajando y poniendo libros todo el día, pero era haciéndolo, porque la cola de la gente que estaba se llenaban todas las salas, todo lo que es fondo antiguo, todo lo que es la sala de exposiciones y todo es espacio de allá y todo lo que es hemeroteca lleno de gente y todo eso lleno de gente y la gente de afuera esperando a que esa gente saliera, entonces era mucha gente la que se atendía y la circulación de los libros era salvaje, era salvaje, arriba trabajar en el depósito se daba mucho conflicto porque uno sabía quiénes eran pilos y quienes eran morrrongos y trabajar allá con una persona morrronga era estar peleando todo el día, el que se hacía el loco, el que se hace el pendejo, él que se mete entre los anaqueles entonces como en todas partes eso se identifica rápidamente entonces el día que le decían a uno que hay que trabajar allá y uno decía "yo con Fulano no trabajo"... había mucho choque</p> <p>09:32 Rosario: pero no existía fondo antiguo...</p> <p>German: claro, eran libros raros y curiosos</p>	
---	---	--

<p>si quieres me cuentas porque ahí hay unas preguntitas, pero ya con el contexto que German nos dio ya ahí podemos arrancar con la...</p> <p>Cristina: pero fíjate que ahí tienes eso que hemos querido rastrear, como, estas personas que tiene como una vivencia grande en la biblioteca en muchos lugares y que han visto esas transformaciones y que pueden decir hoy también sobre todo lo que ha sido, es importante, qué esta biblioteca no es solo lo que es hoy porque salió así de la nada sino que tiene un montón de historias que uno tiene que comprender para saber porque es que estamos como estamos... yo por ejemplo desde el estudio de usuarios hago una pequeña investigación que es sobre los imaginarios sociales que la gente tiene sobre la biblioteca y es increíble eso, la gente dice <i>"eso es un museo, allá no dejan entrar, eso es una cárcel"</i> son cosas que uno dice <i>"es terrible"</i>, con razón no viene nadie y pues además el problema de la difusión... hay que hacer un trabajo súper duro para bajarle a la gente esa idea que se creó ahí con ese episodio de que tenían que ser investigadores, que esta marcadísimo</p> <p>39:45 Cristina: que pasa todavía, claro, porque</p>	<p>Rosario: ¿pero se prestaba?</p> <p>09:43 German: si, pero era un servicio muy restringido, (...) es que ahora hay mucha gente que pide material de fondo antiguo y no saben lo que están pidiendo, así de claro, ellos llegan, consultan la base y piden un RG y no saben lo que están pidiendo, ni se dan cuenta que esta en Latin, en Alemán... pues porque en el acceso, en la base empiezan a buscar cosas y mucha gente lo pide por pura curiosidad, y si al caso por curiosidad, a veces empiezan a hacer búsquedas por temáticas entonces le sale algo medianamente relacionado con lo que están buscando...</p> <p>10:16 Daniel: cuando llega el libro se sorprenden...</p> <p>German: es una sorpresa, si, para ellos también... y en esa época todo era manual, todo se hacía por los catálogos manuales, los ficheros...</p> <p>Rosario: ah... por eso son los ficheros que están ahí</p> <p>German: pues es que los ficheros no cabían en el primer piso, todos esos pasillos eran llenos de ficheros</p> <p>Daniel: pero ¿atendían en el hall?, o no atendían usuarios ahí...</p> <p>German: yo no alcancé a conocer eso, pero la sala general fue ahí en ese hall, que así son las grandes bibliotecas, que tienen una especie de cúpula con luz natural</p> <p>Daniel: porque creo que ahí era la sala general</p> <p>German: ahí era la sala general, con esas mesas que tienen así ese desnivel y cada mesa tenía dos lamparitas de esas (...) que son una maravilla y esas todas se rompieron, la mayoría se rompieron y algunas también se las bajaron... eso estaba por allá después de la remodelación fueron a parar a un depósito y Conrado Zuluaga les mandó a poner esas basecitas en madera y las repartió por toda la biblioteca... pero resulta que el diseño de esas lámparas eran para estar ancladas a las mesas,</p>	
---	---	--

<p>ahorita eso, digamos nosotros no vemos mucho ahí en el punto de información y demás, es en estas épocas de vacaciones que llegan los papas con los niños de 11 o 12 años y uno es como: pues explicarles, porque esto, con toda la amabilidad pero hay gente que se pone muy molesta, es como: <i>“esto es la nación y deberían dejar entrar”</i> y uno dice <i>“es una cuestión de políticas”</i> y uno entiende que la gente se molesta, cuando acá vienen... pues cuando yo estoy y hay gente ahí, si viene gente de 16 años uno dice “camine”, cuando no estaban las salas cerradas, porque es que ahorita si vamos a hacer un plan anfitrión conozca la biblioteca, conéctese y viva la biblioteca digital que ahí es una conexión, pero en general si hay una molestia, el mismo hecho que usted llegue y le digan como “tiene que pasar y hacerse un carnet, la gente es como...- pero ¿por qué? Si esto es una biblioteca pública...”</p> <p>Cristina: y uno trata de explicarles con amabilidad pero claro...</p> <p>Cristina: acá el tema de la seguridad es eso, que no puedan entrar agendas, que, claro, la gente es....</p> <p>Cristina: y claro, hay que entender también que es una</p>	<p>atornilladas a las mesas y al hacerle esa basecita tan pequeña y en madera, el árbol de la lámpara es muy pesado porque es de bronce entonces eso con cualquier movimiento se volteaban y... esas caperuzas que son de cristal, de puro cristal... eso no se consigue...</p> <p>12:00 Daniel: German más o menos ¿desde cuando empezaron a cambiar ese... que los usuarios empezarán a llegar menos...?</p> <p>German: bueno, a raíz de la remodelación de la Luis Angel Arango... La Luis Angel Arango de todas maneras en esa época, hace 30, 28, 27 años no era tan poco ni la mitad de los que es hoy, ellos ya también tenían su plan de ampliación y cerraron como... mucho tiempo... eso duró cerrado primero como 2 años... y esos 2 años para nosotros fueron terribles, porque la Luis Angel de todos modos es la que ha soportado desde hace muchísimos años el servicio de biblioteca pública de la ciudad y en esa época no había ni BiblioRed ni nada de esas cosas, entonces eran la Luis Angel y la Nacional y ya... soportando todo, es decir, prestando el servicio de bibliotecas públicas de toda la ciudad, una ciudad que hace 30 años ya tenía más de 5 millones de habitantes entonces era templado para las dos, pero ellos tenían, como siempre, una infraestructura mucho más fuerte, con muchos más recursos, y cuando decidieron hacer toda esa ampliación , porque movieron un poco de cosa y las otras las dejaron ahí, pero adaptar todo ese espacio a biblioteca eso se hace por mucho tiempo, además con la remodelación entraba todo el proceso de sistematización... entonces eso fue tenaz para nosotros. Cuando abrieron allá y pues fue el ¡bum! De la Luis Angel, con esos espacios tan generosos que tenían, que ya ahoritica pueden ser un poco reducidos, pero recién abrieron eso era.. y eso sigue siendo de todas maneras... y la Luis Angel como biblioteca pública en toda Latinoamérica está muy bien posicionada porque tiene muy buenos servicios, porque tiene muy buenos espacios y de todas maneras es muy fuerte y tiene la colección más grande del país, la tienen ellos, todo el catálogo... yo lo utilizo mucho porque... (risas) muchas cosas que uno necesita buscar acá hay que buscarlo en la Luis Angel para saber si por lo menos</p>	
--	---	--

<p>biblioteca distinta y que tiene una misión distinta pero si hay que ser más pedagógicos</p> <p>Cristina: ahora es puro depósito legal (...) voy a volver sobre estas preguntas que les hacía a ellos dos y seguimos con la conversación aquí y ya con las preguntas, ¿listo? Rosario cuánto tiempo lleva trabajando acá en la biblioteca</p> <p>Cristina: y tu como, ¿quieres contar algo así como German?, ¿algún contexto, alguna cosa?, en inventario ¿qué?, tú, era solamente en la parte de atrás, no tenías que estar trabajando en esta cosa de pasar libros., ir a buscar....</p> <p>Cristina: Huraños...</p> <p>Cristina: listo, Daniel, ¿hace cuánto está acá?</p> <p>Cristina: y tú llegaste a trabajar en...</p> <p>45:32 Cristina: tu cuando estabas en procesos técnicos conocías y demás que era lo que se movía más acá en términos de usuarios, la gente que venía, los servicios ¿o nada?, o es <i>"esta uno allá y no sabe lo que pasa acá"</i>...</p> <p>Cristina: si, no se conocen</p>	<p>el titulo existe... ellos tienen mucho material, mucho material, entonces cuando abrieron ya empezó como a desplazarse toda la gente para allá, yo no me acuerdo quien estaba de director para la época, pero de todas maneras a raíz de eso empezaron a crearse acá unas políticas de que entonces acá iba a ser distinto el servicio, que esta era una biblioteca patrimonial y que el acceso va a ser restringido... pero empezó una gente especialmente la gente que estaba en esa época... pues yo estaba en... la gente que estaba en servicios empezó a... es decir... a cerrar todos los servicios de una forma también exagerada y hubo una época que todavía, lastimosamente todavía tenemos la misma fama, yo me encuentro con unas y me dicen "allá no dejan entrar"</p> <p>German: después de muchos años yo me encuentro personas y <i>"que hubo hermano y ¿allá si dejan entrar?, porque allá no dejan entrar"</i> y es que no lo dejaban pasar de esa puerta, y habían unas personas abanderadas, y yo lo digo con nombre propio, porque además ella no me puede ver... Magdalena... no deja entrar ningún usuario... tenía que ser el súper investigador, el súper chacho y el de dedo parado y el de no sé qué cosas, porque un usuario común y corriente y el escolar... además el mal trato porque un escolar era visto como...</p> <p>German: ah, sí, y además es un filósofo el también muy callado, como muy introvertido, un tipo de muy poca comunicación con los funcionarios, por ahí estaba la semana pasada en el fondo antiguo...</p> <p>Rosario: ah, ¿él es?</p> <p>16:19 German: uno barbado, él es, él es Ruben Sierra, en esa época además había un convenio con la Nacional... es que nadie se le media a ser director de la biblioteca por el sueldo... o era una persona muy fifí que no necesitaba plata entonces se venía a ser director y, como en ese medio de los intelectuales también hay gente muy sobrada que no necesita... pero había muchos que si necesitan su sueldo, además aquí hay que camellar, un director en cualquier parte le toca ponerse, y tiene una responsabilidad muy grande entonces eso gratuito</p>	<p>Fundalectura: Institución privada, que trabaja con entidades de los sectores público y privado para lograr el acceso de todos los colombianos a la cultura escrita</p> <p>Man: expresión</p>
---	--	---

<p>mucho entre las áreas que es como lo que...</p> <p>46:57 Cristina: si, además si hay una desconexión, cuando yo llegué aquí me acuerdo que habían dicho que iban a invitar a la gente de cada grupo a que fuera a otro grupo para ver lo que hacía como para uno no sentir esa cosa de <i>"usted está mal"</i> sino como <i>"venga, es que allá toca así"</i>, o sea a nadie le está tocando hacer el error porque si sino son cosas.. y yo no sé qué pasó, eso nunca se hizo...</p> <p>Cristina: bueno, vamos a hablar ahorita a partir de la experiencia que ustedes han tenido como ¿qué es lo que la gente viene a buscar a la BN?, como ¿cuáles son esas necesidades de información de la gente de la BN en este momento que ustedes han sentido desde depósitos y la experiencia que tienen</p> <p>48:26 Cristina: y tú ¿crees que eso es por falta de difusión?, que la gente efectivamente no sabe que acá se tiene todo eso...</p> <p>Cristina: y tú y tú ¿han estado en todos los, pues en el bibliográfico y en el hemerográfico?</p> <p>49:10 Cristina: que ahí es cuando uno dice <i>"bueno, esta cosa del patrimonio sí, pero si</i></p>	<p>tampoco funciona</p> <p>Daniel: era mucho para tan poco (risas)</p> <p>German: entonces había un convenio y duraron varios profesores especialmente esos profesores eméritos de la Nacional como directores de la biblioteca, pero eran, estaban en una especie de licencia pero no era licencia porque les pagaba la nacho</p> <p>German: si, eran profesores de planta y uno de esos era Ruben Sierra, Carlos Enrique Ruiz, hubo otros... no me acuerdo... pero de todas maneras para tapar eso y que tuvieran como algún atractivo, y si fue con él... si fue con Ruben Sierra que llegamos, yo me acuerdo que esa época Colcultura tenía una campaña para los museos y para todas esas vainas y ponían unos avisos <i>"bienvenido esta es tu casa"</i> y acá había uno entonces todos nos reíamos porque <i>"esta es tu casa"</i> pero no lo dejaban pasar a uno y era que de verdad a uno de ahí no pasaba, es que no lo dejaban... uno se asoma y ese hall, para nosotros pues es, tantos años acá, pues es como la sala de la casa uno ya no le ve ningún atractivo pero ese hall es bellísimo y la persona que entre y ve el edificio desde afuera por lo menos quiere entrar a curiosear a chismosear a conocerlo y no pasaba nadie, es que no pasaba nadie y los niños y jóvenes que se equivocaban y pasaban para acá los sacaban, es decir, era... de por sí que la gente para ir a una biblioteca lo piensa y si llegan aquí y lo sacan así <i>"tamboreado"</i> pues cuándo vuelve a una biblioteca, y ha existido toda la vida ese fenómeno de que el bibliotecario es huraño, responde mal y aquí esa era la respuesta...</p> <p>Rosario: o sea que si era cierto</p> <p>German: no, no, es que la persona no pasaba, si pasaba por ahí por error... allá yo me acuerdo que un una época reciente un día conmigo en la casa teníamos una niña en la casa que le ayudaba a mi mamá que la teníamos estudiando y una vez por alguna razón le dije <i>"vaya a la biblioteca"</i> y yo la entré y tuve problemas con Carmenza Gonzales de Arena, que ella fue jefe no hace mucho tiempo, que</p>	<p>coloquial para referirse a hombre o persona del género masculino</p> <p>Barraco: se trataría de una palabra muy utilizada no solo en Colombia y; además, de una palabra que tiene varios significados. En el Diccionario de americanismos (2010) no se señala el origen etimológico y aparecen recogidas las dos formas: berraco y verraco con las siguientes definiciones: 'persona valiente y audaz', 'persona bravucona o pependciera', 'persona o cosa extraordinaria, magnífica', 'persona que desempeña muy bien una actividad u oficio', 'persona que está muy disgustada, muy enfadada', entre otras.</p> <p>Mamera: pereza de hacer algo, flojera. Uy no que mamera ese trabajo! Ese man está una mamera hoy!</p> <p>Juepucha: , la</p>
---	--	---

<p><i>nadie la consulta ¿para qué?...” eso es una pregunta que uno tiene súper fuerte</i></p> <p>50:03 Cristina: ¿cuál es el usuario que ustedes están sintiendo que viene a la biblioteca Nacional?, ¿quién está llegando hoy a la BN?</p> <p>50:44 Cristina: y cuando has estado en bibliográfico ¿cómo has visto el movimiento ahí?</p> <p>Cristina: porque estamos haciendo una caracterización de los usuarios de los últimos tres años para estudio de usuarios y la profesión que más viene extrañamente son personas de derecho</p> <p>Si, que hay lo que dice Rosario es interesante porque creo que también se vive distinto en los depósitos, es que cuando uno está en prensa seguramente lo que ve es una cosa más especializada y es cierto, en general la gente que está haciendo investigación dura es digamos, posgrado y pregrado pero que ya está investigando, pues utiliza mucho la prensa, bibliográfico se mueve más...</p> <p>52:12 Cristina: tú identificas... hablando con Leonilde, como con Magdalena decían: esto, es esa sensación como de “listo, no había toda esta gente, se cerró, pero empezó a</p>	<p>por que no podía entrar y le dije no, eso no puede ser, yo tuve muchos problemas sin estar acá en servicios porque era absurdo y de verdad hubo rumores muy fuertes de que la biblioteca se cerraba o iba a ser adjunto de la Luis Angel pues porque aquí no.. y esto de todas maneras tenerlo abierto vale un billete, vale mucha plata pero si hubo una época muy difícil con relación al servicio</p> <p>German: nada, a lo extremo</p> <p>German: a no hacer nada, y en esas salas, porque había más gente que hoy de planta, mucha más gente que hoy quedó no haciendo nada, atendiendo dos, tres usuarios, por eso fueron acabando todas esas salas porque que hacían esos espacios desocupados, si eran espacios gigantes, por ejemplo abajo en esa sala general cabían como 150 personas sentadas, creo que hasta más, porque eso era lleno de mesas de lado a lado y no, eso era todo solo porque nadie entraba, nadie entraba ¡no!, no se dejaba entrar a nadie, entonces fue un cambio muy tenaz y muy duro, y es increíble y yo les digo hay personas... hace muy poco estuve con un señor por allá que es el papá de un amigo mío y me dijo eso “ que hubo, ¿usted sigue en la biblioteca?, pero usted cuántos años lleva allá ¿y todavía no dejan entrar allá a nadie?” (Risas) y es que así era, es decir así fuera una persona que viniera a leer...</p> <p>German: ahí empezó otra época para la biblioteca, de todas maneras él fue como un renovador en todo sentido, él tenía muy buena relación con Ramiro Osorio que fue el primer ministro de cultura y además él llegó y le paraban muchas bolas, hubo plata, se le dieron un poco de cosas, él nos contaba cómo se le dio... él nos contó que la biblioteca duro años y años tratando de sacar INRAVISIÓN de acá, porque todo el mundo decía: nadie decía “<i>allá en la 24 con 5° es la Biblioteca Nacional</i>”, sino “<i>allá en la 24 con 5° es Inravisión</i>” (risas) este edificio todo, la gente pensaba que todo era Inravisión y resulta que los que estaban arrimados aquí eran ellos pero todo el mundo pensaba que aquí todo era Inravisión, era como esa sombra que tenía la biblioteca</p> <p>23:08 Rosario: y aquí ¿por qué no eran colegios?, por decir algo de 10° o 9°</p>	<p>definición de juepucha: ¡Juepucha! interj. Urug. ¡Caramba! /</p>
--	---	---

<p>venir investigadores y en verdad se sentía pero como que de un momento a otro...</p> <p>54:09 Cristina: pero ¿qué fue ahí? Y ahí viene la otra pregunta... que tiene que ver con relación a eso que ustedes han podido identificar con eso que ven que sucede acá a partir de lo que la gente pide y quien viene a la biblioteca, ¿qué ha pasado con eso?, los servicios ¿están satisfaciendo las necesidades que tiene la gente ahora?, o ustedes sienten que no, ¿qué podría hacerse también ahí?</p> <p>Cristina: si, bases de datos y todo eso (...) pero a mí me parece importante lo que Germán dice porque, que también sería chévere que lo discutiéramos, y es como: puede que haya muchos servicios y hay un montón de cosas que se prestan pero también hay como un bloqueo de la misma gente por la llegada que eso es bien importante</p> <p>Cristina: además es importante como eso, mostrar las colecciones, lo que tú decías, o sea, acá hay prensa increíble, revistas, en material bibliográfico también es amplia la colección y nadie llega, se está desperdiciando, que la gente puede venir pero es como no, claro, "carné", a mi</p>	<p>German: le hacen visitas guiadas a los colegios... entonces ¿para qué vienen?</p> <p>Rosario: pero antes si...</p> <p>German: eso llegaban buses y buses y niños por todo lado y una visita por todo lado, para que si no van a dejar entrar....</p> <p>Rosario: yo si me acuerdo cuando llegué aquí, había mucha visita guiada</p> <p>German: de todas maneras a raíz de eso empezaron a crearse cosas, que como la biblioteca es la depositaria de todo lo que es depósito legal, que ese material, si se deteriora, si se daña, si no sé qué cosas...</p> <p>German: porque antes no existía ese problema y claro, toda biblioteca pública y toda biblioteca tiene un margen de riesgo con los materiales, todo, y en las partes por ejemplo de esos fondos antiguos, donde hay material muy valioso, es donde más se pierde, donde la gente tiene la visión de los que saben y son personas que saben y que tiene muchos recursos y que son de alto turmequé, esos son los que más se roban cosas y son los que más acceso tienen, porque es el doctor, es el ministro, es el académico, "uy siga señor" y esos son los que...</p> <p>German: todas esas bibliotecas de ellos tienen unas cosas que uno dice "y este man de donde saco esto", documentos de los comuneros, y esos manes resultan con todo esos... yo me acuerdo que hubo una época que decían que en el archivo se perdieron varias cosas de Bolívar y aquí se perdió una cuestión de Bolívar, yo me acuerdo en una época, y le echaban la culpa que eran los venezolanos, los investigadores venezolanos que estaban recogiendo todo lo de Bolívar para llevárselo y no, todos esos manes de aquí, de la academia de historia y de la lengua... y ellos empezando porque ellos tienen cosas en su bibliotecas que son...</p> <p>German: ellos son coleccionistas de mucha cosa y poseer un documento de Bolívar, que casi todos</p>	
--	---	--

<p>me pasa mucho y es “ a que tengo derecho con este carné, ¿me puedo llevar un libro?, es a ¿qué?” (...) como que la gente a veces tiene esas dinámicas por lo que dice Germán y es como: en un montón de lados uno entra, le prestan, uno hace, está abierto...</p> <p>59:05 Cristina: y ese tránsito de préstamo automatizado, que está muy bien, ha sido bien complicado...</p> <p>Cristina: yo creo que es una pregunta que nosotros tenemos mucho y es que acá ahorita ya llevan este año, se han carnetizado siete mil y punta personas, entonces ¿Cuánta gente de esa vuelve?, porque claro hay gente que puede que le interese pero que ya ve tanto el problema que no entiende ni que es, como es... que hay que ir enseñándole, y claro, está el acompañamiento constante pero uno siente “esto es tan complicado” ... “yo quiero ir a otro lado”</p> <p>01:00:43 Cristina: que eso es lo que hay que pensar... porque en últimas dice uno, un plan de difusión súper fuerte y empieza a llegar la gente pero si internamente no se han resuelto esas cosas va a pasar lo mismo y empieza a llegar otra vez el voz a voz de “no, eso allá sigue siendo un complique”</p> <p>01:03:19 Cristina: ¿qué otros problemas ustedes han</p>	<p>eran firmados por él, pero en el archivo, cuando el archivo funcionaba allá se perdió una carta manuscrita de Bolívar... que eran poquitas las que él escribía y que él firmaba... entonces son pérdidas de esas que... en el fondo antiguo se perdió en un época un álbum, en la época de Conrado, que era un álbum de monas que había sacado Hitler en su época que era una joya, que era una joya, yo nunca lo vi... (...) pero se perdió, se perdió por obra y gracia del espíritu santo... y eran cosas que son irrecuperables, que no tiene precio, que no... y esas cosas, era en la época que a libros raros no entraba nadie, que nadie tenía acceso, además yo me acuerdo que cuando trabajé allá personas a las que no le tenía mucha confianza y me decía la jefe “<i>va y se sienta</i>” y era la mesa esta bonita y yo me tenía que sentar al lado, que no rayaran, que no se llevaran nada, y de todas maneras allá se han perdido muchas cosas, hay muchas cosas mutiladas a pura cuchilla de afeitar de la época</p> <p>27:51 Rosario: nosotros encontramos mucho mutilado...</p> <p>Daniel: las portadas las mutilaban también</p> <p>German: eso es puro, puro saqueo, mutilación pero mutilación de esa salvaje... de todas maneras pasamos de un servicio de estar muy enfocados a la comunidad a hacerles un rechazo también muy extremo... y hasta cuando Carlos José Reyes se abrió un poquito pero tampoco fue mucho, ya el cambio fuerte fue con Lina Espítatela</p> <p>German: no no, ella de todas maneras ya era pensionada del banco de la República y ella ya estaba retirada, ella por algún tema de, ella tenía mucha relación con Uribe entonces él le pidió que viniera a colaborar aquí con la biblioteca y con el plan nacional ese de lectura, ella venía aquí gratis supuestamente... yo no sé cuál fue la piraeta, porque ella no podía recibir dos sueldos del estado, ella venía de ser la directora del Externado</p> <p>Daniel: ¿pero sigue todavía?</p> <p>German: póngale cuidado, ella estaba de directora</p>	
--	--	--

<p>identificado en relación con los servicios que se prestan?, pero digamos desde el otro lado también ustedes como ¿Cuáles son los problema que han dificultado y que ustedes pueden ver que la prestación del servicio se ve como afectada, como esas cosas que hay ahí como canales de comunicación que no funcionan, el mismo tema del catálogo... eso, como la falta de atención a ciertas cosas, como ustedes que identifican que pase en las salas con los usuarios y que estén teniendo problemas tanto en la prestación del servicio como dentro del grupo de colecciones que ustedes están y que efectivamente están afectando al usuario como para que no venga o para que realmente se sienta como, no se si llamarlo “frustrado”, ¿qué otras problemáticas ustedes han identificado como en esa relación?</p> <p>Cristina: y los errores tiene que ver con ¿qué?, en general...</p> <p>Cristina: no y eso, yo creo que es una cosa compleja porque uno le dice a la persona la primera vez y uno trata... yo por lo menos trato “<i>listo, mire, péguete acá</i>” si le queda complicado vuélvanos a llamar, pero el préstamo automatizado es tenaz porque uno le dice a la persona la primera vez y la</p>	<p>del Externado, cuando le ofrecieron esto yo me acuerdo que en esa época más o menos se ganaba como siete millones de pesos, que eso hace rato... German: cuando la primera administración de Uribe, si 2002, y cuando se fue a venir le ofrecieron diez y se vino porque había hecho su compromiso con Uribe y duro poquito, duro como dos años, y se fue y salió de aquí a ganarse como doce, y la condición fue que ella trabajaba en Cartagena y venía a no sé qué... ella (risas) además encabeza todo un (...) de esas señoras que han sido todas las directoras de Fundalectura, de la biblioteca piloto de Medellín... son como diez viejas pero, perdóneme la expresión, que manejan todo y ellas son ideólogas con Peñalosa de BibloRed, ellas montaron toda esa película de BibloRed, primero aquí y después... Antioquía tenía una red de bibliotecas públicas pero especialmente en todo el departamento, lo mismo que el Valle, el Valle tenía toda una red de bibliotecas públicas en todo el departamento, el Valle era el que tenía mejor cobertura tenía en el país y lo seguía Antioquía, pero es que Antioquía es muy grande... pero la creación de la red tipo bibliotecas de Medellín es casi que una copia de lo que es BibloRed y las mismas señoras estuvieron metidas allá y son un grupito pero que pone y quita y la que lidera eso, una de las líderes es Lina Espítatela</p> <p>German: Margarita Valencia hija de Carlos Valencia que fue director de Colcultura...</p> <p>Daniel: él estuvo como en el 2006 ¿cierto?</p> <p>German: ella estuvo despuesito de Lina y ella duro muy poquito tiempo y después cuando se fue Lina quedó Mery Giraldo (...) que Mery era una persona que tenía muchos problemas abajo, ella estaba en selección y adquisiciones y con su grupo chocaban mucho y la gente se quejaba, de que maltrataba a la gente... entonces ella anocheció jefe de selecciones y amaneció directora de la biblioteca, ella hizo un poco de vainas, por ejemplo ella no se quería con Edgar y Edgar había tenido su cuarto de hora en toda esa época de Carlos José Reyes entonces resulta, de compañeros, de jefes de coordinadores, pasa esa vieja de directora entonces empezó a darle a ese man hasta con la tranca de la puerta y hubo</p>	
--	--	--

<p>persona piensa que ya sabe y es a pedir como locos, que es cuando nos llaman <i>“es que alguien está pidiendo”</i> y uno <i>“pero ¿Dónde está?”</i> porque ellos ya dicen como <i>“es así”</i>, o que se queda un registro abierto y ellos mandan pidiendo otra cosa, eso es...</p> <p>01:07:34 Cristina: o sea, ustedes también sienten que en términos, para ustedes mismos, de colecciones, en términos de infraestructura, faltan cosas... pues es decir, yo me imagino, porque a veces acá la gente es <i>“pero que demora”</i> y uno es como <i>“pues entiendan que el depósito de prensa, los sábados pasa mucho, que yo a veces... claro, ahorita ya está calmado, pero en Octubre y eso era una locura y ellos “pero es que llevamos 20 minutos...”</i> y uno trata de no llamar sino hasta cuando ya es como <i>“venga... es que la gente está acá”</i> y la gente no entiende y uno dice <i>“usted no se imagina lo grande que es esto, y esta persona está sola y tiene que ir a buscar todo estoy a traerlo y hacer todo el recorrido”</i>, yo por lo menos trato de que la gente entienda que la gente no está sentada allá rascándose la barriga... pero entienda que está uno solo, o dos y eso no es...</p> <p>Cristina: ¿qué otra cosa?, o sea, lo que les decía a ustedes es como allá adentro en términos de</p>	<p>cosas que incluso para ser directora no eran muy éticas, es decir, como dicen vulgarmente, por allá hasta mostró el cobre en una persecución rastrera y yo no sé cómo ese man se aguantó todo eso, porque ahí se fue Carmenza, empezó a darle a Carmenza y Carmenza si <i>“te veo Mateo”</i> se fue porque ella no estaba para esos conflictos y a este man le tocó soportar, pero ella hizo todo eso tan evidente que la sacaron y salió sacada... y después de ella estuvo esta Catalina, esta vieja que también tenía que ser directora de la biblioteca a como diera lugar y la alcanzaron a nombrar antes de Mery Giraldo y esta gente de (...) con el respaldo de Enrique Santos dedicaron un poco de cartas en el tiempo y no la dejaron nombrar y sin embargo después de Mery se hizo nombrar, y como a las seis meses subió Samuel Moreno de alcalde... no, era amiguísima de la mujer de Samuel Moreno entonces la nombraron directora del IDR, no, del instituto distrital de cultura y turismo y como el distrito paga mejor que la nación entonces eso también salió de aquí como volador sin palo</p> <p>34:09 y ahí llegó Ana Rojas, ella de todas maneras ahí cambio mucho la cosa, si hubo un poco de directores que están buscando llenar su hoja de vida, esta vieja Catalina, no, de esas viejas clientelistas que están persiguiendo solo cargos públicos importantes con un respaldo atrás muy bravo, entonces quería ser directora y fue directora y ella es de Pereira...(…) y llegó, yo creo que de los directores desde que yo estoy acá, que han hecho así gestión, porque han tenido respaldo, es que el respaldo desde allá si no hay respaldo allá aquí no eres la persona... porque como no somos autónomos, como para todo dependemos de allá entonces Carlos José Reyes y Ana Rojas, a mí me sorprendió porque yo pensé que iba a durar más... no sé porque se iría... porque de todas maneras a ella le pararon muchas bolas, le dieron recursos, plata, más gestión... ella hizo cosas, de las personas en todo ese tiempo que yo estoy que más se ha notado la presencia, que ha cambiado, se ha dinamizado... con ellos dos, porque además han tenido respaldo de allá, yo me acuerdo que hubo épocas de directores que pobrecitos, yo me acuerdo de una época en que había que reunir para el café, para el papel higiénico, los lápices, no había nada,</p>	
---	---	--

<p>infraestructura ¿tocaría?, pues porque lo pienso yo es eso, digamos, yo a veces me imagino, como Camilo los sábados que se ha estado ahí, uno dice <i>“juepucha eso es...”</i></p> <p>Cristina: no, si, si, si, cuando empezó lo de prensa si</p> <p>Cristina: no, y es que hay gente que uno le puede explicar hasta seis veces y toca volver, y le mandan a uno la papeleta y es gente que uno le ha explicado y toca volver....</p> <p>01.12.04 Cristina: no, no más el hecho de entender eso, que algunos están ahí, que el otro es microfilmado, que el otro es de Enero a Diciembre entonces tiene que pedir es mes, y uno le da a la gente la información que está pidiendo porque atiborrarlos de información también es como: usted mañana no va a saber cómo hacer esto entonces vuelva a pedir el... la gente se molesta</p> <p>Cristina: hay veces que uno no encuentra...</p> <p>Cristina: no, es bien difícil y uno además se frustra porque a nosotros... Edgar nos lleva a una capacitación un día de cinco horas y era como <i>“si, busquen aquí, ponga el año, no sé qué, los códigos”</i> y uno como que ahí cogió algunas cosas pero a veces uno llega intenta poner la ciudad, el no sé qué y no aparece</p>	<p>no les paraban ni cinco de bolas, gente que le tocó muy duro y cuando no hay respaldo como se hace para gestionar...</p> <p>36:12 Un tipo que era un figurón y que todavía sigue siendo Juan Luis Mejía, que el tipo venía precedido desde Medellín que era pues el “chacho” de la película, no, el tipo duro como tres meses porque no soportó que no hubo plata y después fue ministro, el también fue ministro de cultura, de todas maneras, bueno, los cambios hasta ahora más o menos hay como buen ambiente para el usuario... pero duramos muchos años con un ambiente muy difícil para los usuarios y sobre todo, yo no sé, a mí me parece que a los muchachos, a los escolares que llegan debería por lo menos el día que vienen dejárseles entrar, explicarles cual es la razón para que no puedan entrar... pero sacar a una persona... muchas veces a un muchacho le cuesta ir a una biblioteca, y va y no tiene acceso, no puede consultar , yo creo que difícilmente vuelve a otra (...)</p> <p>German: yo en realidad en colecciones volví hace poco y sin embargo yo estoy por allá adentro que poco contacto tengo con el usuario</p> <p>38:53 German: y era una época en que no existía toda esta red de bibliotecas, es decir, esta era una necesidad muy sentida, y no tenían acceso y todo para la Luis Ángel y aquí nadie entraba, pero es que nadie, hubo una época en que era impresionante, un rechazo al servicio a la comunidad muy tenaz</p> <p>Rosario: pero todavía ahí afuera, se escuchan, por ejemplo hay veces vamos nosotros a coger las estas para el almuerzo y todavía se escuchan comentarios de los usuarios donde dicen “veámonos que es que en esta biblioteca lo tratan a uno mal, ni le ayudan a uno” o sea se escuchan comentarios feos del servicio, todavía...</p> <p>40:35 German: esa dinámica desde la apertura de la Luis Angel y después con la creación de BiblioRed, que usted llega allá y nadie le dice nada, usted entra y sale.. nadie lo está parando, si al caso cuando lleva morrales para ver que lleva, que eso es en toda partes, no solo en las bibliotecas sino en cualquier</p>	
--	---	--

<p>01:13:16 Cristina: bueno, vamos a entrar a la última pregunta y es como una cosa de imaginarse uno un poco que podría ser, creo que German ya lo tiene ahí super claro, y es una cosa de tecnología, es una cosa de desarrollo tecnológico como para que podamos entrar en unas dinámicas un poco más amables, pero si ustedes tuvieran la oportunidad de tomar decisiones digamos que tuvieran una incidencia en la transformación de la biblioteca en la prestación del servicio como ¿qué creen que se podría hacer, también en la dinamización de la biblioteca?</p> <p>Cristina: diez años, ¿once?</p> <p>01:16:47 Cristina: claro, yo a veces cuando hablo con la gente, lo que trato de ponerle ahí como en comprensión, obviamente faltan muchas cosas pero es eso, por ser una biblioteca que por ser más antigua no está mejor, de hecho es como que ha tenido que pasar por todos estos procesos de migración, es que uno cuando hace visitas guiadas con gente de bibliotecología, uno mostraba el primer índice que hizo (...) y no hay una cosa que estaba así manuscrito y haga una lista de los libros, a esta vuelta es que es un cambio...</p> <p>01:18:44 Cristina: si, cuando</p>	<p>edificio público, por seguridad y por esas cosas eso es elemental, pero de todas maneras la gente si entra como Pedro por su casa, en cambio aquí... entonces sin han estado en otra biblioteca llegan</p> <p>41:10 [...] todos hablan a la vez</p> <p>Daniel: ya se frena la gente German: lo único raro es que hay una puerta de acceso y una de salida y acá solo tenemos una puerta, pero la Luis Angel si se va a salir uno por la parte de arriba le dicen a uno “<i>tiene que dar la vuelta</i>”, es lo único. Es lo más agresivo que le puedan decir a uno, que acá no puede salir porque esta es la entrada, de resto uno se camina esas salas, se sienta donde quiera...</p> <p>41:49 German: hay muchas cosas cohibidas, que les ponen muchas condiciones, si en otros espacios no los tienen, entonces... ese tema</p> <p>Germán: cómo explicarles sin que ellos también se sientan rechazados, ahí esa es la parte complicada, como atender ese usuario, como explicarle bien, hacerle ver que el material de acá es... y de hecho (...) porque ante aquí se adquiriría mucho y había un presupuesto grande para compras anuales, ahora no</p> <p>42:52 Rosario: tres años y medio, pero yo entré fue a inventario y este año estoy en colecciones</p> <p>Rosario: no, yo solamente tuve contacto con todos los libros, con todos pero pasar como para usuarios no, nunca porque era un inventario, yo solamente... Me conozco la colección, toda la colección me la conozco, aprendí mucho del (...) que no sabía ni que existía, buenísimo, pero ese contacto con el público solo lo que he escuchado, ¿si me entiende?, o sea, las quejas, lo que te decía... la atención, que es lo que dijo don Germán, si escuchaba mucho de que contestaban mal que eran todos...</p> <p>Rosario: exacto, pero solo escuchar, donde estábamos se escuchaban los comentarios...</p>	
--	---	--

<p>la gente se pone tan molesta trato de mostrarle ese panorama, porque es que no es sencillo</p> <p>Cristina: pero cuanto se luchó esa plata ¿no?... como dos décadas</p> <p>Cristina: bueno y de hecho es más fácil uno llegar a BiblioRed que es como <i>"empiece a meter todo en este..."</i> y pues son diez años, es que estos son 230 años</p> <p>Cristina: ahí si es que la colección es muy pobre, yo trabajé en Virgilio dos años y la colección allá es... que uno dice <i>"si, maravilloso"</i>, pero allá hay poquito material... que eso es lo que más tienen que hacer ellos, pero mantener esos edificios... lo que ha costado mantener Virgilio Barco, desde los espejos de agua hasta... entonces la plata se va ahí en mantener y no hay para colecciones, que ese es el gran defecto</p> <p>01:20:30 Cristina: es divino, y uno está feliz allá pero uno va a pedir y <i>"no hay, no hay, no hay"</i> eso pasa mucho... ¿qué otros proyectos, qué otras cosas se les ocurren para dinamizar la biblioteca?, Daniel, usted que es nuevo y viene así que con todas las ideas del mundo (risas)</p> <p>Cristina: como esa tarea de difusión desde acá, bueno,</p>	<p>Daniel: dos y medio</p> <p>Daniel: en procesos, catalogaba procesos, y ahorita ya llevo seis meses acá en colecciones, y en el año 2007 yo estuve en procesos en un contrato que hubo en revistas, que era un tema de organizar ahí un poco eso de revistas, alfabetizar y organizar la colección que ahorita está en H y también en W, y ahí tuve la oportunidad... nosotros entramos a fondo antiguo porque en ese momento también era, o sea ahí no dejaban entrar a nadie y tuvimos la oportunidad por un compañero de entrar con... ¿cómo era que se llamaba él?, ¿don Humberto?, sí, que ya murió, yo lo conocí a él y él nos dejó entrar y nos hizo una visita a la sala de seguridad (...) que yo estuve hasta por cierto, allá nos cogió Edgar y eso... (risas)</p> <p>45:41 Daniel: pues no, allá está uno como en su cuento y sabe que hay servicios, pero es como muy... no hay mucho contacto y tú estás en el cuento de catalogación y uno no tiene ahí como...</p> <p>German: si, hay cierto celo, por ejemplo entre colecciones y servicios y procesos siempre hay mucho choque, que todo está mal hecho y que todo lo se encuentra mal en la base... en las bases de datos de todas la bibliotecas hay errores... en todas, de digitación y bueno, todo tipo de errores hay en las bases de datos, entonces chocan mucho ese par de grupos, existe mucho celo y como que no se quieren, porque el trabajo de procesos el primer evaluador es el usuario y los funcionarios de colecciones y servicios que son los que están prestando el servicio, son los que detectan las fallas, lo errores... que el duplicado, que está mal escrito, que no aparecen los... todo es culpa de procesos y no, es todo una cadena que tiene que estar todo articulado para que funcione bien</p> <p>Rosario: por eso, por el choque, porque son muy celosos con sus cosas, o sea no....</p> <p>47:44 Rosario: la necesidad...</p> <p>Daniel: pues yo veo que en prensa por ejemplo hay ciertos títulos como muy ya determinados que se solicitan, por ejemplo hay prensa que ya está en la</p>	
--	--	--

<p>claro que hay se ha estado manejando, lo que pasa es que si, yo no sé si este año ha sido como muy extraño pues por todas las cosas que han pasado o estamos ahí como entendiendo la situación para ver qué... el servicio este de novedades bibliográficas, y yo me acuerdo que cuando yo llegué pues Lucía le estaba trabajando a eso, pero ese es un servicio que es muy malo, la verdad, o sea yo si cuando Lyda me dijo, yo: es que yo era usuaria de la biblioteca antes y cuando a mí me enviaban era un correo que cada vez que Lucía subía una cosa a la plataforma le enviaba a uno un correo que decía <i>"nuevo material en la biblioteca"</i> y un link que ni siquiera servía, y si Lucía subía quince ese día quince correos le llegaban a uno... yo me acuerdo que yo le dije a Lyda <i>"no, esto es una cosa como de hagamos un boletín, empecemos a escribir reseñas, como una cosa..."</i></p> <p>Cristina: claro, y que las portadas, y que la tabla de contenido... eso estaba ahí pero realmente cuando tu se lo mandabas a la gente eso no era nada, yo empecé a mandar eso como a Spam porque cuando Lucía subía, y podía ser cada mes, eran quince correos al día...</p> <p>Cristina: porque eso si se ha pensado y yo me acuerdo que le decía a Lyda <i>" pues si,</i></p>	<p>estantería y ahí se queda porque... de pronto hasta ni saben que existe, porque uno siempre ve que piden Colombiano, el Espectador, que piden el Tiempo, uno que otro diario, pero si, son como los del siglo, ya son como la prensa más nombrada que uno ve acá que generalmente se consulta</p> <p>Daniel: si, de pronto se debería difundir un poco más lo que...</p> <p>Rosario: hemerográfico y prensa, bueno yo...</p> <p>German: a últimamente, pero yo si la biblioteca me la he caminado toda (risas)</p> <p>Rosario: yo que estoy en revista, pasa eso, eso es una colección grandísima y siempre Semana, Cromos, eh... ¿cómo es la otra?, mecánica algo y ya o sea, pues una cantidad de revistas y son unas diez que piden</p> <p>Rosario: cuando he estado ahí me he dado cuenta que no, o sea, tanta revista y uno dice pero ¿por qué siempre la misma? Y si tu coges las papeletas siempre son las mismas, unas diez revistas, claro que en cantidad pero son 100 títulos, 1.000 títulos...</p> <p>German: la única es la consulta más actualizada de información del día... y yo creo que bueno, de todas maneras... si, la gente no sabe la existencia de esos fondos tan ricos y sin embargo yo creo que se mueve más hemeroteca que bibliográfico o a veces permanece mucha más gente allá que es este lado...</p> <p>Daniel: pues yo digo que como los estudiantes, de pronto pues si, a hacer sus trabajos...</p> <p>Rosario: yo pienso más que como investigadores, porque es que piden mucha prensa, de los años... como posgrados, como... pienso yo, no sé, o sea eso es lo que yo percibo, o sea porque es que piden mucha prensa de los años pero... mucha prensa antigua y yo pienso que de pronto</p> <p>Rosario: no, ahí si... si general, estudiantes de la universidad pues porque piden muchos libros... cálculo, química, de todo... de derecho, de derecho piden cualquier cantidad</p>	
---	---	--

<p><i>una cosa que no sea solamente de novedades sino de mucho material que por ejemplo que se digitaliza” que la gente no tiene ni idea que es un material del siglo XVII, pues chévere que alguien se ponga y escriba un texto a mano y que le llegue a la gente y que se mande como... pero que no sea un link ahí que uno entra y de hecho a veces ni siquiera la página abría entonces sí es muy complicado, pero creo que esa parte de difusión si... pues yo sí creo que eso es bien importante</i></p> <p><i>Cristina: pero que sean cosas de calidad, porque si tú empiezas a botar ese servicio así, que por eso se paró, fue como “para qué le mando un montón de, la gente empieza a decir: que mamera esto que me llega de la biblioteca” porque no es una cosa como...</i></p> <p><i>01:24:14 Cristina: si, porque la idea es que fuera automatizado, que la gente... o sea que si tú ponías ahí tu hacías un formulario y tú decías: bueno me interesa ciencias sociales entonces cada vez que hubiera una cosa nueva te fueran enviando, pero eso no estaba ni periodizado (...) tocaba alguien que hiciera desde la lista de las colecciones que llegaban... yo lo hice una vez, y claro, aparte de que era dispendioso era como “para qué le manda uno a la gente</i></p>	<p>[...]</p> <p>51:45 Germán: en la época que nosotros hablamos el grupo de investigadores era impresionante, yo me acuerdo que había cubículos para que ellos trabajaran y todas esas cosas y había gente, investigadores, diariamente que permanecían acá, investigadores que venían todos los días, todos los días y a raíz de lo nuevos servicios de la Luis Ángel se fueron todos, es que se fueron todos...</p> <p>German: no, ellos se fueron, ellos se fueron porque de todas maneras, el Internet aquí es nuevo, aquí no había Internet y cuando empezó a tener el misterio Internet aquí tenía primero la dirección y la administración y no más, después, los jefes, uno en procesos con esa necesidad para hacer análisis y todas esas vainas y para hacer una buena catalogación y uno trabajando con enciclopedias y con diccionarios y con (..) y ya estábamos trabajando con unicornio y no teníamos acceso a Internet... y mucho menos los usuarios, en cambio allá crearon el servicio que nosotros teníamos con cubículos y hay cubículos por todos lados y 24 horas de Internet y los investigadores acreditados tiene Internet todo el tiempo entonces...</p> <p>[...]</p> <p>53:31 : así esa gente que son equipos de trabajo que hacen investigaciones muy dispendiosas... hay mucha gente, personajes que siguen sacando mucho material que uno dice “<i>uy pero este man como hace para escribir tanto</i>”, no pues es que tiene unos equipos de trabajo súper grandes, le pagan a estudiantes universitarios, los mandan a consultar, a buscar y ellos son los que finalmente hacen la recopilación, ellos ya tiene que es lo que quieren... pero de investigación la hacen con equipos de trabajo muy grandes que tienen... y toda esa gente no volvió...</p> <p>54:32 German: por todo este proceso de sistematización que pudo tener sus debilidades pero que eso cambia mucho lo que es la falta de servicio... yo no sé, ya cuando la gente le coge como</p>	
---	--	--

<p><i>una tabla de contenido”, usted tiene que vender, pienso yo, los productos de otra manera [...]</i></p> <p>01:25:18 La idea después del estudio de usuarios es como decir, bueno hay unos problemas que efectivamente se pueden resolver ahora y hay otros que dependen de un montón de cosas, porque claro, no es solamente una cosa de uno, ni de otro, sino que es un trabajo articulado que pues para que se de empiece a ser como de a poquitos, pero eso es chévere también y hay que tener... ¿qué otra cosa Rosario? Ya para terminar...</p> <p>Cristina: si, por lo menos eso, como que la gente diga <i>“bueno, fue difícil, pero alguien estuvo a mi lado”</i> (risas) y me apoyó...</p> <p>Cristina: uno como que siente <i>“si, tengo que volver, por lo menos hay alguien que me va a apoyar”</i></p> <p>Cristina: además yo sí creo que es cierto, que yo la verdad lo reconozco mucho</p>	<p>pereza a un sitio se va y seguramente encontraron un ambiente más amable, más acogedor en otro lado y seguramente los accesos a tanta información pues también hacen que desde su propia casa estén haciendo muchos trabajos, eso también influye mucho. Hay personas a las que le crean también como una especie de usuario en su casa los mismos centros de información</p> <p>55:31 Daniel: yo pienso que también de pronto por la característica de esta biblioteca, que no se puede hacer un préstamo externo entonces la gente pues se frena porque <i>“yo quiero llevarme el libro a mi casa...”</i> pero aquí no se puede, tú tienes que consultarlo y ya</p> <p>[...]</p> <p>Daniel: el usuario se va para otra biblioteca y allá se lo puede llevar para su casa, se puede llevar 2, 3 libros, aquí uno sabe que solo puede venir acá a consultar y ya</p> <p>Germán: uno desde que tenga el carné en la Luis Ángel eso ya... a fuera en la rotonda esa le llega más rápido el libro que prestado casi que adentro en la sala, eso es rapidito que sale uno con su librito debajo del brazo y ese es un tema que ya es bien complicado, pero yo sí creo que hay que tener como un plan de difusión muy agresivo para volverlo a socializar a la gente este espacio como un espacio necesario para ellos y amable, que sea amable, que no se sienta que aquí no están bien atendidos</p> <p>Rosario: yo pienso que todavía hay muchas barreras con las personas que piensan que no pueden entrar, ya van con esa negativa... como volverles a decir que sí, que si pueden venir, que si los van a dejar entrar</p> <p>57:42 Germán: en nuestro proceso de sistematización también afecta mucho, nosotros ahoritica puede que, a Dios gracias, con esto del inventario logremos, o sea un poquito más dinámico... uno a veces teniendo una herramienta... porque el soporte de unicornio es muy robusto y eso está sobre utilizado, entonces en realidad el</p>	
--	--	--

<p>y también me parece terrible y es que ese cambio de grupo de colecciones y servicios también es terrible, yo por lo menos he entrado una vez a cada depósito, pues el material, lo que yo puedo ver, tu puedes conocer muchísimo más el material, ustedes que están allá y uno está abajo y es a través del catálogo... y yo leo y yo estudio pero...</p> <p>[...]</p> <p>[...]</p> <p>01:30:45 Cristina: si, es bien raro, para nosotros que digamos ahorita estamos de contratistas nuevos, juepucha, uno trata y uno le hace y demás, pero claro, uno no está allá y sí debería ser como, pase un tiempo, conózcala y luego baje...</p> <p>Cristina: Claro, y además pueden venir como súper tranquilos y luego alguien aquí a la salida <i>"venga es que está esto..."</i> porque Camilo creo que una vez en una reunión él si dijo como, claro, uno acá no tiene como esa percepción pero acá hay</p>	<p>servicio se presta todavía con técnicas muy arcaicas (risas) entonces eso también nos tiene a nosotros [...] eso hace mucho tiempo en muchas partes funciona distinto</p> <p>[...]</p> <p>Y llene papelitos y por duplicados y si no quedo claro vuélvala a llenar... en ese escribir la información se cometen muchos errores, entonces que la referencia quedó mal la devuelven</p> <p>[...]</p> <p>Germán: y es que nosotros en eso tenemos un atraso bien tenaz, bien tenaz, muchos años ya, es que el proceso ha sido bien tardío, es que eso ya lo solucionó todo el mundo, menos nosotros, nosotros estamos muy mal, muy mal</p> <p>Rosario: si, porque allá en la Luis Ángel Arango pegue aquí, monte acá...</p> <p>[...]</p> <p>01:00:24 German: en esta época que estamos estar llenando papelitos y bobadas y pendejadas de esas eso ya... estamos muy mal y ese es un reflejo también de que, bueno, de que estamos quedaditos y si no nos ponemos al día pues tampoco va a avenir la gente por acá a darle tantas vueltas a una consulta</p> <p>01:00:56 Germán: en las búsquedas yo he insistido mucho y por ejemplo ahorita lo estoy experimentando mucho, la gente que está al frente del servicio, o bueno, no todos, pero... tienen muchas debilidades en las búsquedas, hay que dinamizar más esto, hay que capacitarnos más en búsquedas porque la base ya es rica, pero sino sabemos buscar tampoco... y en las búsquedas hay que ser muy paciente... yo tengo fama aquí de huraño, de aislado, que no saludo... y yo cada vez que tengo oportunidad de trabajar con un usuario digo: a un usuario hay que dedicarle tiempo y hay que tenerle paciencia... hay que buscarle, es que la</p>	
---	--	--

<p>cosas muy valiosas y hay gente que sabe lo que hay y que sabe que está el inventario y que hay que aprovechar con toda y sacárselo...</p> <p>Cristina: es que una hojita no.. cualquier cosita, un folio ya... que eso no tiene pin, que no va a sonar que eso no va a pasar nada... juepucha...</p> <p>Cristina: creo que por eso también con la decisión que a mí también me pareció cuando automatizaron el préstamo en el fondo antiguo, claro, la gente que (...) póngale papeleta y que uno pueda estar ahí pendiente, porque claro, ni siquiera la gente en el inventario sino el mismo usuario sabe que aquí está en despelote...</p> <p>[...]</p> <p>01:35:43 Cristina: bueno les agradezco mucho, pues la idea es recuperar todas estas voces a ver cómo podemos hacer como un plan de mejoramiento, entender qué es lo que pasa también escuchando a los usuarios, a los funcionarios, a la gente que viene pero tiene una percepción sobre la biblioteca, las transformaciones que se han dado y como eso también ha generado unos cambios importantes que a veces han</p>	<p>mayoría de la gente hay que buscarle y eso es como incomodo (...) y no lo sabe aquí ni en cualquier parte, porque no tiene por qué saber, no tiene por qué saber cómo se hace la búsqueda, que si por autor, por título, que si combinada... y la mayoría de la gente, mucha, es la primera vez que va a una biblioteca entonces si uno no le enseña bien y si no le explica bien él también pierde el tiempo y se va muchas veces sin encontrar una información así esté... porque no sabemos hacer búsquedas, yo ahoritica... esta gente con la que estoy trabajando allí, ellos no encuentran los libros y yo los busco y yo si los encuentro entonces ese tema es de pura experiencia también, pero también es de aprendizaje, de estar ahí todos los días, porque uno aquí todos los días aprende mucho, de todas maneras acá lo que uno aprende es impresionante, pero lo del proceso de sistematización tan atrasado también ha afectado mucho la biblioteca, porque de hecho estamos muy atrasados</p> <p>Rosario: pues... hay veces ¿no?, que uno se da cuenta que en el pedido hay mucha falla, ahí no hay acompañamiento de... o sea, del servicio hacía el público, entonces ahí hay una falla...</p> <p>Daniel: entonces ahí se pierde tiempo, porque mientras llegan uno ve que el pedido o la solicitud está mal entonces hay que mandar a que verifiquen y ese tiempo se va perdiendo...</p> <p>Rosario: pues uno no puede hacer más nada... yo por lo menos a veces te llamo a ti "ay, mira ayúdame ..." pero como hay veces que no soy yo la que estoy ahí, hay veces verifique y mande entonces...</p> <p>Rosario: o sea con... como... como pedir el libro, o sea, no lo saben pedir</p> <p>Daniel: en prensa ocurre mucho porque cuando... los años y los meses y ese tipo de cosas...</p> <p>Germán: puro desarrollo tecnológico, que era lo que estábamos hablando hace un rato, el hecho de que haya que mandar, por ejemplo ahoritica, una solicitud allá a ese equipo y que de ese equipo tengan que redistribuir...</p>	
---	---	--

<p>sido afortunados y otros no tanto pero... creo que estamos tratando de entender eso.</p> <p>Ahorita lo que vamos a hacer es como seguir con funcionarios, vamos el otro año Febrero a hacer grupos focales con usuarios potenciales, usuarios reales y esperar aplicar unos instrumentos que estamos preparando para cuando ya la biblioteca vuelva como a su normalidad, que hay que esperar también un tiempo, pero de seguro socializaremos esto y veremos que otras ideas nos pueden dar...</p>	<p>[...]</p> <p>Eso es andar en la época del yet y andábamos en burro, porque es que no puede ser que tenga que estar una persona las doce horas pendiente de todas las solicitudes y estarlas redistribuyendo casi que manualmente, no... estamos pero jodidos, en lo tecnológico estamos muy atrasados</p> <p>[...] 01:06:21</p> <p>Es que nos atrasamos en ese desarrollo por mucho tiempo y ahora no podemos ponernos al día de la noche a la mañana... pero es desde que inició el proceso, porque uno siempre tiene los modelos... uno va a esos depósitos de la Luis Ángel, yo no sé si los han conocido, por qué no tratan además, que en alguna época se hizo, de hacer que nosotros como funcionarios de esta institución conociéramos esos servicios, que es bueno, ir a esos depósitos, que son gigantes, donde hay bandas transportadoras, donde las impresoras están en cada área del conocimiento, entonces... y no hay que mandar ni nada de esas cosas, sino que el sistema mismo ya por defecto sabe a donde manda, a qué impresora llega solito, él no tiene nada que hacerle, nada, nadie tiene que estarle chuzando aquí, chuzando allá porque eso llega de una, en cambio... es puro desarrollo, el desarrollo tecnológico de nosotros está muy atrasado, que pena que lo diga...</p> <p>[...]</p> <p>Y mientras no tengamos esos bien desarrollados...</p> <p>01:08:14 Germán: en el caso, por ejemplo, del fondo antiguo, (...) porque allí por lo menos yo a veces no escucho la máquina está y Robinson que está ahí... ahoritica pues él no tiene servicio a público ni nada de esas cosas debería estar ahí como más pendiente... porque ahí es estar pendiente de ese aparato que tampoco es mucho la solicitud allá, es que uno... como yo les digo, esto ahora es un paseo, eso es... una maravilla</p> <p>Rosario: solicitudes así firmes son prensa y depósito bibliográfico...</p>	
--	--	--

	<p>German: entonces a veces si hay que estar llamado más como para ver qué pasó con algo, porque a veces estoy ahí con estos chinos y de todas maneras en este fondo hay que estar muy pilos y llegan allá... y es que el golpe ha sido muy tenaz para ellos llegar a trabajar con un material que además no los capacitaron para eso, los capacitaron para libros modernos pero no hicieron una capacitación para material antiguo, entonces les ha tocado muy duro, es como los que capacitaron todo alrededor del libro y están trabajando audiovisuales... de hecho ese trabajo se sabía que iba a ser muy complejo y es muy complejo, no es fácil, es muy berraco lo que están haciendo, ojalá salga lo mejor posible, de todas maneras es difícil, ese trabajo es complicado, bien complicado, por las colecciones, por las diferentes políticas, por...</p> <p>[...] 01.09.59</p> <p>Entonces allí me ha pasado más de una vez en estos días, como ellos preguntan y preguntan, hay que estar de escritorio en escritorio colaborándoles, me han llamado que <i>"uy, que una solicitud"</i> y se me olvida... se me ha olvidado un par de veces, que <i>"si, si, si"</i>, y alguien me pregunta y me quedo ahí y se me olvida, entonces volver a llamar en el caso nuestro es válido, que marquen las veces que sea porque pues... se le olvida a uno, o en el caso mío, se me ha olvidado varias veces</p> <p>01:10:55 Germán: ¿tú ya estabas cuando se pusieron las impresoras?... las impresoras tienen muy poquito tiempo, como seis meses por ahí...</p> <p>German: no, las impresoras, las solicitudes impresas (...), de todas maneras llegó un momento de mucha presión por parte de toda la gente que dice <i>"pero, ustedes están en nada"</i>, de verdad estamos muy atrasados, entonces se pusieron a funcionar las impresoras porque tocaba ponerlas a funcionar, pero sin estar como un soporte...</p> <p>[...]</p> <p>Entonces eso está caminando apenas, se puede decir que es experimental, eso no está consolidado y</p>	
--	---	--

	<p>hasta que no esté consolidado pues no va a estar bien ese servicio...</p> <p>German: es que al usuario le toca hacer todas esas maromas ya eso...</p> <p>German: la consulta de prensa es un poquito más compleja</p> <p>Rosario: yo pienso es que primero hay que actualizarnos y ahí sí, porque esa búsqueda es tenaz, si yo... una vez nos pusimos a buscar y...</p> <p>Rosario: yo le dije a (...) <i>“yo quiero aprender a buscar que yo no se buscar en eso, que tal que un día me toque allá en sala...”</i> le dije yo, (...)</p> <p>Rosario: y una cosa es nosotros y otra cosa es el usuario... es que el usuario viene de afán y el usuario necesita rápido para la universidad, necesita...</p> <p>Rosario: pues es eso, actualizar bien, como, como la tecnología, o sea estamos, lo que dice don Germán, quedados en la tecnología... si eso se arreglara bien, yo pensaría que...</p> <p>Germán: eso ahoritica tiene que cambiar con esta vaina, porque es que... mientras todo el material no tenga códigos de barras también estamos pailas, porque es que también buena parte de ese servicio también se hace, es que no tenemos que estar mirando la papeleta, cuando eso ya esté con código de barras tiene que haber pistola en todos los puestos de servicio y uno llega y “pin”, cuando le devuelven “tra” y eche al ascensor y arriba está todo, es que nosotros estamos muy colgados, entonces, pero es que no se puede porque el material con código de barras es mínimo... entonces esto de ahoritica que es un trabajo muy complejo, muy difícil... que de todas maneras ellos van a terminar y van a quedar muchos problemas, porque es normal que queden en toda una base perfecta que después van a tener otro equipo que seguir depurando ese tema pero eso nos va a cambiar, eso nos va a cambiar los servicios, va a haber muchos cambios porque ese servicio ya tiene que sistematizarse, si hay códigos de barras, es que no</p>	
--	---	--

	<p>tenemos códigos de barras...</p> <p>Rosario: y ese otro cosito que le están poniendo</p> <p>German: eso es básicamente para inventario, eso es un Tac, una radiofrecuencia para saber que el material está ahí, es que tampoco sabemos cuándo está y no está, entonces por ejemplo, eso es una ventaja muy grande porque aquí, si un libro se coloca mal, se perdió... entonces a partir de esto cuando uno pasa el lector ese él también le avisa a uno si hay algo que no está en el sitio que corresponde, esa radiofrecuencia la tiene las bibliotecas hace años (risas) es que nosotros estamos muy colgados, yo trabajé en BibloRed cuando se iba a empezar en el proceso de análisis con un contratista y eso lo colocaron desde que nació, es que esas bibliotecas nacieron con la tecnología ya funcionando, no la aplicaron después... eso desde el día que se abrió el servicio todas esas herramientas ya estaban ahí... y ¿Cuánto hace que está BibloRed funcionando?</p> <p>Germán: y nosotros ya teníamos unicornio, a mí por lo menos allá me fue muy bien y me gané unos buenos pesos porque yo manejaba unicornio y para toda esa gente que trabajaba allá... no, ese golpe con unicornio fue terrible, y pasaron muchas cosas porque era una base muy robusta y la gente, la mayoría de profesionales no la conocían, yo no era profesional y sin embargo ya la manejaba bien y me gané buena plata con lo de BibloRed porque manejaba unicornio y nosotros ya teníamos eso hace tiempo y ellos llegaron pisando más duro que nosotros que era una herramienta nueva...</p> <p>Germán: cuando se pensó el esfuerzo de sistematizar todo esto se trabajaba... empezamos con (...) en una plataforma que funciona muy bien y en búsquedas es una berraquera, hacer búsquedas en (...) es muy bueno, bueno, en cualquier base de esas desde que este bien capturada la información, pero a mí no me parecía malo, que todo el mundo la mira con desdén y ni siquiera era Isis era (...) porque nosotros no era por ventanas ni nada de eso... y claro esa base yo me acuerdo que la hizo un amigo nuestro y después se fue medio ajustando</p>	
--	---	--

	<p>pero nosotros no teníamos ni idea de que era formato (...) ni nada de esas vainas y así empezábamos a meterle información, entonces cuando se hizo la primera migración de ese Isis a una base de estas también la información se enloqueció, por eso hay tantos errores ahí también, que como no estaba bien configurada, los que hicieron ese programa para pasar de Isis y después a esto... unos genios, para poder hacer esa migración con lo que, para que pasara más o menos todo, entonces ahí también se generaron muchos problemas que hay que ir solucionando sobre la marcha...</p> <p>Germán: todos los esfuerzos que se hicieron, y eran también esfuerzos con pocos recursos... con muy pocos recursos, ahora a esto le están metiendo un platal</p> <p>Rosario: hubo mucho tiempo que la biblioteca estuvo sin recursos, o sea también ahí eso...</p> <p>Germán: mucho, mucho, mucho tiempo, eso era muy pobre pero muy pobre, es que no le daban plata para nada y esto vale mucho dinero... de todas maneras los procesos de, de lo tecnológico, la tecnología eso es con plata eso no es...</p> <p>German: y esos manes le metieron plata, pero es que le metieron mucha plata. Peñalosa le metió todo el cuerpo a eso y el hombre se inmortalizó con sus bibliotecas, porque además se inmortalizó y cogió fama hasta internacional y en todas partes pues con su transmilenio y con su BiblioRed, el hombre se inmortalizó porque además eso le metieron en forma, los edificios, los edificios todos son bonitos...</p> <p>German: si, porque uno va allá y el paisaje es espectacular (risas)</p> <p>Daniel: y ese estudio de usuarios, pues yo pienso que deberían como, o sea, mostrar lo que hay en colecciones al usuario, o sea no se, las novedades por las áreas de conocimiento, que es lo último que ha llegado, que hay, en cada colección pues para que la gente conozca...</p>	
--	--	--

	<p>01:22:01 Germán: yo estuve trabajando un poquito de tiempo en eso y era muy dispendioso</p> <p>Germán: eso lo tienen las bibliotecas, pero lo tienen desde la misma base, sin hacer todas esas vueltas, puro, lo que estamos hablando, desarrollo tecnológico, la base lo hace sin necesidad de hacer todas esas vueltas, que escanear, que montar, que hacer... no, la base lo hace, uno entraba, no sé si todavía esté, a la Javeriana y ellos tienen sus novedades también pero uno ve el registro, desde el registro lo ve y eso va saliendo automáticamente y va entrando la nueva información, que lo pueden hacer desde procesos sin tanta vuelta, pero como no se ha desarrollado tenían que crear una forma que era escaneando la portada, escaneando la tabla de contenido... muy dispendioso...</p> <p>01:23:33 Germán: y en eso hay que insistir pero que sea...</p> <p>Germán: y en la hemeroteca era más complejo... no sé, me parece a mí, yo la verdad, a mí me tocó un poquito de tiempo y me fui escurriendo, al verdad le fui sacando el cuerpo a eso y por allá quedó Juan Sebastián solo haciendo eso, yo estuve con Juan Sebastián un poco de tiempo y yo terminé viendo que había que hacer mucha vuelta y yo me fui saliendo, me fui saliendo y por allá quedó Juan Sebastián solo con eso</p> <p>Rosario: no, yo pienso que eso que tu dices, difundir mucho el material, sobre todo audiovisual, yo pienso que la atención al usuario es difícil pero uno tiene que hacer el esfuerquito... hacer un esfuerquito como para que ellos salgan de aquí como "<i>me atendieron bien</i>"...</p> <p>Rosario: si o sea fue difícil pero me atendieron bien</p> <p>Rosario: exactamente...</p> <p>German: los guías, los guías...</p> <p>01:26:53 Germán: a mí con todo respeto me parece eso muy nocivo, eso es quedar como en Medellín, las</p>	
--	---	--

	<p>famosas fronteras invisibles, si se pasa uno por allá, allá le dan balín y aquí lo tratan también de que está metido donde no es...</p> <p>[...]</p> <p>01:27:54 Germán: Eso es una cuestión que se manejó desde arriba, yo además con Camilo he tenido problemas y él sabe cual es mi posición, por satisfacer la necesidad de acomodar a Camilo en algún cargo entonces crearon un cargo dividiendo ese grupo y nombrandolo a él jefe, por nombrarlo jefe a Camilo y como le digo, lo único que hicieron fue crear barreras invisibles entre un grupo que tiene que trabajar es junto, eso tiene que ser sólo un grupo, no dos grupos(...) y eso que ya se ha aplacado un poquito, donde hubiera seguido eh... Ana Roda pues es que a Camilo no se lo aguantaba nadie... y él ha tenido hartos problemas, pero está por encima de lo humano y lo divino... eso si es difícil, yo tuve con el un par de problemas más charros que nunca había tenido en tantos años acá... las colecciones hay que cuidarlas mucho y hay que ser muy celoso con eso pero una persona que trabaje allá y no conozca las colecciones está jodido, porque no sabe que es lo que se cuida</p> <p>Germán: es mejor hablar de casos especificos para no estar ahí... de Leonilde, que Leonilde se metía a todos los depósitos, que sacaba, que llevaba, pero ese era un caso puntual de decirle a ella <i>"eso no se puede hacer"</i> ella tenía además esa costumbre de años, porque la habían acostumbrado así, a que entraba y sacaba, ponía y quitaba, llevaba y esas cosas... que eso tampoco está bien, eso no está bien, entonces es también establecer reglas, que queden claras, que sean puntuales, que además uno tiene que aprender, las normas son charras y son incómodas pero son las normas y hay que respetarlas... entonces... pero a mí esa división si me pareció fatal y me parece que ha sido más perjudicial que enriquecedor, crear ese par de grupos ahí que terminan es como <i>en "este man qué hace aquí, este no tiene que estar aquí..."</i></p> <p>Germán: a raíz de esto que tiene que entrar de verdad gente que uno... ni sabe que pueda pasar allá (risas) y mire con el inventario que llegó que día</p>	
--	--	--

	<p>Camilo, que en la biblioteca del Perú se perdió un poconón de cosas...</p> <p>[...]</p> <p>Yo lo estuve mirando en un inventario parecido al nuestro y se les perdió una cantidad de cosas, entró demasiada gente y sin control y eso ahoritica... tanta gente... ¿quién nos garantiza que todos sean pilos y no... y eso hay cositas que uno se puede enamorar fácilmente (risas)</p> <p>Rosario: allá arriba si que hay cosas que uno se enamora</p> <p>German: con tanta papaya que hay ahí... y ahoritica entran y salen, por todas partes libros que no se que... por ejemplo esa máquina chille y chille, yo miro para allá a aver que (risas) pues uno dice "mierda" y yo le he dicho a Camilo varias veces, por ejemplo estaban abriendo sin que, iban y abrían, iba Patricia y abría y le dije "no hermano... ese depósito del fondo antiguo como así que fueron y abrieron y que entraron...", el grupo me parece muy chévere, muy bacano y de todo, yo he trabajado bien con ellos pero no hay que dar papaya, bueno ya que yo llego a las 8:10 y allá estaba (...) pero que espere alguien ahí y que no dejen eso solo... porque quién nos garantiza que no pase nada...</p> <p>01:32:51 Germán: el fondo antiguo, yo les he dicho, que eso es cómo manejar valores, eso es para gente que tenga conciencia de lo que está manejando y de lo que hay que tener mucho celo, porque hay un poco de material ahí que...</p> <p>Germán: es decir, ser celoso tampoco es malo en ese caso porque es un momento coyuntural, que es difícil y en el que hay que estar muy pilas</p> <p>Germán: colocarle a todo la banda de seguridad por colocársela y que se colocó ese pedestal nuevo... es que el fondo antiguo es la colección, sigue en mi opinión siendo casi la más desprotegida, en esa sala de consulta del fondo antiguo no hay cámaras bien dirigidas, no hay en la entrada, el funcionario de seguridad no tiene una cámara solamente para cuidar esa sala... que debería hacer, hay debería</p>	
--	---	--

	<p>haber una pantalla para que él esté solamente cuidando ese espacio y con por lo menos dos cámaras bien dirigidas... dos en cada sentido, pero hay una allá que coge toda la salita... y yo le he dicho a Camilo "esta es muy desprotegida", la colección más valiosa y hasta hace poquito era la más desprotegida... el pedestal que pasaron allá a la hemeroteca esa vaina no sirve, nunca sirvió... y bueno, ahoritica es bueno, pero eso también hay que calibrarlo muy bien, pero bueno por lo menos ahoritica hay uno que medianamente funciona pero me parece que falta más en lo que es la seguridad en cámaras... y si es válido que sea una sala para prestar ese material, porque la gente se siente allá de todas maneras un poquito como más cuidada... el espacio es más reducido</p> <p>01:36:30 Rosario: como dice don Germán, de pronto este cambio...</p> <p>German: eso va a representar cambios importantes e interesantes, porque a raíz de eso se va a facilitar algunas cosas, tienen que aplicar también mejor la, la... es decir, eso tampoco es de un mes ni dos meses, porque ellos todavía se van a demorar mucho más tiempo (...) el servicio va a cambiar de todas maneras, se va a dinamizar más, yo creo, si se termina de aplicar todo ¿no?... porque es que de todas maneras con el sistema de impresión de ahoritica estamos en...</p>	
--	---	--

AUDIO ECF-02

MODERADORA	PARTICIPANTE	COMENTARIOS
<p>(00:02) Cristina Giraldo: (...) Escribir todo lo que ustedes me dicen, no acabamos nunca. Entonces yo obviamente después lo que hago con esto es transcribir como lo que, digamos como cosas muy</p>	<p>(01:08) Jaime: Yo llevo tres años aquí en la Biblioteca Nacional (...)</p> <p>(01:16) Jaime: Solamente en el depósito bibliográfico.</p>	

<p>puntuales de la conversación, no voy a transcribirlo todo porque ya he hecho ese ejercicio y es bastante, bastante, bastante complicado, sino como tomar cositas puntuales y pues dejar esto como evidencia sí en algún caso a alguien le sirve después, sí hay otros proyectos que se pueden acercar como a esto. Una de las cosas también que se ha planteado es que hay que recuperar memoria de algunos, entonces no sé si preguntaron por qué a Don Nelson no lo invitamos, a él no lo invitamos a los grupos focales, porque a él se le va a hacer una entrevista que es más larga, que se hizo con Mady, con Leonilde, como con ciertas personas que ya ahorita se van, entonces es como para, pues no perder también toda esa memoria que está ahí como toda, esa experiencia que han tenido de la Biblioteca.</p> <p>(00:48) Cristina: Entonces lo primero que necesito saber y que eso sí lo voy a anotar aquí para dejar acá es ¿cuánto tiempo hace que trabajan en la Biblioteca Nacional? y ¿qué roles han desempeñado aquí en la Biblioteca?, digamos que eso es como para empezar, sí me quieren contar alguna cosa</p>	<p>(01:24) Jaime: Sí (...) En la Planta Central (...) Era almacenista.</p> <p>(01:45) Jaime: Al usuario nunca lo he (...) No conozco ni siquiera el primer usuario.</p>	
---	---	--

<p>en específico también estaría bien, ¿quién quiere arrancar?</p> <p>(01:12) Cristina: Listo Jaime y en esos tres años, ¿qué tareas ha desempeñado?</p>		
<p>perdiendo, pero no de manera tan profunda como lo que tú puedes tener de prensa, Don Jaime del bibliográfico que ya ha estado tres años. Listo, ahí está bueno entender eso porque yo pensé que todos rotaban, en un principio... (...) Hay unas personas...</p> <p>Cristina: Sí, las habilidades de cada uno...</p> <p>(05:07) Cristina: Y Jhony sí lo pusieron a voltear por todo lado...</p> <p>(05:19) Cristina: ¿Tú cuánto llevas?</p>	<p>(02:14) Camilo: Yo llevo cinco años y diez meses (...) Es que hoy llené la hoja de vida, entonces ahí sé cuántas horas (...) Siempre he estado en el depósito hemerográfico, manejando el tema de organización, almacenamiento y distribución del depósito, buscando nuevos espacios, haciendo traslado de las colecciones, pues, porque el espacio, desde que yo entré en el 2.008, ha sido el tema más crítico de las colecciones, ¿sí?, de buscar, de mover, de apilar para tratar de darle crecimiento. Con respecto al tema de atender el público, he atendido tal vez, sumando todo el tiempo, por ahí unas dos horas de reemplazos y reemplazos, la verdad no es mi fuerte el público, no me desempeño bien ahí, pero de pronto por lo que no he tenido la experiencia, pero no, siempre he manejado el depósito y pues, puedo decir que tengo un conocimiento...</p> <p>(03:35) Camilo: No, no todos rotaban (...) Siempre se quiso hacer, siempre se quiso hacer y pues creo que el tema de que a mí no me rotaran abajo era un tema de fuerza, de fuerza física, porque no, digamos rotara mujeres hacia el depósito de prensa era difícil, entonces nunca pude, nunca llamaba la atención salir de allá porque es un entorno en el que me gusta...</p>	

	<p>(04:27) Jaime: (...) Uno ese espacio de rotación de gente, pero entonces desde que yo llegué, arriba no han rotado a nadie.</p> <p>(04:34) Camilo: No, pues digamos desde que se dividieron los dos grupos por las, digamos, lo que te digo abajo uno puede mandar a Rosario y a Patricia...</p> <p>Camilo: Y, digamos yo no me desenvuelvo bien en el depósito bibliográfico, aunque sé, conozco, más o menos la ubicación de la colección y también, pues sí me pusieran a atender el público, pues también lo sé hacer y tengo idea, pero no es mi fuerte (...) Uno debe decir: <i>"No, necesito más capacitación"</i>.</p> <p>(05:10) Jhony: Sí, no, yo me desenvuelvo en las salas, contando información como una sala, en las cuatro salas y en los cuatro depósitos también me desempeño en todos</p> <p>(05:20)Jhony: Yo llevo tres años y medio, cuando yo inicié sí había como un plan de inducción que iniciamos varias personas, contratistas y el plan de inducción era por pasar por todas salas y por todos los depósitos del grupo en ese momento de "Colecciones y Servicios", entonces sí había como la habilidad en ese momento de poder reemplazar en cualquier espacio que necesitara por la coyuntura que hubiera o los reemplazos que se tuvieran, se podían hacer, entonces igual los sábados, habíamos más bien como dos</p>	
--	--	--

	<p>o tres personas que éramos como los tapahuecos, pues donde había necesidad de un reemplazo ahí estábamos nosotros, entonces por eso plan de inducción que duraba aproximadamente un mes nos hacían rotar por todos los depósitos, conocer, ehh charlar pues con las personas que conocen muy bien cada una de las áreas e igual en servicios</p> <p>pude salir de allá y pues no me, tampoco me, hacíamos eso.</p>	
<p>(06:23) Cristina: Y eso fue hasta (...) lograda la división de grupo o ¿sólo fue en ese tiempo de inducción?</p> <p>(06:48) Cristina: Y después de ese plan de inducción, tú te quedaste en revistas, sobre todo...</p>	<p>(06:30) Jhony: Es que como no ha habido rotación de personal, entonces pues no, no ha habido la necesidad de hacer otro plan de inducción pero sé que el contratista nuevo tiene un plan de inducción para que por ejemplo ahorita que entró Daniel al grupo de nosotros, ha rotado por todas las partes para que conozca también.</p> <p>(06:53) Jhony: En descarte, sí (...)</p> <p>(06:59) Camilo: Ahorita yo creo que la única persona que pueden mandar a cualquier depósito, ni por echarle flores, pero es Jhony, él es único que maneja los cuatro, los tres (...) los cuatro depósitos.</p>	
<p>(07:17) Cristina: (...) Yo sé que Jhony está estudiando bibliotecología, ¿cierto?, ¿ya te graduaste?</p> <p>(07:21) Cristina: Tú Camilo,</p>	<p>(07:20) Jhony: Ya me gradué.</p> <p>(07:25) Camilo: Yo estudié Derecho, estudié Diseño Gráfico y me casé (...) ¿tiene que ver?, no, no terminé ninguna, no, no...</p>	

<p>¿estudiaste algo?</p> <p>(07:48) Cristina: Ya con un hijo la cosa es de otro color ¿no?, pero claro que se puede también, la gente siempre tiene que ya con hijos no se puede hacer nada y no, pues seguramente sí se puede...</p> <p>(08:00) Cristina: Claro, igual lo que lleva aprendido acá, jum...</p> <p>(08:16) Cristina: Y Don Jaime, ¿estudió alguna cosa?</p> <p>Cristina: El otro día me estaba contando que ha trabajado con el Teatro de Bogotá (...)</p> <p>(08:42) Cristina: Entonces lo que les contaba, eso, digamos que hay una experiencia que tiene también cuando está ahí, cuando está en el punto, cuando está en las salas que es como que uno conoce directamos que es lo que viene buscando la gente o puede tener unas ideas generales de que es lo que la gente busca. Sé que de pronto aunque ustedes, no están ahí, sí están recibiendo las solicitudes y por eso mismo también pueden tener como una percepción</p>	<p>Jhony: Estamos en la final, se casó...</p> <p>Camilo: Me casé, sí, tengo un hijo hermoso (...) y ahí estoy. No pues hay planes para este año empezar una nueva carrera, vamos a ver...</p> <p>(07:57) Camilo: No, no, no ése es un motivo para seguir adelante...</p> <p>(08:04) Camilo: Sí, pues ya tengo acá un... Jhony: Un Honoris Causa... Camilo: Sí, ya (...)</p> <p>(08:18) Jaime: No.</p> <p>(08:23) Jaime: Sí, pero eso ya hace muchos años, hace rato que eso ya, ya pasó al olvido, pues tanto como el olvido no, pero pues eso ya, no hace parte en este momento de planes de vida ni nada de eso, eso ya se acabó, hacia mucho rato.</p>	
---	---	--

<p>de que es lo que la gente está pidiendo como en términos generales en la Biblioteca, eh para ver sí en esa medida comprendemos como cuáles son los usuarios que están viniendo a partir de esa experiencia que tenemos todos acá. Entonces un poco la pregunta va un poco ahí, como en esa experiencia que ustedes tienen, día a día en la Biblioteca, en los depósitos, pues cuando tú estuviste también en “Servicio al Público” como ¿cuáles sienten que son esas necesidades que hacen que la gente venga a la Biblioteca Nacional?, un poco ¿qué es lo que se está consultando también? Y ¿cuál es ese usuario entonces que está llegando a la Biblioteca?, que ustedes perciben, digamos y simplemente como para conocer esas perspectivas que ustedes tienen desde donde están.</p>		
<p>(10:46) Cristina: Ahh, es Don Alvarito...</p> <p>(11:13) Cristina: Pero, digamos, sí sumerce' piensa como en términos generales aparte como de esos casos particulares, ¿cómo ve ese depósito que es lo que más se pide?, si pensamos en materias o si hay unos</p>	<p>(09:39) Camilo: Pues desde desde mi punto de vista, es un usuario que viene netamente a hacer investigaciones digamos cronológicas, ¿sí?, porque allá sólo consultan sucesos históricos como noticias o acontecimientos importantes sean deportivos, pero decirte a que exactamente, un periódico es tan, tan pluricultural o plurifacético o como se pueda llamar, tiene de toda la información, entonces uno más o</p>	<p>La expresión “muy difícil” fue unísona, lo que significa que los tres participantes del grupo focal, la pronunciaron al mismo tiempo. Tal rasgo, demuestra la relevancia de este adjetivo en la experiencia particular de cada uno los entrevistados</p>

<p>momentos en que usted diga como: “¡Uy!, están pidiendo todo esto, (...) tareas o” ...</p> <p>(11:48) Cristina: Libro de texto...</p> <p>(11:57) Cristina: Allá es donde es claro, es súper diverso...</p> <p>(12:16) Cristina: ¿Y Jhony qué dice que tuvo la experiencia con el público?</p> <p>(13:05) Cristina: Don Álvaro...</p> <p>(13:39) Cristina: Que eran sobre todo Hemeroteca ¿no?</p> <p>(14:27) Cristina: Sí, sí, esas las conozco y vamos a entrar a analizar como esas estadísticas porque están súper bien organizadas y funciona muy bien para ya datos cuantitativos, así, esa va a ser una, pero bueno, aparte como de esa experiencia que tiene cada uno un poco lo que Jhony ahí está tratando de hacer cuando ustedes conversan entre ustedes, como que ustedes dicen como: <i>“Bueno, nosotros vamos a pensar quién ésta gente que está</i></p>	<p>menos, digamos había un usuario que venía y consultaba sólo temas deportivos, entonces y cogía el diario deportivo y después consultaba “El Siglo” y después “El Espectador”, uno sabía que estaba consultando sólo cosas deportivas porque ya había consultado, pero tener un área específica, es muy difícil.</p> <p>(10:39) Jaime: Por lo menos arriba yo, no es que lo tenga identificado, pero persona llega todos a pedir “Mi Lucha”....</p> <p>(10:49) Jaime: Cuando no es uno, es el otro, porque hay dos, hay en el B y hay en el A, que es el único, pues hay otros usuarios que también se identifican así, por el nombre o por lo que piden constantemente ¿sí?, pero no, no porque uno los haya visto esas personas ni nada, sino que <i>“¿Esta persona otra vez pidiendo esto?, que bien”</i>.</p> <p>(11:30) Jaime: Piden mucho física, ehh estudio de abogacía y también lecturas inclusive de, para niños, ¿cómo es que se llama esto de?... Camilo: ¿De preescolar? Jaime: Sí, profesorado de... Jaime: De texto, sí, eso piden mucho también, pero en sí, eso piden de todo, eso no, no, no... (11:59) Jaime: Eso no quiere decir que porque hay más en un lado o que hay menos, no pidan, es de acuerdo a la necesidad del mismo sueldo, lo que necesita consultar y si lo hay, pues, a la orden siempre.</p>	<p>en cuanto a la identificación de uno o varios temas específicos en el interés de los usuarios.</p>
--	---	---

<p><i>habitando la Bblioteca ahora”, ¿será que sí es ese usuario que debería estar o que no?, ¿cómo lo sienten ustedes allá en su fuero interno, sí dicen como: “Bueno, la Biblioteca Nacional es ¿qué?, y ¿será que sí está llegando la gente que podría explotar más? o ¿va más gente de ocio?”?</i></p> <p>(17:53)</p> <p>Cristina: (...) por su 15%, los diez días y se acabó (...)</p>	<p>(12:20)</p> <p>Jhony: Pues yo lo puedo dividir como por tres categorías, uno que sea universitario, necesidad de información a nivel de personas jóvenes universitarias, el maestro lo trae a hacer una atividad específica y ya no vuelve a la Biblioteca como los de la Jorge Tadeo que nos pasa muy seguido, que vienen a carnetizarse todos, pero de usuarios frecuentes ya no queda ninguno. Otro que son los investigadores que puntualmente vienen a hacer sus tesis ya sea doctorales o de pregrado, que ellos sí son más constantes pero vienen dentro de un determinado tiempo a la Biblioteca; y el otro que yo pienso que se podría llamar una categoría de ocio que son los usuarios constantes de que vienen a leer la prensa, que vienen a consultar el mismo libro...</p> <p>Jhony: Siempre...</p> <p>Jaime: O las películas...</p> <p>Jhony: O las películas o los libros que ya es como por perder, perder no, pasar el tiempo en la Biblioteca, que son usuarios constantes que teníamos y que se ha ido perdiendo, ehh después de la división de grupo y pues por la coyuntura que ahorita estamos viviendo se, nos hemos dado cuenta que nuestros usuarios frecuentes como Don Darío, como Don José Ángel también ha dejado de venir, Don Mario, todos ellos que venían a consultar...</p> <p>Jhony: Sí, que venían a consultar todos los días “El Tiempo” a las ocho de la</p>	
---	---	--

	<p>mañana (...) que ellos eran los que venían (...) a las ocho de la mañana a pedir “El Tiempo”, sí necesitas saber un poco las temáticas o las tendencias, a través de las estadísticas del grupo las podrías revisar (...) Sobre todo te queda fácil en el bibliográfico que es donde está dividido por el DUI y es un área temática, ahí es más sencillo ubicar qué es lo que más nos solicitan los usuarios, ya en los otros depósitos sí es un poco más complicado porque está por el título no por área temática, entonces ahí sí...</p> <p>(15:06)</p> <p>Camilo: Pues yo puedo decir algo, en cuanto a, cuando se manejaban las papeletas antiguas, a mano, por medio de la caligrafía, uno podía ver, más o menos, qué persona venía (...), sí era joven o sí era viejo, sí la letra era pegada (...), uno sabía que era una persona de buena edad y aparte porque pedía algo muy específico y también llegaba el pelado recién salido del colegio, universitario con su letra loca o gótica o bueno, lo que sea y pedía un rango, o sea no saben ni que van a consultar (...)</p> <p>Jhony: La letra de Timoteo...</p> <p>Camilo: Sí, esa es, la niña de colegio de monjas, ah listo, la letra redonda, pero ahora, pues es, es algo que pues de por sí que nosotros estamos muy alejados del usuario y con la sistematización del servicio pues nos aleja mucho más (...) Y eso hizo también que se alejaran muchos usuarios, como es el señor de La Roche, Don Álvaro (...) José Ángel</p>	
--	--	--

	<p>Melo, Luis Ortiz, bueno, había un grupito (...)...</p> <p>Jaime: En el primer semestre venía un usuario que pedía siempre tres libros, ¿cómo se llama?, no lo sé, porque nunca pudimos saber qué, cómo se llamaba, ni le entendíamos la letra de lo que él solicitaba, nosotros como identificamos el material es por el número y a veces no le entendíamos los números, tocaba súper requete adivinarle, ¿cómo se llama ese usuario?, no sé...</p> <p>Jhony: Creo que también se llama Álvaro, que no se le entiende la letra...</p> <p>Jaime: Pero era un, no se le entiende absolutamente nada y es...</p> <p>Camilo: ¿Es una letra así como larga?</p> <p>Jaime: Sí...</p> <p>Camilo: Sí, él me pedía al tiempo también (...)</p> <p>Jaime: Si no se le entendía el nombre, lo único que medio entendía era a veces, los números que escribía, entonces ya, por ejemplo, al segundo o tercera vez que solicitaba el material, ya sabía uno: <i>"Ah, eso está en tal parte"</i> y allá estaba, o hay otro usuario también que va es a pedir este, el libro de "La Tora", que hace rato que no viene, a propósito hace como unos dos meses, pero sí, todos los días venía a retirar ese libro para consultarlo...</p> <p>Camilo: O que lo fotocopie todo...</p> <p>Jaime: No, pero duró más de seis meses,</p>	
--	---	--

	<p>pidiendo ese libro, todos los días pidiéndolo (...) y siempre venía por las tardes, entonces pues también (...) y la otra es que hay veces que se demoran ustedes en recoger el material abajo como hay veces que nosotros nos demoramos pero mmm-mmm, nosotros no nos demoramos en enviar el material, entonces esa es otra que hay veces que dicen que está mal el servicio al usuario, porque muchas veces, hay veces que cuatro, cinco libros ahí arrumaditos y ¡jum!, “¡pum!, ¡pum!, ¡pum!”, no sé si usted se acuerda el golpecito que le doy yo a la puerta, “<i>ahí debe estar Jaime jodiendo</i>”...</p>	
<p>(18:48) Cristina: Ya está identificado. Aparte de esta experiencia, si quisiéramos pensar como, ustedes ya, como ven la Biblioteca y como conocen el material que hay, como ¿cuál creen que es el usuario que debería estar acá y no está? ¿O que no está en la cantidad que debería estar si uno piensa como, pues la misión de la Biblioteca, como el material que hay acá?</p> <p>(19:13) Cristina: ¿Tú sientes que ese es el usuario al que debe apuntarle la?...</p> <p>(22:28) Cristina: Claro, es una cosa poco coherente...</p> <p>(23:02) Cristina: Sí, es una cosa complicada porque hay un</p>	<p>(19:11) Jhony: Acá falta mucho investigador... Jhony: No, digamos, la Biblioteca, aunque es patrimonial, debe tener como, como un equilibrio entre el conservar todo y prestar la información, dar a conocer la información (...), debe haber un equilibrio entre la difusión y la conservación del material, ¿qué pasa?, que también con la limitación que tenemos que no entran menores de edad acá a la Biblioteca, también se le está cortando un poco las alas a las personas que en verdad quieren consultar que son menores de edad. Me pasó con una chica cuando estaba en “Información”, que yo le di un permiso provisional, que estaba en un grupo de Colciencias haciendo una investigación y se le estaba prohibiendo la entrada porque era menor de edad, en esos casos específicos, yo pienso que la Biblioteca no tiene que ser tan estricta, ehh en esos momentos y en esas personas que en verdad van a</p>	

<p>prejuicio de que entonces todo menor de edad va a hacer (...) y que cualquier mayor no, y es como (...)... (26:00) Cristina: ¿Hasta cuándo hicieron visitas guiadas con colegios?, porque desde que yo, digamos, yo nunca, creo que no está... Cristina: ¿Hasta que el grupo se dividió? O ¿después de la...?, ¿tienen idea? Cristina: ¿De colegio?, es lo que siempre (...), creo que Lyda no (...)) (27:04) Cristina: Depende del material también ¿no?, allá también depende mucho del material. (27:25) Cristina: Pues yo, no sé el año exacto pero eso fue en los noventa, cuando estuvo Rubén Sierra Mejía que se hizo todo el proceso de ya no más estudiantes y ya no más menores de edad y que se hizo como toda la cosa un poco de cerrar ese espacio y , con carta de presentación y que digamos que es mucha la idea de que la gente tiene de la Biblioteca ahora... (27:59) Cristina: Con Carlos José Reyes que también ya empezó como a tener unas políticas un poco más, más laxas, de directores (...) Es que nosotros, bueno, como</p>	<p>venir y no porque son universitarios, sabemos que los universitarios vienen mucho, se les está dando los carnets, lo que yo más evidencié fue que los carnets que más elaboraba era para los de la Tadeo, para cualquier otra universidad, ellos no vuelven a la Biblioteca y no les importa venir a consultar, sino pasar su materia que la profesora viene, entonces en ese caso nos faltan los menores de edad que en verdad quieren investigar y adicional pues investigadores, profesionales universitarios que se interesen por las colecciones para poder difundir, porque ni siquiera las personas que llevan más tiempo acá conocen todo el material y la riqueza que hay en la Biblioteca, en los estantes de la Biblioteca (...), entonces yo pienso que es más que todo a los investigadores y a jóvenes, impulsar más a las Universidades a que vengan, pero, teniendo ese equilibrio con la conservación, no es prestar por prestar, sino es saber prestar y no que porque también viene el investigador más reconocido se le presta, no sé, el aviso del terremoto que está deshecho, o sea, cosas así como esas que no tienen sentido y que en ese caso hay otros medios de difusión de ese material, otros formatos que nos pueden garantizar la consulta de ese material y, la preservación del mismo. Camilo: Sí, porque digamos (...), hace unos cuatro años, la Biblioteca estaba perdiendo todo tipo de usuario, se buscó rescatar, buscar, traer Universidades, investigadores, bueno, se publicó, se mandaban correos, se buscó de mil formas, ¿yo qué vi?, que se abrieron mucho las visitas guiadas, mucho, mucho, mucho, entonces: “-</p>	
---	---	--

<p>parte del Estudio de Usuarios hay un montón de cosas que hacemos pero una es como un ejercicio de investigación paralelo que es como ver las transformaciones del usuario, a través de la historia de la Biblioteca y que, digamos metodológicamente ¿qué se ha hecho?, como coger estos períodos de directores y darse cuenta cuáles son las políticas que se creaban y asimismo cuál era el usuario que se estaba, ehh sí, como creando ahí, cuál era el usuario que la Biblioteca estaba buscando. Claro, con Rubén Sierra Mejía se da todo este cierre así brutalísimo, que es como sólo estudiantes universitarios de últimos semestres y tienen que traer carta de presentación, de que van a hacer una investigación y de resto nadie, nadie podía entrar. Hay otro ejercicio investigativo que hacemos paralelo, sobre imaginarios colectivos respecto a la Biblioteca y lo que hemos estado viendo, es como sí, mucha gente tiene esa idea de que primero que es un Museo que eso ya pues lo sabemos y segundo como que acá es imposible entrar y son cosas que persisten aún hoy, que pues la Biblioteca</p>	<p><i>Ahhh, sí, las visitas guiadas, -¿Cuáles son las visitas guiadas?, -Los colegios; entonces vienen los colegios, octavo, noveno, décimo y once”, pero entonces ¿qué pasa?, los que llegan de octavo, de ochenta niños que vinieron supongamos que veinte por mucho, se interesan en la Biblioteca, pero no, yo no tengo dieciocho años para consultar...</i></p> <p>Camilo: Entonces creo que, la Biblioteca, sí, obvio, es una Biblioteca patrimonial que ése es como su fuerte, pero también debería tener un poquito de ayuda a esas personas para ayudarlas a educar ¿sí?, porque hemos visto que hay personas que son mayores de edad y si te digo muy cultos y de corbata y todo y hacen lo que hacen en las salas ¿sí?, que rayan los periódicos, que los mutilan, que yo estoy seguro que un niño de colegio no lo va a hacer.</p> <p>Jaime: (...) la situación.</p> <p>Camilo: Y es ilógico, igual, sí uno tiene un material que está en peligro de conservación, pues no se presta, no se le presta ni al investigador, ni se le presta al estudiante, o sea, la ley es para los dos, pero entonces me parece un poco lo que decía Jhony, como contradictorio que, estemos invitando a que vengan pero no pueden venir (...), entonces sería bueno como dar un poquito de esa libertad pero, pero no sé cómo digamos hacer un estudio en el que en realidad sí vienen no porque tiene que pasar la materia o porque es la tarea del colegio, sino porque se les vea el interés de consulta (...), ¿sí?, si usted es un usuario constante, pues usted va a tener, no sé qué privilegios de que va a tener el material más</p>	
---	--	--

<p>ya hace bastante tiempo es una Biblioteca que bueno, menores de edad, sí están en una institución de educación superior, (...) que tampoco no cartas de presentación, pero aquí al punto llega gente <i>“Traje mi carta”</i> y uno es: <i>“¿Pa’ qué necesita la carta?, tranquilo, que no ¿sí?, o la foto y uno es como “Juepucha, hay un problema de difusión, de sí pues de como conocimiento”, que en últimas uno también se pregunta como pues ¿qué significa para la gente la Biblioteca Nacional?, porque a veces es más fácil que la gente identifique como dónde queda la Virgilio o el Tintal que esta Biblioteca que tiene doscientos treinta y seis años...</i></p> <p>(29:43) Cristina: O la confusión con la Luis Ángel...</p> <p>(29:46) Cristina: No, es impresionante y de hecho mucho de lo que estamos hablando con imaginarios colectivos es como, en el tema de lo que está pasando es que la Biblioteca no es un referente cultural en este momento, ¿sí?, no lo es y sí, se realizan actividades pero de hecho también la convocatoria de actividades es bastante baja, la gente como que no, no se moviliza</p>	<p>rápido, pues así sea, que siempre sea igual de rápido, pero motivar a un pelado de diecisiete, dieciséis años a que se enamore de lo físico sin maltratarlo, porque bueno, los muchachos ahora, la vida digital es muy fácil, pero entonces los muchachos de ahora son los adultos dentro de veinte años entonces esto va a ser un museo (...)</p> <p>Jhony: Lo que dice Camilo para complementar un poquito, las visitas guiadas sí, lo que él decía, el índice de menores de edad que venía acá en visitas guiadas, se incrementó hartísimo, llegamos a tener una visita guiada una visita guiada con 110 estudiantes de octavo, noveno y décimo que fue caótico para la Biblioteca, pero igual de esos como dice Camilo, vienen 110, de esos 110 que pongan atención treinta y de esos treinta, cinco sean usuarios frecuentes es una ganancia para la Biblioteca a futuro, o sea, yo estoy de acuerdo que a partir de sexto se hagan las visitas guiadas, más atrás los niños, no les interesa esto y no saben, antes es un mal que les hacemos a esos futuros lectores porque ellos no, no van a interactuar con nada y ellos no tienen la capacidad para decir: <i>“¡Ay!, sí a mí me gustan los libros”</i>, ya uno de sexto para arriba ya sabe que, mostrándole un incunable, un (...), uno sabe que se van a interesar y van a querer venir a la Biblioteca o mostrarles los periódicos más antiguos, decirles: <i>“Vea, el aviso del terremoto se creó así por esto, esto y esto”</i>, ellos son usuarios que a futuro de la Biblioteca va a tener y que eso, o sea por la coyuntura que tenemos se ha ido perdiendo y teníamos un muy buen índice de visitas guiadas al mes.</p>	
---	--	--

<p>casi, como que no tienen el referente de la Biblioteca aparte de tener material, hace un montón de cosas ¿no? y eso es también lo que hay que ver, pero eso digamos de los jóvenes creo que sí se planteó mucho con la llegada de esta señora, que creo que fue una pregunta que ella hizo así, súper puntual y fue como: <i>“No entiendo por qué no dejan entrar menores de edad”</i> y que vamos a ver eso pues, cómo termina que creo que Magdalena por lo menos sí estaba haciendo como, pues con Lyda, unas cosas ahí como de explicarle por qué habían salido los estudiantes, pues los menores de edad y como por qué era complicado que volvieran, pero ahí son cosas muy encontradas por eso, para mucha gente sí sería como pues, uno cómo hace, yo me pregunto es eso, ¿uno cómo hace que hayan investigadores en este país si no se fomenta desde chiquitos?, entonces acá se dice: <i>“Faltan investigadores”</i>, pero es que ente país no hay investigadores... (30:54) Cristina: Sí acá realmente, o sea no es un país, o sea la gente que tiene doctorados acá no (...) necesite pasarse por una Academia para hacerse investigador,</p>	<p>Jhony: Sólo “Colecciones y Servicios” ... Jhony: Después hubo unas pero... Jaime: Después hubieron (sic) unas, después de que se dividió el grupo, como unas... Jaime: ¿Cuánto hace que retiraron el servicio a los...?... Camilo: ¿Las visitas? (...) Jaime: Digamos el servicio a primaria, a bachillerato. Camilo: Ah no, eso hace mucho tiempo. Jaime: Yo me acuerdo que en mis tiempos, uhhhhh, veía yo bastante, bastante público afuera para entrar aquí a la Biblioteca, yo estoy hablándole más o menos hace unos quince años, que se veía bastante esa gente afuera así como allá en la Luis Ángel Arango, ahora, dicen que el servicio de la Luis Ángel Arango no es como el de aquí, es un poquito más, más, más lento que el que prestamos nosotros aquí. Jaime: Yo oír decir que allá se demoraba la gente... Jhony: Pero es que los depósitos de allá, son como el doble de grandes que acá (...) transportadora para recibir todas las solicitudes... Jaime: Que era súper lento el servicio... Jhony: Y el flujo y la cantidad de usuarios por hora es (...), es que acá no se compara con esta. Jhony: Es que esa imagen todavía se conserva, se ha ido cambiando desde, yo creo que desde el periodo de Diana que ella es la que más... Camilo: Cuando se incrementó el servicio los sábados, que abrió un poco más al público... Jhony: O la confusión con la Luis Ángel Arango Camilo: No, esta Biblioteca no la conocen.</p>	
--	---	--

<p>muchos países que la gente empieza investigar y es autodidacta y le hace y uno si dice como: <i>“Una institución como esta...”</i>, yo por lo menos si pienso que debería ser un espacio de promoción de la investigación desde muchas instancias... (31:43) Cristina: Claro, yo no creo que en últimas, pues eso es como lo que uno trata como de pensar ahí, que se vuelva una Biblioteca para escolares, no, ¿sí?, sino simplemente como que si empiece a haber un espacio en donde pues se conozca y la gente también empiece lo que tú dices, que van a ver algo y como, me empiezo a interesar, eso es, particular. Don Jaime ¿qué dice de ese usuario que debería tener la Biblioteca según su posición? (32:47) Cristina: Eso es bien interesante porque nosotros hemos estado, también desde el estudio de usuarios, haciendo una caracterización de los usuarios con la información que se tiene, que se recoge con los formularios en el (...) de los últimos tres años que son los carnets que están vigentes y claro, uno empieza a ver las tendencias y es como, los estudiantes que más vienen acá son los estudiantes de derecho, por ejemplo o de</p>	<p>Jaime: (...) investigar. Jhony: Pero tenemos que tener cuidado con eso, porque la infraestructura de la Biblioteca no da para, para albergar la consulta como en la Luis Ángel Arango y cubrir la necesidad de información a nivel escolar (...) La infraestructura de la Biblioteca no la soporta y no da la capacidad para cubrir esas necesidad de información como sí la pueden hacer las Bibliotecas Mayores y la Luis Ángel Arango. (32:11) Jaime: No, me reservo ése (...) No le doy al punto (...) No pues como yo con el usuario poco contacto tengo sino únicamente lo que como lo que te dije, usuarios que vienen específicamente a pedir algo que ya han visto durante varios días o el bachiller que, el universitario que llega a pedir determinado libro, ¿sí?, sobre todo el de química son los que más tratan ahí, el de abogados, todo eso, leyes... Jaime: Es como hay veces que llega una persona o “x” persona a ver solamente directorios y escoge después de medio día hasta las seis de la tarde, cinco de la tarde y es sólo directorios y estaban <i>“Dele y dele pa’ acá”</i>, entonces muchas veces Sebastián ha llamado que le pregunte al usuario qué tantos necesita para tenerlos como se dice todos ahí a la mano... Jaime: Porque transportar esos a pulso y ellos no piden uno, piden tres o hay veces que piden más, pues ya los tiene uno en el carro listos ahí, cosa que tan pronto los devuelvan están de una vez los otros abajo ¿sí?, pero... Jaime: Como conozca (...), nosotros creemos, no creemos... Jaime: Entonces uno como que, es que</p>	
---	---	--

<p>estas otras áreas que uno diría como sí, uno pensaría la gente tiene la idea de que sólo vienen historiadores o gente de Ciencias Humanas y no, hay un montón de gente bien diversa que viene... (33:44)</p> <p>Crisitina: Ofrecerles el servicio de reserva de material, eso sí... (34:06)</p> <p>Cristina: Ese de los directorios, yo no sé si Don Jaime se ha pillado, yo por lo menos me di cuenta estos dos semestres, el tiempo que he estado acá y es sobre todo un Profesor de la Central que los pone a hacer una tarea sobre la historia de un empresa en Colombia, entonces... (34:23)</p> <p>Cristina: Y es a partir de los directorios y es como una época en particular y llegan quince personas en una semana y están pida y pida y pida directorios, están tratando de hallar (...)... (34:58)</p> <p>Cristina: Sí hay gente que a veces, que uno también está, le pregunta a la gente ¿qué está buscando?, porque sí, evidentemente esto, se lo entregan a uno inmediatamente y es como <i>ehh, ¿qué está buscando?</i>, que eso sí ha pasado mucho con el tema de la papeleta y es que claro, cuando uno, yo no</p>	<p>de donde se bajan a donde están pues, es media Biblioteca casi que hay que ir a recogerlos para volverlo a traer y hay veces que llegan y ni siquiera los miran, sino que de una vez, pa' arriba, entonces pues...</p> <p>Camilo: Porque no estaba la empresa ahí (...)</p> <p>Jaime: Es que creo que ni siquiera los consultan, porque es que los devuelven inmediatamente...</p> <p>Camilo: (...) Dos meses antes...</p> <p>Camilo: Cuando yo llamo: "<i>Oye dile que no más, que ya lleva dos (...)...</i>"</p> <p>Camilo: Pero bueno, eso también es porque esperamos ahorita con el inventario ya se va a solucionar ese tema de los volúmenes ¿sí?, porque hay muchas existencias que dice de 1977 al ochenta y pico, pero no dice cómo está empastado, ya eso se va a solucionar con el inventario, entonces yo creo que ahí ya el usuario, <i>Ah no, no puedo puedo pedir sino estos tres...</i></p> <p>Jaime: No sé si tú ayer te diste cuenta de que un usuario tenía tres libros, inmediatamente han pedido envió otro pedido, cinco libros uno detrás de otro, tan, tan, tan y yo llamé para decirle que pues que ya estaban los libros pero pues...</p> <p>Jhony: Pero es un problema de la herramienta (...) porque nosotros también tratamos de hacer eso y el software no lo deja hacer, no deja bloquear porque eso lo (...) y tratamos de con Johana también hablamos desde el grupo pero no se (...)</p> <p>Jaime: No pues ese, de todas formas te digo el material, se alistó y tan pronto vi que cinco y volví y miré de los que ya estaban despachados, claro ya, el usuario tenía tres en servicio, entonces</p>	
---	--	--

<p>viví mucho eso porque yo llegué y ya estaba hecho, en bibliográfico estaba el préstamo automatizado y el de prensa se hizo ahorita en junio ¿verdad?, ¿junio- julio? O ¿cuándo empezó el inventario?, ¿agosto?, ¿septiembre?</p> <p>(35:27)</p> <p>Cristina: Dos meses antes, como, agosto. Las salas se cerraron el 22 de julio y más o menos desde ahí empezó el préstamo automatizado, pero claro, uno ya, no se tiene tanto control sobre, sí, uno le dice a la gente y le enseña y la primera vez y <i>sí necesita algo nos avisa</i>, pero ya la gente empieza a pedir entonces eso sí ha sido, pues cuando ustedes nos llaman: <i>“Que ¿qué está pidiendo?”</i>, uno a veces como: <i>“¿Dónde está?, porque no se sabe...”</i></p> <p>(35:53)</p> <p>Cristina: No y hay gente que pide y nosotros le decimos como máximo tres y eso han pedido y uno pero <i>Señor</i>, que se pierde mucho ese contacto...</p> <p>(36:39)</p> <p>Cristina: Y eso también es un asunto de sistema, yo en general cuando no estoy, estoy en punto de información en general me la paso es allá, entonces yo en sala estoy pero haciendo reemplazo de almuerzo, pero</p>	<p>yo llamé inmediatamente para decirle de que pues, cuando devolviera los otros, los primeros que tenía que ahí sí entonces procediera a facilitar los otros...</p> <p>Jaime: Yo creo que me voy...</p> <p>Jaime: Faltan diez.</p> <p>(38:45)</p> <p>Jaime: Adelantándome a esa, allá en los buzones de quejas y reclamos de los usuarios, ¿hay algo en contra del servicio de la Biblioteca ellos?</p> <p>(39:07)</p> <p>Jaime: Porque pues de ahí se puede sacar un...</p> <p>(40:30)</p> <p>Jaime: Yo pensé que era que de pronto había habido alguna como digamos como una queja, un reclamo de que no se sentía bien atendido porque no le facilitaban el material o porque se demoraban en facilitárselo...</p> <p>(41:24)</p> <p>Camilo: Pues para mejorar digamos ese punto de, pues que creo que es el que más les incomoda a ellos, aparte del ruido que puedan tener en la Sala, es la demora, sobre todo de prensa, que es la que tiene que dar más vuelta (...) a veces y eso que pues yo soy más flexible que Nelson en cuanto a que sí el usuario tiene tres, pues uno entiende que sí ya los devolvió, puede estar en el depósito, yo ya cuando ya llamo es porque veo que son más de dos papeletas del mismo señor, una, dos y tiene, entonces ahí llamo, pero, pues de pronto sí se pudiera canalizar la forma de saber sí una persona va a consultar tres volúmenes, o va a tener un, una línea de consulta como es el Señor Fredy Ospina, como es el Señor, los que están consultando el “Diario del Caribe” (...),</p>	
--	--	--

<p>eso habíamos hablado con Johana y era como que no puedan hacer más solicitudes después de tres y algo ha pasado y no funciona y yo a ella le he dicho que claro, la gente empieza y pide y pide y pide, pues claro, los revientan a ustedes y uno es como <i>Bueno, ya los pidió pues se los tenemos acá</i>, pero uno le dice a la gente tres y es como <i>¡Agh!, pidamos este...</i> (37:26) Cristina: Es bien complicado ahí porque por más que uno le diga a la gente, (...) siguen pidiendo... (37:54) Cristina: A pasar los otros, no y eso es chistoso porque lo que hace el (...) cuando uno carga es que sí, no le deja cargar más de tres, pero pues sí el ya pidió veinte, pero cargar, si no le deja cargar más de tres, fue la única pero pues uno (...), pues eso no, no es tan grave. Yo creo que ahí ya estamos hablando como mucho de la siguiente pregunta también es pues a partir como de esas necesidades o de esas expectativas... Cristina: ¿Ya?, ¿qué hora es Don Jaime? Cristina: Listo, se queda esta y ¿terminamos?, ehh a partir de esas expectativas o de lo que ustedes han visto que ha pasado con los usuarios</p>	<p>bueno, hay ciertos personajes que vienen en ciertas temporadas ¿sí?, entonces uno puede saber <i>bueno, él va a consultar tres libros, tres libros, tres libros</i>, entonces uno sabe que sí llega una papeleta de él, <i>despáchela</i>, porque lo está consultando y de hecho eso yo hago con Fredy (...), que él es ta, ta, ta, ta, al grano y devuelve el material y se vuelve algo cíclico pero hay personas que no, hay personas que están consultando y uno llega y pone el material en el montacargas, se va y cuando va y se sienta, ¡pum!, otra impresión de él. Entonces sí uno supiera que la persona está digamos no capacitada, pero está informada de cómo es el manejo, de que no puede tener sino tres en sala y que al momento de volver puede consultar los otros tres, se ahorraría tiempo, se ahorraría tiempo en lo que te digo de que yo abajo no los retengo (...) y que la llamada y que no sé qué, en cambio si ustedes me dicen: <i>“Vea, llegó un usuario, el nombre es tal, va a consultar todo un período”</i>, ¿sí?, sería un poco más entrevistar al momento de ingresar en, no sé si en información o ahí cuando entre a la sala. Con eso, uno ya sabe y se vuelve más fácil, sí tú te das cuenta con Fredy, pues pongo a él como específico porque es un hombre, ya llevamos más de un año trabajando con él y tuvimos un problema que <i>se le perdieron las informaciones y tocó hacer una reserva y después en la reserva no la consultó</i>, bueno, eso fue, pero se podría agilizar un poco el tema. (45:13) Camilo: No y es que es una dinámica muy fácil de aprender (...), o sea tener tres libros, <i>si devuelvo uno, pido uno y</i></p>	
---	--	--

<p>como ¿ustedes consideran que los servicios que se están prestando sí apuntan como a satisfacer esas necesidades?, ¿Qué están cumpliendo con lo que debería ser para la Biblioteca?, o como ¿cuáles son las mayores problemáticas que ustedes han podido identificar en relación con los servicios? (38:58)</p> <p>Cristina: Digamos que ahorita ha habido como, recién se cerraron las salas, sí hubo como una molestia generalizada pues que era entendible también ¿sí?, pues era entendible... (39:09)</p> <p>Cristina: Lo que pasa es que ahorita digamos que ése ha sido un problema grave digamos de estar haciendo el Estudio de Usuarios precisamente ahora con inventario y es que, entendemos eso, pues sí, hay un montón de quejas y es que <i>les cerraron las salas, hay más ruido, se está demorando un poquitito más</i>, pasan un montón de cosas entonces la gente empieza a manifestarse pero por esa situación, como por el momento que se está viviendo, entonces ahí pensar un poco lo que queremos que es como más en términos generales es muy complicado, pero igual</p>	<p>hay muchas personas que lo hacen y llegan las papeletas allá, <i>me quedo con uno, ¿sí?</i> o el usuario se queda con uno y entonces uno llega allá, <i>ah, pidió uno, devolvió, tin, sí</i>, uno más o menos, no es tan fácil como con las papeletas anteriores (...) porque lo que te digo, la caligrafía, uno se acuerda mucho de quién está pidiendo, ahora pues uno ahí, yo ya ni miro nombres, o sea tiene que ser ya por el título y uno <i>¡uy! No, este señor ya está pidiendo, ta, ta, ta (...)</i> de pronto hacer ese recorderis, <i>tiene tres, si devuelve uno puede pedir uno más, si devuelve dos, puede pedir dos, si devuelve los tres, pues tres (...)</i> y yo creo que se vuelve algo más mecánico y fluye más rápido pues, todo el desplazamiento porque es que imagínate es <i>un montacargas acá, sí Jaime no está ahí al lado, está despachando lo de él, pues se va a demorar otro poquito (...)</i>, en cambio si a mí me llega ya la información y sé que la persona está consultando frecuentemente pues, de una vez se va el material. (46:23)</p> <p>Jaime: Gracias a usted, feliz tarde... (46:53)</p> <p>Jhony: Todavía sobre las problemáticas de los servicios, ¿verdad? (47:08)</p> <p>Jhony: Pues yo te voy a hablar a partir de mi experiencia y es que los servicios que nosotros implementamos durante el periodo de Diana, creo que cubrieron la necesidad de los usuarios y se vio reflejado a través de los agradecimientos, de año tras año, yo hice un informe final para Lyda, donde se veía la evolución del servicio a reserva que era el que yo manejaba</p>	
---	--	--

<p>sí se está sistematizando todas esas encuestas y se ha estado revisando como que ha estado pasando y después, como un tiempito después de que se cerraron las salas como que ya empezó a estar muy tranquilo y en general como que, ha estado funcionando digamos la gente no, sí, fue como el momento de ¿qué pasó con la Biblioteca? Y hubo usuarios que decidieron no venir (...) Sí, que era complicado y que uno se da cuenta, o sea, ahí en la sala es tener prensa y la gente estaba acostumbrada a su sala de prensa, que era pues la Hemeroteca, que era muy tranquila, o la gente del Fondo que están con estos otros y los que vienen a consultar bibliográfico pero son universitarios pero están haciendo chistes, todos en un mismo espacio, eso es bastante complicado, entonces sí, hubo gente que no volvió, gente que siguió viniendo pero que sí se manifestó, pues sí, es molesto, pero creo que ha habido como todo un proceso de hacerle entender a la gente, pues <i>estamos pasando por eso, como todos estamos tratando de movernos</i>, pero evidentemente sí pasa eso y eso está ahí digamos... (40:45)</p>	<p>aunque yo manejaba, como, desde, lo que no se veía, también manejaba los otros servicios, es decir, yo estaba aparte de manejar los servicios en sala, también manejaba los servicios virtuales que se crearon y que se vieron reflejado el público y que también manejaba cualquier de ellos, entonces ese, ese, esa evolución que hubo dentro de esos servicios, lo que yo veo ahorita a través de mi desconocimiento, es que ha ido disminuyendo esos servicios y veníamos de un crecimiento hasta el 2011 al 2012 que era bueno, se veía reflejado en la gráfica que en el primer año, fue aceptable, el segundo mejoró y el tercero ya íbamos en alza, de ahí para allá pues no sé qué pasó porque yo hice el empalme de, sobre todo de mi servicio que era que más defendía (...), de reserva de material, también manejé conmutación, “Pregúntele al Bibliotecario” que también eran otras fuentes de acercamiento al usuario y de cubrir las necesidades de ellos, y veíamos en los informes los agradecimientos que nos llegaban de, una chica de Cartagena, Marysol tiene libros de investigadores que le enviaron su agradecimiento y la puso dentro de los créditos, y que se veía que la Biblioteca en ese momento estaba saliendo a flote y se veía que <i>oiga, ya que salga la Biblioteca Nacional dentro de los agradecimientos de dos publicaciones, es porque venga miremos (...)</i>” Y varias veces nos sucedió eso, lo que te digo, yo ahorita no veo que haya reservas de material constantes y si la hay pienso que no hay una persona que esté liderando ese servicio y que se apersona de eso. En ese momento lo planteamos es de que estuviera uno de</p>	
---	---	--

<p>Cristina: No, yo creo que eso, un poco lo que hemos visto fue un momento en que la gente sí sintió el movimiento, pero después ha estado como tranquilo, claro hay gente que manifiesta como <i>mucho ruido en la sala o se demoraron en entregarme algo</i>, pero cosas muy, muy particulares, pues que creo que son, pues pasarán porque siempre hay situaciones que, pero la idea sí es, sí es pensarlo como en términos generales ¿sí?, como ¿cuáles son las problemáticas que se presentan mayormente? Y es como para entenderlo nosotros para ver cómo hacemos para mejorarlo ¿sí?, que en últimas ese es el objetivo de no ver quién está mal, sino cómo podemos mejorar todos, todos eso. (43:52)</p> <p>Cristina: Bien, ese es un llamado porque claro, digamos, cuando es un usuario nuevo, nosotros le preguntamos y le contamos, yo cuando estoy en el punto, le he dado la inducción así súper completa pero después de eso, si él está y ya entendió como lo de los tres, si no lee, no le está corriendo tan ahí fácil la información, empieza, entonces, cuando ustedes nos llaman es como otra vez llamar y <i>recuerde</i></p>	<p>planta y un contratista, si el contratista se va pues está la persona de planta capacitada o los sábados que venimos los contratistas pues entonces, está ahí pendiente y se apersona de ese servicio eso es lo que yo veo desde mi desconocimiento, porque, se creó como esa barrera entre los dos grupos cuando se separó muy fuerte (...), muy marcada, entonces pues ya uno como que trata de resolver las cosas pero ya no hay comunicación como antes cuando éramos un mismo grupo, Camilo cuando era muy amable cuando yo inicié acá y pues, le enviaba unas barrabasadas, le enviaba revistas a prensa entonces él ya se daba cuenta que estaba yo y estaba como más pendiente y le resolvía a uno esas dudas que sabía que uno estaba iniciando y que no había problema, pero él no se ponía de mal genio y lo hacía, en cambio ahorita esa barrera que hay si ha impedido esa comunicación directa entre los dos grupos y creo que, que es como <i>oiga, mirar el error del otro, para</i> y lo veo, te lo voy a decir francamente lo veo más desde Servicios que desde Colecciones, que si ven un error de nosotros, de una vez reportarlo y enviar el correo, en cambio nosotros pues, <i>si hay un error, listo, llamemos (...), hablemoslo</i>, pero ya no hay, digamos, no sé si es por lo del servicio, no sé si es por lo de la coyuntura pero como que no hay, si uno llama tampoco le resuelven a uno las cosas, no sé si es la rotación de ustedes (...), no sé, no sé que está pasando pero uno llama allá a información, uno, a veces no contesta, entonces eso es más demora y desperdicio en que que somos nosotros los demorados y lo otro es que cuando</p>	
---	--	--

<p>que es una vez, y la gente: <i>“¡Ay! es que la vez pasado no me llegó, entonces volví a enviarlo”</i> y es como: <i>“Pues dese un tiempo y sino pues entienda también que eso ha sido...”</i>, los sábados a veces ha sido complicado, creo que hace como un mes, una chica que estaba viniendo y ellos pedían, además de que trataban el material súper duro, se les dijo y se les mencionaba y la gente estaba así como venía toda una familia a consultar y ella era la que empezó, que creo que una vez tú me llamaste un sábado, pero pues es que ha pedido tres veces, realmente ello se identificó como un problema y era que había un cruce, entonces ella venía la mamá, como el novio y ella, y había un cruce en el sistema, entonces pedían con la cédula de la mamá y llegaba allá, era como el nombre del novio, que era el material que no habían entregado y eso se le reportó a Johana porque sí fue una cosa rara, pero nos dimos cuenta mucho tiempo después, pues como, ya en la tarde que dijimos como: <i>“Pero ¿qué es lo que ha estado pasando?”</i>, pero claro, como hacerle entender a la gente, yo les digo: <i>“Pero vea, es que acá hay muy poquita gente y ustedes no conocen la dimensión de esos depósitos,</i></p>	<p>contestan, pues no saben el caso del usuario es también por la plataforma, por un, muchas cuestiones que también impiden esa comunicación directa que teníamos antes cuando éramos un mismo grupo, entonces, por ejemplo y, esa, como esa, ese seguimiento al usuario, porque, por ejemplo habían usuarios que ya uno, yo estaba nuevo pero ya como a los quince días <i>me saludaban de mano y se sabían mi nombre</i> y uno ya empieza a saberse los nombres de ellos y <i>qué viene a consultar</i>, entonces uno trata de ayudarles y por eso teníamos las carpeta, <i>no venga, pida tantos y yo le ayudo y yo hablo con el de prensa y no hay problema</i> y así se manejaban en ese momento, pero ahorita sí hay una barrera invisible muy marcada que no deja como que en últimas el perjudicado es el usuario (...), y que los servicios todos, creo yo, que se han disminuido, no lo conozco, no tengo referencia, pero sí, es lo que uno nota, sobre todo pues yo (...) revistas en el depósito se manejaba mínimo unas tres reservas por mes, mínimo, mínimo y ahorita no ha llegado, ninguna. Entonces uno decía, entonces ahí uno es donde se da cuenta y dice desde ese punto de vista, porque pues te vuelvo a reiterar, no lo conozco. (53:50) Camilo: Es que todo, todo cambio genera un malestar ¿sí? y uno, pues uno es un animal de costumbres ¿sí?, uno está acostumbrado a trabajar en equipo y uno está acostumbrado a, a taparse las cosas, no a taparse las cosas porque lo hizo mal o porque lo está haciendo bien y <i>pa’ que no se den cuenta los demás</i>, sino que, digamos el momento</p>	
---	--	--

<p><i>sí, pues esto es una cosa gigante, hay que entender que la gente tiene que traer, que sí usted está pidiendo, pues...”, pero sí es... (46:16)</i></p> <p>Cristina: Listo, bueno y ahorita, si quieres como que tú nos comentas, si Jaime sí ya se tiene que ir, muchas gracias... (46:25)</p> <p>Cristina: Nos vemos, que le vaya muy bien Jaime (...)</p> <p>También si hay otras cosas que tú puedes identificar, claro, es un momento pues, particular y es como, estamos en inventario y está pasando eso mucho más, pero también un poco si lo podemos ver como en la situación normal de la Biblioteca y que tú identificas como problemas particulares en la prestación del servicio, pues también ahí pa’ que lo pienses, mientras Jhony nos cuenta. (46:55)</p> <p>Cristina: Sí, ahorita, sí, primero es como pensar si los servicios están respondiendo a esas necesidades que están teniendo esos usuarios que estábamos tratando como de identificar ehh y si no, pues cuáles son como las problemáticas que hacen que no (...)... (52:55)</p> <p>Cristina: Listo, ¿alguna otra</p>	<p>en el que uno necesitara un reemplazo, un reemplazo, algo sencillo, una cita médica, antes era muy sencillo, ahora a uno le toca reprogramar cualquier cosa porque uno sabe que pues, uno es esencial, uno no se puede ir porque una sola persona en un depósito, no da abasto ¿sí?, entonces, antes, sí yo estaba en el depósito, ¡Ay! que es que Jairo necesita ir a una cita médica entonces yo me subía a la rotonda acá y era una horita, era cuestión de segundos, de minutos, pero ahora no se puede...</p> <p>Camilo: Sí, se dialogaba entre nosotros, igual, sí había un problema con Servicios o Colecciones que era pues, un solo grupo, pues era un solo jefe pues era mucho más fácil centralizar las cosas, ahora centralizar algo de los dos grupos es demasiado complicado y no es sólo por nosotros como contratistas o ustedes como contratistas es algo que, es una barrera invisible como lo dice Jhony (...), ¿sí?, o sea es algo que se generó desde el momento que dijeron vamos a profesionalizar esto y se va a dividir entonces uno dice: “(...) ¿a dónde me tocará?” ¿sí? y entonces, llega personal nuevo, mientras uno se acopla, mientras uno los conoce ¿sí?, uno ya viene trabajando y uno, no les estoy diciendo a ustedes: “¡Agh!, ustedes llegaron”, no, sino que, acostumbrarse es difícil...</p> <p>Camilo: Entonces sí, sí yo les digo a ustedes o ustedes me llaman: “-Mire aquí hay un pedido, que no sé qu..., - Créame, yo conozco el depósito, casi que de la A a la Z”, pero hay momentos en que no encuentro las cosas (...) ¿sí?, si yo en ese momento llamara a mi jefe y le digo: “Mire, no encuentro esto”, ¿sí?, en el tiempo en que estaba Dora, es que</p>	
---	---	--

<p>cosa? Tú allá cuando estás en revista como ¿qué problemas ves en eso, como en esa relación?, bueno aparte la falta de comunicación que es evidente y creo que todos lo hemos visto. Yo no estuve antes de el grupo fuera pues un solo grupo pero me imagino que funcionaba mejor, pues creo, que funcionaba mejor porque claro, una de las cosas que nosotros decimos a veces es como, yo vine a conocer los fondos, depósitos como cuando llegaron ellos que fue hace como cinco meses y pues eso, entrar una sola vez y uno no tiene contacto, pero sí he hablado con mis compañeros y les decía que sí es raro, porque uno no, pues uno no conoce lo que hay también y por más que uno busque en el catálogo y demás es una cosa compleja y no solamente en eso sino de comprender que cada uno está haciendo su tarea desde donde puede y como que la trata de hacer bien pero cómo está funcionando el otro lado, si uno lo conociera, seguramente habría una comprensión mayor de que es lo que le puede estar pasando al otro...</p> <p>(54:58) Cristina: Y lo dialogaban entre ustedes... (55:49)</p>	<p>también se nos desbarató mucho, Dorita era un fuerte muy bueno en digamos, pues digamos, en mi caso ¿sí?, ella me solucionaba a mí muchos problemas, con este revolcón de secretarias y todo eso también bajó otro poco...</p> <p>Camilo: Y uno pues empieza, uno empieza a juzgar a priori, ¿no? <i>pero ¿por qué hicieron esto?, ¿por qué hacen esto?, uno llama un día y contesta Leo, al otro día y contesta Carolina, al otro día...</i></p> <p>Jhony: No, a la hora.</p> <p>Camilo: Con quién, con quién centralizo la información, entonces yo un día subí, entonces Lyda me dijo: <i>“No, el de prensa es Iván”</i></p> <p>Camilo: Sí, pero no está, entonces uno llama un sábado y resulta que el que está es Robert, entonces ¿si me entiendes?, o sea no hay, no hay esa centralización de información ¿sí?, si fuera Lyda la jefe del grupo, los dos grupos pues con ella se entiende uno, si fuera Camilo, pues con Camilo se entiende uno ¿sí?, pero entonces uno le dice a Camilo, Camilo hasta que le informe a Lyda, Lyda le informa a ustedes, ustedes devuelven la pelota, Lyda le informa a Camilo, Camilo nos devuelve la pelota a nosotros. Entonces ¿qué pasa?, que cada vez que sube ese escalón, llega aquí, se prende y aquí llega y se empieza a prender para todos y entonces acá se vuelve como un bando de acá y un bando de acá, entonces, no digo que nosotros seamos malos, mal ambiente, ni nada, pues no he tenido problema con ninguno, gracias a Dios pero, pero sí creo que falta un poco más de socialización de esos espacios porque independientemente que seamos dos</p>	
--	---	--

<p>Cristina: Claro, comprender las dinámicas también... (56:25)</p> <p>Cristina: No y aparte que, es que nosotros, claro, llegamos cuatro personas nuevas, este año y que pues ahí se fue un montón de gente que ya tenía la dinámica aprendida, Jairo por ejemplo que pues sabía un montón de cosas y que aparte de eso pues no pasan a una sala y es como todo el revolcón, sí ahí hay de cosas, pues lo de Dorita que...</p> <p>Cristina: Pero hoy está en el punto (...) (58:11)</p> <p>Cristina: Sí, además que pensar esas cosas de apartes como no pues, pues es un grupo y otro grupo que es la Biblioteca también y es todo lo que estamos haciendo pues sí, es para los usuarios... (59:48)</p> <p>Cristina: Sí (...) no, no, no, claro, o sea eso creo que es, que es, que es evidente y creo que, pues que sí, la barrera se siente y a mí me parece súper complicado y me parece muy complicado que es que nosotros a veces un día almorzamos a una hora, otro día a otra, un día nos toca llegar a saber a dónde nos toca y pues eso se ha hablado acá, pero también ha sido bastante difícil, o sea para nosotros</p>	<p>grupos distintos, trabajamos para el mismo fin y es el usuario (...) y el usuario no tiene la culpa que seamos dos grupos aparte (...)</p> <p>Jhony: No y algo importante que se manejaba dentro, pues cuando yo llegué era que, en cada depósito, en cada sala había un pilar entonces uno sabía que por ejemplo en la Sala Samper, todo la información se la preguntaba uno a Leo, entonces Leo, <i>no (...)</i>, entonces claro, uno va y aprende de Leo, mejora, el servicio o trata como de hacer algunas mejoras pero, la base principal era Leo (...), lo mismo pasa en Fondo Antigo entonces todo lo referente era Magdalena entonces uno iba a Magdalena y <i>Magdalena ven y ¿qué pasó con este libro?</i>, entonces ella le contaba a uno toda la historia y en revistas era Patricia, entonces Patricia, <i>Patty ven, esta revista de tal tema y ta</i>, abajo es con Don Nelson, entonces uno sabía un referente y uno sabía que digamos que habían acompañantes alrededor de ese, por decirlo así ese pilar y que uno sabía, pero y que uno tomaba y absorbía toda la información de ellos y claro, uno se enriquecía muchísimo (...), ahorita lo que pasa con ustedes es que nosotros no sabes a quién llamar ni a quién decirle algún tema entonces si es prensa, a quién le, quién se apersona de eso, lo mismo de reserva de material o los servicios virtuales, los servicios presenciales pasa eso en todo, que es lo que yo, desde lo lejos uno puede observar, no sé si sea así y tú nos puedes contar que vives allá...</p> <p>Camilo: Son unos, son unos, el conducto regular es que uno no se debe saltar, pero digamos esas socializaciones, digamos ahorita Jaime hablaba de las</p>	
--	---	--

<p>tampoco ha sido fácil y yo no llegué digamos al cambio, ni supe cómo era antes, pero, pero sí ha sido bastante complicado como esta cosa de bueno, van a rotar por todo lado porque todos tienen que saber todo pero pues, al final uno no está sabiendo de nada porque nunca está en un lugar ni se está apropiando de algo. ¿Sí?, digamos yo por lo menos como que, estuve en el punto digamos estratégicamente para el Estudio de Usuarios y era como, conocer la gente y yo les pregunto allá a que vienen y es como una vaina de bueno, estoy haciendo trabajo de campo ahí, estoy conociendo que es lo que, quienes vienen, qué es lo que buscan, como, cuáles son las necesidades con las que llegan a la Biblioteca y un montón de cosas; y luego fue porque a mí me gustan hacer las inducciones y yo hablo con la gente y le digo no sé qué, a veces hay un montón de gente entonces uno no alcanza a hacer las inducciones como debería, pero, pero pasa, pero yo por ejemplo aquí en la sala, yo a veces vuelvo y es como hace dos meses no, no, estoy acá y es como y qué ha pasado, ya cambió esto y también la misma comunicación, es que acá no hay comunicación y eso es terrible, dentro del</p>	<p>quejas y reclamos, sería interesante que esas quejas y reclamos las supiéramos nosotros, o sea qué es lo que el usuario, qué es lo que le está molestando ¿sí?, con eso uno puede mejorar porque es que, lastimosamente lo digo así, los que están quedando mal son ustedes que lo ven de frente ¿sí?, a nosotros no nos ven Camilo: La Biblioteca es la que queda mal, todos quedan mal pero ustedes son los que están dando la cara, son los que se encuentran con el usuario que <i>ah bueno niña, no se preocupe</i> y también con <i>el ta, ta, ta, grosero y tira las cosas y yo no compro nada, yo eso es para usarlo</i> porque que día por accidente iba pasando por ahí, Iván estaba con un señor ahí, que llenó el espacio, o bueno algo, rayó el periódico, <i>¡Es que el periódico es para usarlo!</i>, entonces son usuarios que uno sabe y ustedes son la cara (...), entonces, ustedes tienen que defender lo suyo, pero resulta que ustedes están defendiendo, si nosotros estamos fallando...</p> <p>Jhony: (...) Defendiendo la imagen...</p> <p>Camilo: Están defendiendo la imagen, entonces, sí esas quejas y reclamos, las socializamos entre los dos grupos, debería haber una forma de que, no es que empecemos acá <i>¡ah!, ¡que usted!, ¡ah!, ¡que!</i>, no, la idea es trabajar en equipo, sí se puede, para el usuario, socializar acá, dar ideas, no discutir, dar ideas cómo se puede solucionar, sí se puede porque sí, porque no, sí, tener como un espacio, no sé cada mes, cada dos meses (...)</p> <p>Jhony: Había reuniones mensuales que se hacían y todos estábamos de 8 a 9, el último viernes también para que ustedes me entiendan, cuando yo llegué había una actividad muy buena que</p>	
---	---	--

<p>mismo grupo y nosotros hemos tratado y como que bueno, somos cuatro nuevos, ahorita que con Leo y que Maggie se fueron eso también ha sido como y ahora a quién vamos todos, porque claro pues es un conocimiento que no se aprende de la noche a la mañana, que evidentemente uno trata, uno investiga y uno está ahí, pero pues, es muy distinto cuando uno ha pasado años y está conociendo, conociendo el material, pero creo que eso también lo sentimos nosotros y que me parece importante lo que Camilo dice como, pues sí debería haber como espacios de socialización, pues somos dos, pero al final estamos trabajando por uno y lo que tú dices, realmente sí hay una persona encargada de los servicios que es Clemencia como funcionario y está contratista, Carolina, ellas son las que manejan los servicios virtuales, ellas particularmente y ellas están como centralizando eso y eso sí está así súper claro, pero claro, pues nunca tú sabes o nunca escuchan quién es o nunca se sabe, yo ahorita pensaba cuando ustedes hablaba y yo decía: “Yo sí tengo”, pues tú te has dado cuenta yo estoy en el punto y a veces no encuentro, y yo</p>	<p>hacia conservación y era un día de conservación y uno como contrastista o como funcionario nuevo iba y hacía ese día de conservación, lo programaban y uno iba y conocía el proceso de conservación y todas las etapas y porque podríamos (...), podría, hasta hicimos una agenda, podríamos, yo siempre y fue una propuesta que yo puse en el informe y es hagamos un día de Colecciones, en un día no se alcanza pero sería unos dos o unos tres días de Colecciones para que ustedes identifiquen y sepan ahh es que, el usuarios les llega a decir: “¡Ahhhh!, pero yo pedí “El Tiempo” hace media hora y no me ha llegado”, sabiendo que está exagerando y todas la cuestión, ustedes ya entienden y nos pueden y pueden decirle y darle un argumento al usuario y es decirle: “Sí señor, ya la solicitud está siendo atendida por los funcionarios de Colecciones, pero el tiempo en el transporte del material es un poco largo porque está al finalizar el depósito y está en el sótano”, ustedes tienen una justificación para el usuario y el usuario quede contento y quede conforme y no, ¡Ay! no sé, ya llamo, ¿sí?, que los directorios, entonces que, ustedes ven que un, un universitario va a pedir como decía Jaime, va a pedir toda una década de directorios, ustedes ya saben que el directorio está en la parte posterior del depósito, que el transporte de un ala al otro es largo, ustedes pueden decirle: “No mire, hagamos una cosa, solicite de tal década a década, yo llamo al depósito, les explico y ustedes suministran el material allá”, sé que también es muy incómodo en la Rotonda tener almacenado cierta cantidad de material y eso lo</p>	
---	--	--

<p>digo como pues llamo a Iván, a ver si él sabe, él me dice: <i>“No, eso no lo sé”</i>, entonces yo digo: <i>“Pues yo llamo a Camilo”</i> y te llamo y yo ya sé que es con Camilo que mis dudas sobre prensa las voy a resolver y ustedes claro, no tienen eso, y eso es necesario como uno poder identificar porque yo hablo con Iván y digo: <i>“Pues, primero lo resuelvo acá a ver sí sabe”</i>, como que con la gaceta esta de Casanare, <i>¿fue ayer?</i>, que yo estaba ahí con el usuario, le hice la inducción y buscamos, y yo dije como <i>juepucha</i> no y pues no lo quería mandar a la sala, así como <i>vaya a que otro le resuelva, no, venga lo resolvemos acá</i>, entonces uno tiene esos referentes ahí claros que me imagino que, bueno en bibliográfico es que son tantos que yo no lo identifiqué tanto, en bibliográfico no, a ti si identifiqué muy fácil en prensa y pues a ti en revistas que sé que están ahí y que uno dice como <i>tengo esta pregunta, pues llamo tal</i>, pero sí sería bien importante como propiciar ese espacio de encuentro y que pues también depende de Lyda y de Camilo mucho, pues porque ahí hay un montón de cosas y es como <i>usted no puede hablar directamente con no sé quién sino que tiene</i></p>	<p>entendemos, pero sabemos que es una coyuntura corta, que ya a mitad del otro año ya vamos estar normalizados y ya se va a poder manejar de otra forma, pero es esas cuestiones de que ustedes entiendan también el trabajo de nosotros, porque yo entiendo el trabajo de ustedes y yo por ejemplo llega una solicitud y yo de inmediato, así esté haciendo lo que sea un informe para Camilo esto, yo me levanto que yo sé que el transporte de un ala al otro es un tiempo más, que no estaba contemplado y que se va a demorar y que el usuario va a ser el perjudicado, eso yo lo entiendo porque yo atendí a Servicios, porque yo estaba atendiendo media hora un material y que, también me ha tocado darle la cara al usuario y hacer la sonrisita y <i>¡ay!, espéreme un segundo</i> y <i>¿sí?</i>, pero ustedes tener esos argumentos del porqué, se está demorando ese material y no sólo decir: <i>“¡Ay! no es que el material se está demorando”</i>, pero es que ustedes no saben el porqué se demora ese material...</p> <p>Jhony: Ustedes no conocen los depósitos (...)</p> <p>Jhony: Sí, algo que porque es que ustedes no conocen el porqué, o sea yo, yo lo conozco desde todas las perspectivas entonces para mí es sencillo, pero para ustedes no, ustedes no saben en dónde queda el (...), no saben cómo está organizado el (...), no conocen dónde están los directorios, no conocen ahorita los nuevos cambios que nos ha tocado por espacios hacer, por inventario, material que por ejemplo (...) es que nos llega o en cualquier material que nos llega con inventario, ustedes no saben el proceso</p>	
---	---	--

<p><i>que pasar y uno pero ¿por qué no puedo?, o sea...</i> Cristina: Sí, uno es que le pone a cara a la gente (01:05:04) Cristina: Sí, sí nosotros mismos, yo creo que yo muchas veces he hablado con Lyda y pues claro, está nunca reunirnos todos, porque siempre estamos en servicio, le digo, esto es terrible porque hay un canal roto de comunicación, es como pasa una cosa, bueno, vamos hablar cómo va a ver o cómo se va a esto, pero sí, eso sí es importante y pues que sí, eso se puede proponer, yo creo, como que miremos esto entre todos, sí (01:08:38) Cristina: Claro, porque no conocemos el trabajo ahí atrás... (01:08:44) Cristina: Que nosotros de hecho lo hemos dicho pero, pues hay que ver (...) (01:12:29) Cristina: (...) Yo creo, o sea lo digo un poco, lo que yo les digo, yo en sala no he estado tanto, he estado pero no ha sido mucho, entonces yo por ejemplo esas cosas de las horas no conozco muy bien cómo ha sido eso tampoco ni quien dijo que... (01:13:39) Cristina: Claro, no pues yo</p>	<p>que nos toca hacer para que llegue arriba y que eso son demoras y ustedes dirán: <i>"No, es que..."</i>, pues el primer juicio <i>se están demorando con el material y no, no hay nadie en el depósito</i>, juicios así a priori que no son ciertos en algunos momentos, puede que en uno u otro hay fallas de ambos grupos, eso sí es cierto, pero que generan malestar (...), el decir, por ejemplo cuando ustedes cogían y nos ponían la hora en la papeleta eso generaba inconformidad en todos y un malestar muy grande porque no, estamos en una coyuntura, estamos en inventario, nos toca, a veces llegan "n" solicitudes y nos toca, o sea nos toca como sea pasar a la canastilla y eso ustedes no lo ven y nos toca, hacer, pasar por un ladito, incomodar al que está haciendo el inventario mientras llega la solicitud, mientras ubicamos a la persona de tránsito y la persona de tránsito no encuentra el material, son tiempos que nosotros los entendemos a ustedes y que a veces yo llamaba y les (...): <i>"Venga, ¿no le podemos colaborar al usuario con otro libro mientras encontramos...?"</i>, creo que contigo fue, no, fue con Claudia, que yo le decía: <i>"Claudia..."</i> (...) y de hecho al otro día no le encontraban el libro pero son cosas que estábamos iniciando que son coyunturas que todos debemos entender, pero que al usuario no le deben importar, eso es claro, pero que ustedes sí deben conocer (...), para que ustedes tengan sus argumentos y poderle decir al usuario: <i>"Mire, se está demorando por esto, esto y esto"</i> y ustedes tengan justificación no para hacernos quedar bien, sino para que la Biblioteca quede bien, pienso que eso es</p>	
---	---	--

<p>ahí lo (...), no que ya ahí lo que digo es como, yo sí creo y lo digo en el poco tiempo que he estado ahí y que lo he hecho, yo sí trato como de decirle a la gente: <i>“Entienda que la persona que está allá, no...”</i> y yo creo que de mi parte y como de los compañeros que están ahí, con los que yo he estado, han sido como <i>oiga, ¿esta gente qué?, se la pasa rascando la barriga</i>, yo por lo menos los sábados, llego como <i>pobre Camilo</i>, porque hay días que piden un montón y uno ya no sabe como y la gente se pone muy molesta, es como <i>llevo veinte minutos</i> y es como <i>tranquilo, que hoy hay sólo una persona, tenemos que comprender, no sé qué</i>, pero a veces sí es, pues la gente ya, se despelota, se despelota y demás, pero yo no creo que sea una cosa de, pues yo no lo siento así la verdad, yo, en el poco tiempo que he estado como de decir: <i>“Ustedes son los que lo hacen mal y nosotros lo hacemos perfectamente”</i> no, pero también creo que de nuestra parte pues se ha intentado como comprender eso y como hablar con la gente, seguramente sí, yo, escuchando a toda la gente como que he entrevistado como con lo que he hablado y dándome cuenta, seguramente sí hay un</p>	<p>importante (...)... Camilo: Sí, porque digamos cuando, cuando hay un daño en el montacargas o tenemos un problema con las impresoras de calor, digamos el sábado tuvimos ese problema que el computador arriba, del depósito se dañó y tocó imprimir en el depósito de Fondo Antiguo y mientras se mandaba las papeletas para arriba (...), entonces ¿yo qué hice?, yo llamo por lo que te digo, yo sé que ustedes son los que dan la cara allá, o sea de decirle de la forma más cordial “antes de” que el usuario sea el que llegue ahí, a acercarse al usuario y decirle: <i>“Mire, tenemos un problema con el montacargas”</i> o <i>“tenemos un problema, se va a demorar un momento”</i>, a veces simplemente están trapeando, están echando cera y uno no se puede mover en el depósito, o sea, si uno se mueve queda la mancha, o sea queda la huella ahí, entonces la señora del aseo, pues sí, es como si yo llego allá y les hago bulla en la sala, o sea no va a ser muy agradable, entonces todo eso hay que explicarlo al usuario, estar o sea están encerando, se va a emberracar seguramente se le puede decir que se dañó la impresora, bueno, no sé, alguna cosa, pero que el usuario sepa que se está trabajando, no es que lo dejamos olvidado (...), no es que... Jhony: Anotan la hora, en la papeleta y nos ponían la hora de bajada al lado, encima, es decir, <i>1:50</i> y decía <i>llegaba a las 2:10</i> por decirlo así y sabiendo que no se demoró todo eso porque uno sabe que no se ha demorado pero es también todo el transporte, yo me demoro en sacar una revista y en anotar los volúmenes, dos minutos mientras llego</p>	
---	---	--

<p>problema y es que se perdió con el tema de la automatización que hay que ver como se puede recuperar esa comunicación con el usuario y que uno la tiene la primera vez y uno está ahí cuando la gente lo necesita, uno está, nosotros no nos negamos cuando decirle: <i>“Venga le ayudo, le vuelvo a explicar, estamos pendientes, ¿qué necesita?, ¿qué quiere?, no sé qué”</i>, pero ya la gente como que siente como que <i>bueno, esto se automatizó, puedo ser autónomo, cosa que nunca había podido hacer un poco acá</i>, entonces la gente empieza a pedir y eso sí se ha perdido y yo lo pensaba el otro día mucho y es como eso sí es un llamado y que nosotros de hecho tenemos y es como hay que hacer seguimiento, pero con esto sí creo que se perdió mucho que hay que crear estrategias pa’ recuperarlo y es como bueno, seguramente <i>sí usted ya lo entendió lo de los tres, no, pero resulta que...</i> lo pienso en prensa y como que <i>algunos es claro que los volúmenes, pero (...) otro dice todo el año, entonces la gente pide todo 1976 porque me dijeron que copiara y pegara</i>, como que, hay tanta variedad de cosas que uno dice como: <i>“Bueno, ¿cómo hacemos para controlarlo?”</i> Y creo que que sí hay (...)</p>	<p>al ascensor y lo ubico, mientras, el otro, de torre de control tiene que esperarse a ver si le pidieron (...), pues no va a hacer dos viajes porque se va a demorar más, espera mientras llega la (...), ubican todo eso y lo llevan hasta allá y mientras bajan. Lo que decía Don Jaime es cierto, a veces uno abría el montacarga y el material estaba ahí y ya lo habíamos enviado hace ratito, pero siempre es <i>no, Colecciones se está demorando</i>, eso es lo que queda en el ambiente y sabiendo que no habían alzado el montacarta y ahí estaba el material...</p> <p>Camilo: Para ese tema del, de los volúmenes y eso pues tendríamos que darle tiempo a que inventario termine (...), lo que tengo entendido es que inventario termina y hay un espacio como de cuatro, cinco meses hasta que suben toda esa información a (...)</p> <p>Camilo: Yo creería, sí.</p> <p>Jhony: También otra cosa que debemos tener claro y es la complejidad de la Biblioteca, cuántas administraciones han pasado (...), por ejemplo cuando yo llegué el saber qué era un fondo, en dónde pedir una (...), en dónde pedir una (...) es complejo y habían números de clasificación que yo no conocía, que esos son un (...), cosas que a ustedes no les tocaron y que fue más fácil porque el que lo maneja sabe a qué depósito enviarlo y para ustedes es transparente (...) pero que para nosotros, lo que yo te decía, yo le enviaba (...) a Camilo, entonces ya Camilo sabía que no estaba Jairo ahí, que estaba otro (...)</p> <p>Jhony: No pero son cosas que listo, no pasa nada, o sea (...), pero el poder aprender todo eso, imagínate ahorita</p>	
---	--	--

<p>estrategias para que podamos estar más cerca porque sí se ha soltado mucho...</p> <p>(01:16:00) Cristina: O sea 2015, más o menos, porque el inventario está pensado ya ahorita hasta junio es que, más o menos ¿no?</p> <p>(01:16:08) Cristina: Entonces, los cinco meses...</p> <p>(01:16:48)</p> <p>Cristina: Yo las pocas veces que estuve en Hemeroteca, también mandé (...) para allá y como Camilo <i>¡que esta es del otro lado!</i>, y uno <i>ah, juepucha, espere, espere lo atiendo...</i></p> <p>(01:17:52)</p> <p>Cristina: Como acercarse y hablarle, <i>¿cómo va eso?, ¿usted qué está investigando?</i>, o sea, una cosa más de cercanía y uno lo hace así como venga, <i>¿qué está haciendo?</i></p> <p>(01:18:45) Cristina: No, esos son recorridos <i>¿qué?</i>, veinte minutos, uno se echa media hora.</p> <p>(01:19:45) Cristina: Sí ahí de frente le da la cara a la puerta, le toca estar saliendo, sí...</p> <p>(01:20:53) Cristina: Sí, creo que eso es bien importante y hay que</p>	<p>para el usuario es más sencillo, también es la automatización, aunque se perdió ese seguimiento, pero también vemos las mejoras en cuanto al servicio automatizado, es más, un poco más rápido, el usuario no tiene que escribir y se ha motivado porque se incrementa todo el préstamo de material, se incrementó bastante, entonces eso también ha motivado que la gente venga y que ya, no es tan tortuoso hacer diez papeletas, es que sí hay que mirar una estrategia para hacer un seguimiento y un acompañamiento al usuario que no es, es como <i>listo, usted ya es autónomo pero ¿en qué le puedo colaborar?, ¿qué dudas tiene?...</i></p> <p>Jhony: O hacer un videito de cómo hacer una búsqueda simple, una búsqueda avanzada y que eso lo entiendan de verdad porque siempre es el problema, yo desde información también les ayudaba a hacer la búsqueda y ya los enviaba pero me llegaban diez más, ya me tocaba despacharlo, <i>hasta luego, muchas gracias y siga</i> y también, ehh lo que decía Camilo es de las visitas, anfitrión, ayudaba mucho a que el usuario conociera y entendiera un poco la mecánica de la Biblioteca, sé que no se puede hacer ahorita pero se ha perdido, que se debería retomar en un tiempo, yo en un sábado hice más de diez visitas guiadas anfitrionas...</p> <p>Camilo: <i>¿Entrando a los depósitos?</i></p> <p>Jhony: (...) Sólo por salas...</p> <p>Jhony: Había, sí, veinte minutos está bien y quince a veinte minutos está pensado y ya el usuario entendía cuál era la mecánica de la Biblioteca y sabía <i>ah bueno, voy a pedir prensa, ya sé a dónde dirigirme y voy hasta allá</i>, sé que</p>	
--	--	--

<p>proponerlo y hay que hacerlo pronto porque sí estamos esperando digamos, si esperamos a que esto salga al Estudio de Usuarios, que obviamente se va a socializar pero esto va a terminarse en junio más o menos, pues ya con un documento, entero, donde esté todo, qué se hizo como la recuperación de esas voces más importantes y como de cosas generales que se puedan hacer, igual también es complicado porque yo pensaba eso, por ejemplo el tema de las papeletas para los usuarios cuando yo hice entrevistas en sala era hartísimo, sobre todo los de prensa y es como: “Yo estoy pidiendo volúmenes y me toca acá y bueno, no sabía lo de la reserva”, y ya ahora está el préstamo automatizado y es como eso que se ve identificado como una problemática y que hay que revisar pues, ya se está ideando solución pero ya hay que pensarlo desde otro lado y es como lo que tú dices, cuando llegue el inventario, entonces como que van pasando un montón de cosas que uno dice como, hacer un Estudio de Usuarios en este momento es bastante, bastante complicado pero pues ya se había tomado la decisión ahí, como que</p>	<p>ahorita para ustedes es más complicado porque tener toda la gente en una misma sala y que <i>no, que de la vuelta y que salga por acá</i> y salió a contestar, y <i>no, de otra vez la vuelta</i>, eso también genera inconformidad, una sala que no es, su iluminación no es buena, que siempre, siempre lo hemos dicho, que el usuario allá se duerme, que esfuerza mucho la vista por su iluminación, el espacio, es más ruidoso que en otras salas, entonces son, todas esas perspectivas que por ejemplo la Rotonda esa ubicación de la Rotonda está mal, estuvo mal diseñada porque hay partes donde...</p> <p>Jhony: Y ese vidrio ahí que pone esa barrera con nosotros, entonces, es el referencista ahí adentro de ese círculo feo para el usuario, entonces que <i>agh, yo veo ese señor ahí pero mejor no le pregunto</i>, son muchas cosas que siempre, que eso también puede influenciar al usuario en algún momento, que es difícil, por ejemplo ese vidrio siempre lo hemos dicho, ese vidrio no debe estar ahí, sabemos que la ubicación de la Rotonda no la podemos cambiar pero sí podemos hacer estrategias porque uno pierde total, por ejemplo para ustedes es más difícil el mirar si el usuario está rayando o no el periódico y eso es, ese problema que siempre ha tenido esa sala, que es más fácil arriba en Hemeroteca, sólo tiene un punto ciego pero, pero...</p> <p>Camilo: (...) Manejan ahí, los dos ascensores.</p> <p>Jhony: Ajam, pero son esas cuestiones que también se deben tener presentes (...).</p> <p>Camilo: Todo el tema me parece que va a lo mismo, a socializar (...)...</p>	
--	--	--

<p>fue <i>hagámosle, a ver que logramos encontrar también...</i> (01:21:57) Cristina: Sí, lo que pasa es que son problemáticas que no están, es decir, por ejemplo con lo del catálogo, de hechos ustedes saben que la plataforma va a cambiar, entonces que lo mismo, que uno ha identificado como cuál es el problema que la gente tiene acá, entonces vamos a hacer un tutorial y eso lo estaba haciendo Camilo y se estaba pensando y fue como, seguimos trabajándole a esto cuando va a cambiar el próximo año, nosotros nos habían dicho que iba a cambiar en tres meses después de que hicieron la presentación y han pasado como cinco y no, no ha sucedido, pero sí es esta cosa como de, pues, podríamos haber esperado pero esas cosas, pues no están en nuestras manos como a que se mirara que la gente, cuáles son las mayores problemáticas que la gente tiene con la herramienta como qué es lo que resulta complicado para la gente, cómo lo está viviendo, para pensar como cuál es la herramienta más óptima para tener en la Biblioteca y para los usuarios que están viniendo, pero pues nunca se</p>	<p>(01:21:50) Camilo: Pero, hasta de pronto mejor, pues, entre más problemáticas haya... (01:25:12) Jhony: El proyecto uno lo hace mientras está atendiendo al público y eso es claro, eso lo viví yo, yo pienso que ese dinamismo de uno habla a partir de su experiencia (...), si uno tuvo una experiencia bien buena en la Bibliotecas Nacional, una atención idónea, una entrega de material rápido, o una respuesta de satisfacción, o cumplirle esa necesidad de información, pueda que no la tengamos nosotros, pero remitirla a otras fuentes de información, remitirla a otra Biblioteca y dar una solución, que el usuario quede satisfecho, pienso que es la mejor forma de hacerlo, porque él lo va a transmitir voz a voz y va a decir: <i>“Oiga, vaya a la Biblioteca Nacional”</i>, que es lo que yo te decía con varios correos de agradecimientos que nos llegaron en la época que nosotros hacíamos los servicios o atendíamos al público, que decía: <i>“Oiga no, a mí me gusta ir porque esa persona me atiende bien y pueda que no sepa, que no sepa qué periódico prestarme, pero tiene la intención de llamar y preguntar y se demora un poquito más pero, le resuelve”</i>, entonces yo pienso que a partir de la experiencia es como uno habla y ese es el dinamismo (...), ese es el voz a voz que se va corriendo, como el voz a voz que se ha corrido cuando es que en la Biblioteca Nacional no entra nadie y allá no se presta nada, entonces uno, le queda como, de hecho cuando yo entré acá ese era el concepto que yo tenía de la Biblioteca Nacional, allá, no entra nadie, nadie me va a prestar nada, que</p>	
--	---	--

<p>piensa eso, entonces ya, ya se compró la otra plataforma y pues ya es como, pues ya pa' qué identificamos el problema, para qué decimos: <i>"Mire aquí es que donde hay un punto álgido que tenemos que discutir"</i>, sí va a haber otra plataforma, entonces tenemos que enfrentarnos es a eso. No es porque no queramos que haya problemáticas, pues claro, pues chévere que entre más nos digan que, pues, eso es bien importante, (...) no es una cosa que uno, pues sí, yo ya para qué digo como: <i>"Mire aquí, en este punto había una cosa crítica que estaba sucediendo chu, chu, chu"</i>, si ya por ejemplo en el caso de la plataforma, ya sabemos que va a cambiar y que ya se eligió y es esa y no podemos hacer nada sino esperar a ver cómo se hace, volver a hacer todo el proceso para explicarle a la gente nuevamente cómo se maneja, aprender a manejarla uno, obviamente, pero ya eso que se había identificado no, entonces sí es como a veces que uno siento que, pero con las problemáticas pues es súper chévere, o sea yo por ejemplo pensaba en eso que tú decías del día de conservación, o estar un día en los otros lados y yo creo que eso sería súper positivo, eso sería súper positivo y no</p>	<p>era como se tenía, se tiene todavía (...) ese concepto, pero ese voz a voz que diga: <i>"No, es que la Biblioteca Nacional..."</i> y de hecho con toda la publicidad que le han hecho y todos los noticieros, ehh que están dando notas de la Biblioteca Nacional, la programación cultural también y es tener también esas estrategias de remitir al usuario a otras fuentes de información o a otros medios que por ejemplo, acá mucha gente llega y quiere consultar <i>"El Tiempo"</i> físico, entonces uno le dice: <i>"No, mire, vaya a tal sitio, que allá se lo prestan físico, sino quiere, yo le puedo facilitar en microfilm o digitalizado, pero no le puedo prestar el físico por conservación y darle toda la carreta"</i> y decirle: <i>"Pero vea, puede ver a la Avendaño o puede ir a otra, que allá tienen también toda la colección"</i> y ya si ve que no está completa allá, va a regresar el usuario, pero él quedó satisfecho porque puede consultar su periódico en físico (...), él verá si se va o se queda con las herramientas que nosotros tenemos, pienso que es lo más importante desde mi punto de vista. (01:28:12) Camilo: <i>Aguardiente para todos, no mentiras (...)</i>, no, pues digamos que, que ese voz a voz es lo más, es lo más fácil para hacer que venga la gente, este año, la Bibliote ha gozado de una, no sé quién sea el artífice que hayan venido tantos noticieros y tantos informativos, porque uno ve, ya no sólo de CityTv y Canal Capital, sino ya Caracol, RCN, bueno, muchos canales... Jhony: <i>Periódicos también...</i> Camilo: <i>Entonces ha mojado mucha, mucha prensa, televisión, radio, yo he</i></p>	
--	---	--

<p>solamente ahorita con el inventario sino siempre y es como qué es lo que hace la gente pues allá y como uno comprenderlo hace que efectivamente uno (...) pueda justificar más o que uno mismo se ponga más frecuentemente en los zapatos del otro, porque si no, no, no es sencillo ahí.</p> <p>Yo creo ahí ya ha habido cosas con esta última pregunta pero pues se las hago para ver si sale alguna otra cosa y es también como la capacidad de uno de proyectar si uno pudiera tomar como decisiones acá que transformaran como la Biblioteca, como que pudieran dinamizar no solamente los servicios sino la forma en que la gente la está percibiendo y bota digamos la voz afuera y habla con la gente como, ¿qué acciones de mejoras ustedes realizarían? O ¿qué otros proyectos podrían implementar un poco para dinamizar la Biblioteca Nacional, los servicios, la gente que viene, como ¿qué se les ocurre ahí? (...) Toda la idea de proyectar después como (...), hay un montón de voces que dicen como: “<i>Chévere que pase eso</i>”, creo que lo de las visitas ustedes lo tienen ahí como para ciertos años escolares, yo ahí creo</p>	<p>escuchado entrevistas de la directora, de Camilo, de Edgar, entonces eso ha, por lo menos, creo yo, que la gente ya sabe hay un edificio que se llama Biblioteca Nacional y que queda en Bogotá, porque eso la gente no lo sabía y de hecho no lo sabe, es más, cuando yo, a mí me dijeron que había un puesto en la Biblioteca Nacional, yo: “- (...) <i>¿dónde queda?</i>, -<i>Que en la veinticuatro con quinta, -¡uy! (...)</i>”, cuando yo la vi, yo dije: “<i>No puede ser que esto estuviera acá, yo nunca la había visto</i>”...</p> <p>Camilo: De pronto, ya eso son como arandelitas como para hacer llamativo al usuario, una cafetería acá sería fenomenal...</p> <p>Camilo: (...) Lo que tiene acá el Cine Colombia...</p> <p>Camilo: Una cosita así o bueno, algo, un dispensador...</p> <p>Camilo: Los baños también es importante (...), yo uso unos baños muy bonitos (...), pero los baños de acá sí, son horribles (...), todos, son los que más le da uso y por ahí que haya tanta consulta y ahorita con tanta gente de inventario y todo, pues...</p> <p>Jhony: Después de la una, no se puede pasar...</p> <p>Camilo: ¡Uy! No, a veces, de verdad va a quedar en la grabación, pero a veces el olor es terrible...</p> <p>Camilo: Sí, pues lo que pasa es que la Biblioteca tiene esa limitación de los 18 años, que si no es investigador, que si, todo, pues por ser patrimonial, entonces ahí es un poco, hay mucha gente que me pregunta: “-<i>¡Ay!, usted trabaja en la Biblioteca Nacional,- Sí, -¿Y allá me prestan libros?</i>, -<i>Sí, -¿Me los puedo llevar pa’ la casa?</i>, -<i>No, -Ahhh no, entonces no me sirve</i>”, entonces pues,</p>	
---	---	--

<p>que habría que pensarlo también pues, qué es lo que uno, qué es lo que uno quiere y cómo podría ser esa visita, ahorita pues Iván y Carolina han estado como trabajando mucho en un plan de formación que se quiere hacer, hay como tres módulos y están construyéndolo así como en marcos pedagógicos y demás, pero claro, es un proceso súper lento, porque ustedes se dan cuenta haber vivido todo el tiempo y es que a uno le toca estar, pues prestando el servicio o yendo a hacer la otra cosa, entonces que el tiempo que queda para hacer estos proyectos es... (01:28:08) Cristina: Camilo ¿qué dice?, ¿qué propone? (...) (01:31:09) Cristina: Sí, hasta regionales, sí... (01:31:49) Cristina: Semejante monstruo, porque además es gigante y uno había pasado por el lado diez mil veces, sí... (01:32:06) Cristina: Lo piden a gritos, o sea, eso si es como, no hay un espacio pa' socializar y bueno sí, no hay espacio, pero yo pensaba como eso, así sea una máquina de café y de papitas aquí, donde está la entrada de la 26, una cosita...</p>	<p><i>no que pena, mi esposa -¡Agh!, pero yo no puedo salir, -No, pues vamos y ella viene en consulta a veces ahí, pero entonces si, digamos ese tema también de no poderse llevar los libros, a muchas personas les da pereza (...), entonces ahí no se puede hacer nada... Camilo: (...) Uno que lo requisan y le hacen y le miran...</i></p> <p>Jhony: Bueno , otra cosa que también pienso que es importante y es que la Biblioteca ha perdido su rol como modelo a seguir, no ha creado políticas y por ejemplo la batuta la está llevando la Luis Ángel o la está llevando BiblioRed, pero nosotros como Biblioteca Nacional somos los que debemos poner decretos, leyes, la normatividad a través de las bibliotecas, hacer manuales, hacer producción intelectual de cómo se debe custodiar el material, cuáles son las políticas para la preservación, para la conservación. Ahorita se está saliendo un poco con lo de que estamos creando políticas públicas pero son como ramitas no más, que son, por ejemplo la Ley de Depósito Legal Digital, que ahí estamos como la batuta pero nos faltan muchas aristas por recorrer y por poner a la Biblioteca como modelo a seguir y que ellos sean los, bueno ellos no, nosotros seamos los rectores de la normatividad y que seamos ese, ese, como lo hace el Archivo General, que es el modelo a seguir así tenga muchos errores, pero ellos crean normatividad, tienen manuales y tienen todos los decretos recopilados en cambio en bibliotecas, uno, <i>bueno ¿qué está haciendo la Biblioteca Nacional de España?</i> y sólo es copie, copia de</p>	
--	--	--

<p>Cristina: El Juan Váldez del Cine Colombia... (01:32:26)</p> <p>Cristina: Ajá, aunque sea, si es, eso si me lo han dicho, las entrevistas creo que el tema de los baños, de la cafetería, cuando les decía: <i>“¿Qué otras cosas se les ocurren aparte de lo que ya hemos discutido?”</i>, esas dos fueron como... (01:33:07)</p> <p>Cristina: Sí, no a veces es terrible... (01:33:51)</p> <p>Cristina: Yo conozco gente que entiende eso como de <i>bueno, me prestan</i> pero que viene, gente que es amiga mía y que investiga acá y que estudia y dice como sí, que también es un espacio como muy cerrado y muy vigilado es el problema de las cosas que no pueden entrar ciertos documentos, que los requisan, uno le dice a la gente como: <i>“Comprenda que acá hay un material que es súper valioso, no es una cosa de los guardias por querer estar ahí encima de ustedes sino como...”</i>, pues uno trata, yo por lo menos trato como que la gente lo comprenda, pero a veces sí es muy molesto, la gente se siente como, es un poco cárcel y eso también es una cosa... (01:37:16)</p> <p>Cristina: Sí, yo creo que eso que dice Jhony es</p>	<p>modelos y copia de modelos pero no somos el ente rector de muchas aristas, entonces es bien importante que la Biblioteca Nacional cumpla ese rol, aparte de su, nos hemos dedicado más a la preservación del Patrimonio y todas estas cuestiones que están bien elaboradas pero nos falta ese índice de publicar todos lo que estamos haciendo y de regir a través de esos aspectos (...), entonces es como un, digamos hay una biblioteca municipal que tiene duda de cómo arreglar su biblioteca y le toca dirigirse a manuales de otra gente, manuales de que encuentro por ahí en internet, o a BiblioRed, o lo que haya en algunos catálogos pero no se pueden dirigir a la Biblioteca Nacional a decir: <i>“Oiga, esto se hace así”</i>, que es muy complicado, sí, pero que tenemos que abordarlo, también, entonces pienso que también ese dinamismo para que la Biblioteca surja debe ser importante desde ese punto de vista...</p> <p>Camilo: O al revés...</p> <p>Camilo: Porque el usuario que <i>ah, no, pues sí ¡uy! Si, grandísimo, acá debe haber muchos volúmenes</i>, pero no sabe que acá hay un taller de conservación, que hay dos auditorios que los pueden alquilar, que los pueden utiliz, o sea, hay gente que no sabe que la Biblioteca la pueda usar para exposiciones de tesis, personas que no saben que aquí funciona la Red de Bibliotecas, hay personas que no saben que aquí es donde se, bueno, que es hasta ahora se está entregando el CCN, el CDM, bueno todo lo, eso no lo saben...</p> <p>Jhony: Pero igual por ejemplo tú, en el Estudio de Usuarios que estás haciendo para tener un modelo y hacer los antecedentes, ¿tú no pensaste sino en</p>	
--	--	--

<p>importantísimo pero ahí hay una cosa compleja y es como cuando uno, (...) hago las inducciones, le cuento a la gente como: <i>“Bueno, desde acá se maneja toda la Red Nacional de Bibliotecas Públicas”</i>, entonces si no viene la pregunta ahí, venía antes y es como: <i>“¿Con el carnet de BiblioRed yo puedo entrar acá?”</i>, le toca uno explicarle a la gente, como claro, luego uno llega a esta cosa de (...) las bibliotecas públicas, pero bueno, las de Bogotá funcionan por cuestiones administrativas aparte, pero para la gente si es muy complicado y creo que de hecho para la misma Biblioteca, ahorita pensaba, procesos técnicos tiene un manual de catalogación, pero que, y es gigante y la gente lo puede disponer en disolución y está ahí, de todo, pero ¿a qué Biblioteca le funciona eso?, pues a ésta ¿sí?, porque tiene el alfanumérico, porque tiene un montón de cosas que de una u otra forma no va a servir para eso, para esas otras bibliotecas municipales, públicas, tal vez para las departamentales, si se quiere pensar como bueno, que ya tienen material patrimonial y cómo conervarlo y qué servicios se pueden prestar por ahí, tal vez se pueden hacer cosas,</p>	<p>mirar...?, ¿cuáles son tus referentes?, ¿la Biblioteca Nacional de España?, ¿la Biblioteca del Congreso?, ¿la Biblioteca de Francia?, pero, digamos los pares de nosotros no vamos a ser el primer referente, ¡ay! no, miremos la <i>Biblioteca Nacional de Colombia</i>, porque no hay mucha publicación, mucha producción intelectual que tenga la Biblioteca y que la Biblioteca pueda ser un referente para ellos, que también es importante (...), entonces, lo veo también sí, articular todo lo de la Red de Bibliotecas Públicas que también eso parece otro mundo, entonces hay muchas cosas que uno no conoce, pero que uno trata (...)...</p> <p>Camilo: Jum, si uno no conoce el personal.</p> <p>Camilo: Es un viejito manejando tecnología...</p> <p>Camilo: Es tan loco digamos ese tema de la tecnología en la Biblioteca que cuando yo entré acá, el año anterior habían colocado un computador abajo en el depósito, antes no había un computador abajo...</p> <p>Camilo: En el dos mil (...) siete colocaron el computador allá (...)</p> <p>Cuando yo empecé a hacer el levantamiento de existencias de la prensa, eso, entonces me pasaron <i>–Mire y estos son los cuadros en donde se llena, entonces título, fecha, año, ta, ta, ta, - ¿Voy a llenarlo a mano?, sí, jera un formato!, -¿Toca llenarlo a mano?, -Sí, así lo estaban llenando,</i> y le dije: <i>“¿Y si lo hago en un excel, así?”</i>, pues yo vi el computador ahí (...), pero no, no lo estaban haciendo...</p> <p>Jhony: De hecho es muy complejo (...), por ejemplo yo hablar de un doc para</p>	
---	--	--

<p>pero en términos generales también es complejo y yo lo veo mucho cuando la gente llega a la Biblioteca y está tarde que entiendan, <i>bueno, es patrimonial y eso hace que tenga un carácter público, pero no es público como esto otro, porque también es distinto</i>, entonces si hay como una, como una suerte ahí de dualidad de la Biblioteca que es como una cosa de la Biblioteca y lo que hace acá con su material (...) servicios que es lo que nosotros prestamos y lo que la Biblioteca es hacia fuera y la Biblioteca hacia fuera qué es y que creo que ahí si tiene reconocimientos como la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y los bibliotecarios llaman, yo recibo llamadas y como <i>se me dañó ¿el (...) es que tiene?, por favor comuniqué, ¿quién me ayuda con eso? y es como, ah bueno (...)</i>, y ellos saben que la Biblioteca eso, pero no saben que la Biblioteca también es un espacio de consulta, que tiene un montón de material, entonces ahí hay como varias ramas que... Son difíciles de articular... (01:39:04) Cristina: O al revés, es como <i>¿esto qué es?...</i> (01:39:36) Cristina: No y uno le cuenta a la gente y la gente queda como, cuando uno hace los</p>	<p>mucha gente es <i>¡wow!, Jhony sabe mucho de tecnología (...)</i>, pues para mí, es sencillo, para otras personas es, muy complicado abrir un documento y que esté compartido en red y que todos lo podamos mirar y todo pueda estar en tiempo real, pero para mucha gente es complicado eso, <i>entonces no, no, imprimamos</i>, entonces también como las generaciones... Camilo: Y los que llaman: <i>“¡Ay! que la fórmula se me fue” (...)</i> Jhony: (...) <i>¿Eso está formulado? (...)</i>, por ejemplo las estadísticas también generó en ciertas personas como <i>¿cómo así?</i>, antes se llevaba a mano y después la pasaban, era cosas así que ahorita pues para mí es sencillo pero para ellos no y eso que yo traté de elaborar unos formatos lo más sencillo posibles y lo que menos puedan llenar pues para facilitarles un poco eso, pero es complicado y... Camilo: Sí, porque digamos uno, uno, digamos, que trabajé en servicios cuando eran los dos, uno trata de hablar, de traer a la gente, pero pues, somos veinte personas de cien que trabajan en la Biblioteca o más <i>¿sí?</i>, si digamos todas las personas la otra vez me dijeron: <i>“Ahh, usted trabaja...”</i> en una reunión, en una capacitación de Brigada, <i>“-Usted trabaja en la Biblioteca Nacional, -Sí en la Hemeroteca, -Ah sí y ¿qué hace?, -No en el depósito con la prensa ta, ta, ta, -Ahh, ¿usted trabaja allá arriba?, -¿Dónde arriba?, -Arriba en el depósito de prensa, -No, el depósito queda en el sótano, -¿Cómo así?, ¿la Biblioteca tiene sótano?”</i>, hay personas de acá que no saben que la Biblioteca tiene sótano, por eso te digo, yo de Bibliotecas Públicas conozco a dos</p>	
--	---	--

<p>planes anfitriones que nosotros hemos dejado de hacer mucho porque ya no hay mucho que recorrer, yo los hago cuando estoy ahí, cuando no estoy sola y digo como: <i>“Bueno, son extranjeros, y pues bueno echémosles el carretazo, aunque sea en el hall y vamos a la sala”</i>, pero si terminan como cuando había los otros espacios era un poco más fácil, pero la gente se sorprende mucho y es como <i>juepucha, todo estaba acá y yo hasta ahora me entero, yo no sabía y que es lo que pasa ¿sí?</i>, porque además yo si creo que hay varias cosas que es complicado articular hacer el plan como esto de lo patrimonial frente a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas que funciona con promoción de lectura, con un montón de cosas distintas para niños y no sé qué y luego acá es como <i>niños no</i>, sí ahí hay como varias cosas que, para eso que tú dices, se tendrían que articular de una mejor manera que eso no está (...)...</p> <p>(01:41:12) Cristina: Sí pues como yo trato de acoger esto, porque yo he tratado de claro, como de salirme un poco que esa fue la apuesta y por eso me, pues me trajeron a mí acá, como de salirme un poco del Estudio de Usuarios de <i>haga</i></p>	<p>personas que es Óscar y Angie de ahí para adentro...</p> <p>Jhony: <i>¿Y Amandita?, ya se fue...</i> Camilo: Pues sí Amanda obviamente, pero de ahí para adentro, <i>¿¿jum?!...</i> Camilo: Sí porque incluso uno, uno tampoco (...) digamos, conoce todo, ni habla de todo, uno habla de lo de uno, sí porque (...), a mí nunca me dicen, y <i>allá manejan lo de bibliotecas públicas o (...) y me presta tal y ahí puedo consultar</i>, todo como el entorno a lo que hace una Biblioteca para el usuario, pero...</p> <p>Jhony: Creo que te debe pasar lo de la programación cultural de acá, que llegan y uno queda como <i>¿hay concierto?...</i></p> <p>Jhony: Una vez nos pasaron fue la ruta del servidor donde está colgada la programación cultural que es lo único que nos salvó, pero (...), yo también hablé con Lyda, yo le decía: <i>“Pero es que me llega el usuario a preguntarme que si ¿hay concierto acá? y ¿a qué horas es? y uno queda como...”</i></p> <p>Camilo: No, es en la Luis Ángel (...) Jhony: Es en la Biblioteca Nacional de España. Jhony: Pero las problemáticas de toda Biblioteca Nacional, es como generalizadas (...), casi siempre es <i>el problema de espacio, de humedad, de recursos, de que esta administración no aumentó el presupuesto, que esta directora sí hizo este proyecto, pero entonces hubo cambio y no lo continuó</i>, entonces es como generalizado estos problemas, pues con las experiencias que he tenido es como casi general las mismas problemáticas para la Biblioteca Nacional, para nuestros pares, exceptuando la Biblioteca de España (...)...</p>	
--	---	--

<p><i>encuestas, y cuente, y qué piensa la gente, y uso y satisfacción y por eso me metí a mirar como transformación de usuarios, imaginarios y a entender un poco la Biblioteca como desde la misma misión, que yo si pensaba el otro día y hablaba con Leonilde como, es muy complicado porque yo sí siento que lo que se ha venido pasando y que eso viene con un discurso que se viene dando del tema de la patrimonialización del país y es como (...) fuerza, al Patrimonio, qué es eso del Patrimonio, y cómo lo estamos entendiendo también, pero la misma misión que tiene eso como en recuperar, preservar y difundir, en recuperar no hay lío, pero cuando se ponen estas de preservar y difundir es como que ha habido momentos en que una está por encima de la otra y que no han logrado, digamos, tener un equilibrio y que por eso ciertas políticas también llegan a eso, ¿y eso qué es?, una cuestión de construir un discurso muy fuerte, sí como que, uno entienda también qué es lo que está entendiendo quién, por qué, yo me pregunto mucho ahorita la directora, y digo como claro, moja un montón de prensa y ella sale y a mí</i></p>		
---	--	--

<p>me parece, sí yo digo a mí me parece muy importante que un intelectual esté ahí, pero tiene que ser administrador y me parece muy bien que usted lea además porque ella (...) muchos referentes como de <i>y mi familia de lectores y yo leía digamos los libros</i> y es como, <i>pues mire a ver si no</i>, si como que si está ahí pues tiene que tener eso pero también tiene que tener una visión de esto hay que administrarlo y hay que pensarlo y pa' dónde vamos. Yo por lo menos todavía, yo si lo digo como abiertamente todavía no sé como cuál es la apuesta de ella, entonces uno también a veces siente que hay como un montón de, de piecitos, como de esas ramas que van saliendo que es difícil articular y yo pensaba el otro día hablaba, el lunes que tuvimos la reunión con Rosario, Daniel y Germán, pues claro que Germán dijo: <i>"Yo llevo 33 años..."</i> y eso nos contó un montón de cosas y que claro (...) yo he leído ya un montón y me he metido con esto, entonces tengo ya directores claros y como políticas y momentos de la Biblioteca y hablábamos con ellos y yo decía como uno llega acá y uno dice como uno entra a una Institución con 236 años, eso debe ser una madurez, y eso debe estar ¿sí? y organizado y</p>		
---	--	--

<p>hecho y no sé qué, la discusión de ellos, mucho lo que se dio también, es muy bonito también la conversación porque ese día sacamos una cosa, muy distinta a lo que salió acá, entonces digamos que Germán decía como: <i>“Es un problema de desarrollo tecnológico que hay que entender”</i> y entendíamos nosotros hablando que el problema de desarrollo tecnológico es como esta Biblioteca que tiene el índice este que hizo Manuel del Socorro Rodríguez que fue como primer momento de pensar qué tiene la Biblioteca, este catálogo ahora, este proceso de inventario ha pasado por un montón de cosas y todo eso es un proceso de cambio, de cambio, de cambio, que hace que no sea como la Luis Ángel que pudo entrar en esta cosa de la tecnología un poco más sencillo o BibloRed que ya nació ahí, es como pues sí hay que entender la dimensión de esto y que los procesos son bien distintos, entonces uno se da cuenta que como que si tiene 236 años pero eso le genera también muchos cotratios sobre todo digamos ahorita en este contexto... (01:44:13) Cristina: Sí, realmente, sí,</p>		
---	--	--

<p>entonces es chévere porque uno, ve un montón de cosas, pero ya ahorita por lo menos como que también digo: <i>“¡Uy!, es un monstruo gigante y hay que ir como a ver uno cómo puede tejer desde lo chiquito” ...</i> (01:44:38) Cristina: ¿Y eso fue hace cinco años? (01:45:44) Cristina: Sí y eso tiene mucho de eso... (01:46:22) Cristina: Y yo creo que uno tiene que llegar, digamos yo, pues comparado a ustedes, a un montón de gente soy nada, acabo de llegar, todavía me siento acabando de llegar, pero yo sí creo que es importante comprender esa complejidad, porque si no, uno si puede, pues como frustrarse un montón frente a las cosas que se podrían hacer y no hacer nada precisamente, o como quedarse pensando que todo ya está muy mal y que, exacto, no se puede hacer nada, creo que eso si es como que un llamado que todos tenemos y no solamente en las relaciones que pasan ahí, es un llamado súper importante, como que somos compañeros, pues si, uno, no sé, no sabe cómo son esas divisiones y esas barreras, pero pues uno las rompe ¿no? y es como en ese</p>		
---	--	--

<p>diálogo, en esa comunicación que está ahí, pero si, es un monstruo, yo a veces lo digo y como que: <i>“¡Uy!, juepucha, ¿esto qué saldrá?”</i> Y digo como: <i>“Bueno, ahí lo estamos tratando de pensar desde muchos lugares”</i> que esa fue la idea de cómo invitarlos, como de <i>voy a entrevistar a Camilo, a Nelson</i>, después vamos a llamar a gente de todas las áreas a que hablemos de la Biblioteca y es la gente de Bibliotecas Públicas, ¿sabe qué es los materiales que tienen acá por ejemplo?, ¿la gente de no sé qué tiene idea de que es?, cuando usted le preguntan Biblioteca Nacional ¿qué dice?, es como <i>jum, yo no tengo ni idea que es lo que hacen allá, (...) creo que entran un par de personas pero nada</i>, pero también hay una cosa internas que es como súper desarticulada y como un desconocimiento que se mueve mucho y eso, pues también hay que trabajarlo porque en últimas, pues sí nosotros somos y no es por la institución en sí, como <i>ay, la imagen, porque sí</i>, sino porque acá estamos hablando con gente y uno se relaciona con gente y cuando uno está en eso, uno no, puede sólo ser uno ¿no?, que eso es... (01:49:06)</p>		
--	--	--

<p>Cristina: Y también esa falta de tejido ahí dentro de la misma Biblioteca, yo creo que hace que precisamente la gente tampoco tenga una referencia y es como si yo me encuentro con alguien (...), <i>ella llegó, bueno yo trabajo en esto, pero tampoco tengo esta dimensión qué es lo que es, pues pa' echarle un carrito de eso, de que está liderando, de que tiene que manejar políticas y que está ésta y que lo del Patrimonio, también lo de Bibliotecas Públicas</i>, pues, porque al final puede ser una cosa súper diversa pero si está articulada puede funcionar y puede ser bien bonito y bien interesante... (01:49:55)</p> <p>Cristina: Porque esa es como la perspectiva pero la Biblioteca también es... (01:50:06)</p> <p>Cristina: Sí, es terrible, yo le he dicho a Lyda: <i>"Por favor que la gente nos baje esto cada semana , con el (...), entonces bueno, entramos a la página y ya"</i>, yo por lo menos cuando estoy en el punto, llego en la mañana, miro la página y es como <i>venga a ver nos enteremos</i>, que sí es terrible, o sea, uno está en el punto y es como, no sabemos... (01:50:43)</p>		
---	--	--

<p>Cristina: No y la gente, a mí me parece muy bonito, porque también uno entiende que hay una montón de gente diversa, ahorita estábamos, cuando yo venía para acá, estaba Claudia y le dice, el señor le entregó su carnet y claro, ella le estaba empezando a comentar y dice como: “¡Ay!, ¿este carnet dónde más me sirve?”, bueno, la típica pregunta, que para no sé qué y yo vivo no sé dónde, no alcancé a escuchar como Valledupar (...), era Valledupar, le dice el señor a Claudia: “¿Y hay Biblioteca Nacional allá en Valledupar?”, (...) es muy chistoso porque la gente dice como no tienen claro ni siquiera esa concepción de Nacional y claro, esta es una cosa centralizada en Bogotá, entonces solamente hay Biblioteca Nacional en Bogotá y como bueno <i>estamos en Bogotá pero se supone que estamos en todo lado</i> y eso de lo nacional también es una cosa que es invisible, o sea nadie entiende, realmente como que este carácter, de pues se supone que esto está teniendo no solamente la prensa de todo el país, sino todo el material que se publica acá y aparte, digamos que está llegando a través de las bibliotecas</p>		
---	--	--

<p>públicas a un montón de gente, ¡pucha!, desde ahí, desde ahí es súper complicado, obviamente, <i>¿dónde quedan?, ¿en Valledupar tengo sede de la Biblioteca Nacional?</i>, y uno como <i>bueno, no, están las departamentales, hay unas municipales, pero pues digamos es que esta es la que está tratando como de articular todo</i>, pero pues échele el carretazo a alguien que... (01:52:36) Cristina: Las latinoamericanas si tienen cosas muy parecidas. Bueno chicos, muchas gracias por su...¹⁰²</p>		
--	--	--

102

Se corta en 01:52:40, razón por la cual, no se alcanza a escuchar la despedida de Cristina a los entrevistados, Jhony y Camilo

GRUPO FOCAL GRUPO COLECCIONES BIBLIOTECA NACIONAL – SESIÓN 13 DE DICIEMBRE DE 2013

(Audio 2013_12_13 ECF-03 GC)
Transcripción por Andrea Gómez

Participantes:

- Claudia Patricia Salazar – encargada Colección Hemeroteca
- Robinsón López – encargado Colección Fondo Antiguo
- Juan Sebastián Ortíz – encargado Colección Bibliográfica

Moderadora: Cristina Giraldo Prieto

ENTREVISTADOR	ENTREVISTADO	COMENTARIOS
<p>00:12 CRISTINA: sí, de hecho con ellos vamos a hacer.. es que bueno, son como tres fases: con algunas personas particulares que digamos tienen muchos años y ahorita es como también rescatar esas voces, porque bueno: Leo, Magdalena..</p> <p>.. Sí, y con ellos lo que vamos a hacer es un grupo focal pero de diferentes áreas de la Biblioteca.</p> <p>Sí de hecho ya lo tenemos planeado –yo no sé si ahorita se alcance porque creo que mucha gente sale este viernes, entonces sí ne nos.. pero sí, ya tenemos como una lista y vamos a hacer como dos grupos focales también con gente de diversas áreas porque si nos interesa ver eso, lo que les digo, como desde diferentes puntos de vista.</p>	<p>Patricia Salazar: ...yo te invitaría no solo a que tomes entonces la nota de Nelson y eso, porque aquí hay personas que trabajan en Procesos Técnicos que te pueden ayudar: Clotilde, Orlando, Robert...</p> <p>..Porque es que ellos también atendieron alguna vez público.</p> <p>Y que también es que en Procesos [Técnicos] en cierta forma y hasta el mismo [Grupo de] Conservación, personas de Conservación también, tienen que ver con esa atención al público y ese servicio al público, entonces ellos pueden aportar y mirar desde qué otra forma también se forma la problemática en esa atención: porqué se demora, porqué... entonces yo sí la invitaría a eso.</p> <p>01:06 Otra cosa y eso lo nota con el mismo inventario que se está dando cuenta es que las personas –llámese del público que sea- no diferencia lo que es la biblioteca pública a la Biblioteca Nacional. A una biblioteca <u>patrimonial</u>.</p>	<p>Las palabras encerradas en corchetes [] no fueron pronunciadas por el entrevistado, sino que son aclaraciones del transcriptor.</p> <p>Las palabras o expresiones que aparecen <u>subrayadas</u> indican que la persona que está hablando hace un énfasis en esa palabra o expresión.</p> <p>Habla en tiempo</p>

<p>...Es cierto.</p> <p>..los funcionarios, sí..</p> <p>Sí eso es cierto. De hecho nosotros sí nos preguntábamos mucho -que no sólo les pasa solo a ellos allá- sino que uno a veces desconoce mucho lo que están haciendo las otras áreas y que creo que en la reunión del miércoles con <i>Jhonny</i>, pues él comentaba que tenían “día de conservación” que era algo que se hacía en la Biblioteca y él decía como: sí es importante como que los mismos funcionarios puedan estar en otros espacios, conocer cuáles son las dinámicas y pues saber qué es lo que está haciendo la Biblioteca también desde diferentes lugares porque sí hay internamente un desconocimiento bien grande de lo que se hace.</p> <p>02:30 Entonces para comenzar sí necesito anotar algo.. ahí si está muy bien que hayas empezado ya a comentar algunas cosas y es ¿cuánto tiempo llevan ustedes en la Biblioteca y cuáles son las tareas generales que han desarrollado, en qué grupos [de trabajo de la BNC] han estado?, como para que me cuenten eso y yo voy a poner acá para saber. Patricia cuánto lleva? 20 y has estado..? Siempre en Hemeroteca..</p>	<p>Y el objetivo es muy diferente. Y si lo vamos a ver hasta dentro de los mismos funcionarios no lo entienden.</p> <p>Entonces es como aclarar eso.</p> <p>Otra cosa que se ha hablado mucho, que eso una vez se lo expusimos a un director [de la BNC]; esque no sólo los cursos para la formación de usuarios no se debe hacer sólo al usuario: los principales son los funcionarios.</p> <p>Ni el mismo director [de la Biblioteca] cuando va a pedir -igual no tiene porqué saber- pero los mismos que están cerca, los mismos que van a solicitar, los mismos compañeros que nos piden las reservas, esta es la hora que no han aprendido a buscar en la base de datos: cómo se hace la reserva. Entonces debemos comenzar ahí desde casa para poder llegar a los demás; si no entendemos lo que estamos haciendo no..</p> <p>Patricia Salazar: Yo llevo 20 años. Siempre en hemeroteca. Atención... ..sí.</p> <p>..He estado en atención al público y en organización de las colecciones. Antes esto era “Colecciones y Servicios” que era fabuloso; y.. qué? No, al comienzo no era “Colecciones Y Servicios”, mentiras. Antes era fabuloso cuando era “Hemeroteca” una cosa y otra cosa era “Colecciones” o sea Bibliográfico y “Fondo Antiguo”; nosotros nos regíamos por los parámetros que daba Procesos [Técnicos], pero nosotros mismos teníamos que.. se contrataba la gente para catalogar, se hacían analíticas, se hacía levantamiento de existencias y se atendía público. Entonces en esa época en la sala por ejemplo de</p>	<p>pasado, de algún exdirector de la Biblioteca.</p> <p>Jhonny Suárez fue funcionario del Grupo de Colecciones en la época. Laboraba en el depósito de Hemeroteca.</p>
--	--	--

<p>Y sí habías estado en atención al público..</p> <p>Claro, funcionaba mucho...</p> <p>06:12 CRISTINA: bajo qué dirección fue ese cambio?</p> <p>..Mmm sí, ahí viene ese periodo en que vienen como.. seis personas; medio año cada uno.</p> <p>¿Y cuál fue la forma de justificar eso?</p> <p>Sí, creo que todos.. ... no la entendemos.</p>	<p>Hemeroteca habían tres personas para atender hemeroteca y los dos de abajo del depósito y las dos personas que estaban adentro en el depósito que recibían el material, lo organizaban y fuera de eso si había algo, se hacía la referencia importante. En esa época era muy chévere; porque es que por más que los lineamientos de todo sea lo mismo, el mundo de seriadas es muy diferente al mundo bibliográfico y entonces en esa época había el Jefe de Hemeroteca y el Jefe de Colecciones.. en esa época lo llamaban Grupo de Colecciones nomás. Entonces se manejaba porque nosotros manejábamos nuestro propio presupuesto, sabíamos qué necesitábamos, qué hacíamos.. después ya vino la fusión, que eso también pasó algo parecido a <i>esto</i>.. fue duro, fue dura esa fusión porque ya entrar a manejar otras cosas y que no entienden.. las personas no entienden el mundo de seriado, el seriado es más complejo que el del libro. Entonces ya entramos en esa transición, andamos, ya se cambió la organización de las seriadas, ya pasó de ser alfabético para ser por tamaños, ya después se pudo arreglar lo que es la parte.. qué se llama eso.. arquitectónica o.. cómo se llama eso? de espacios. Pero bueno, ya se formó y ya se llegó a un proceso y se siguió que todo depende de procesos.. 05:24 eso hace también que se demoren más las cosas porque uno tiene que mandar a que arreglen, a que no se qué y antes esas cosas las podíamos hacer nosotros; podíamos organizar, eh.. digitalizar ahí mismo , si habían fallas se arreglaban teniendo en cuenta los criterios de abajo pero todo ese proceso se hacía arriba, las personas que se contrataban hacían analíticas de las revistas, hacían pues las existencias, si estaba, se pasaba a microfilm,.. todos esos cambios los hacíamos nosotros.</p> <p>Qué pasa ahora, desde que se fusionó esto que se centralizó, que todo se tenía que hacer en Procesos [Técnicos] nunca más se volvieron a hacer analíticas; y muchas cosas pues fueron cambiando que se dejaron de hacer porque ya son otros procedimientos.</p> <p>Ese cambio fue.. esa fusión? Todavía estaba Carlos José?.. con Carlos José eso estaba dividido. Y después de Carlos José quién vino?..</p>	<p>Se refiere al periodo de confusión en los procesos que causa los cambios en una organización establecida.</p>
---	---	--

	<p>Sí.. Eso ahí. Esa fusión todavía estaba Carlos José cuando se dio. Ya terminando Carlos José se dio esa fusión.</p> <p>Que porque era mejor centralizar todo el trabajo en un solo sitio y luego mandarlo para otros lados, no sé. Eso sí fue entre los jefes.</p> <p>Eh.. bueno ya después se siguió trabajando, se siguió manejando con las pautas de allá [de Procesos Técnicos]el trabajo, pero se ha seguido llevando; “Colecciones y Servicios” lo que tenía chévere o siempre lo habíamos manejado, era un trabajo en equipo, por lo menos ahorita lo hacemos así con Colecciones. Entonces necesitamos uno aquí, allá siempre eso.</p> <p>Qué problema veo después de que se dividió Colecciones y Servicios: que tenemos como una barrera ahí que no la logro entender.</p> <p>.. Todos?</p> <p>07:36 Uno de los problemas que hay es que todas las personas que llegaron -pues, la mayoría- muchos, son nuevos, no se dieron la oportunidad de pronto conocer bien cómo es la colección y atender.. y una de las fallas pienso, la sostengo y la creo, es la rotación. Mientras sigan en esa rotación cada ocho días o todos los días -porque yo la noto así- eso es grave; porque es que no es.. ustedes..a nosotros también nos generan una dificultad. Nosotros no sabemos a quién dirigirnos, quién es responsable de qué.. cuando eramos “Colecciones y Servicios” independiente de <i>Diana</i> [Quiróz], llámese <i>Camilo</i> [Páez], <i>Magdalena</i> [Santamaría] o don <i>Humberto</i> [Quevedo]: siempre que teníamos.. todos teníamos una actividad; y teníamos una responsabilidad; el hecho de que tú estuvieras atendiendo, a tí te tocaba un servicio, una cosa.. a tí te tocaba recibir la colección tú respondes por lo que recibes lo colocas y todo, colocas por la <i>reserva</i> no sé qué..bueno, teníamos varias cosas. Los servicios más se implementaron fue en la época de <i>Diana</i> [Quiróz], lo que estamos haciendo; antes era como muy normal lo que se venía manejando.</p> <p>Entonces qué pasa: tanta rotación uno no sabe quién está responsable de qué; una cosa.</p>	
--	---	--

	<p>Segundo, no hay interacción bien con un usuario porque.. listo, yo sé que todo mundo debe conocer y todos lo sabíamos es caso: siempre que llegaba una persona nueva allá, se hacía la rotación por quince días: quince días estás aquí, quinc... esa persona. Pero siempre la de la sala [de consulta] estaba fija -o las personas. Por qué? Porque es que cuando yo llevo dos, tres meses llevo: bueno, si quieren hacer la rotación, yo les diría: les gusta esas rotaciones?.. no por allá para tres, cuatro meses; pero dejen la persona ahí, porque la persona va a aprender a conocer la colección, a conocer el usuario que llega: qué es lo que siempre investiga.. a familiarizarse con él. Porque es que una cosa ahí si como tiene el dicho un compañero de nosotros que se llama Nelson, el tonito: “si yo no sé llegar al usuario, el usuario se me va”; y yo me he encontrado con usuarios que dicen que no han vuelto precisamente también por eso. Dicen es que hay gente que es brusca para –no voy a decir nombres- para atendernos. Y uno “no, pero vayan mire es que están aprendiendo..” entonces, ese es uno de los motivos. No más nosotros -si te voy a ser sincera, si yo llamo a la sala- independiente.. muchas veces digo: ojalá me conteste fulanito porque sé que...[...].me va a contestar así como.. como áspero, digámoslo así. Y eso es feo. Porque no sé porqué se formó esa tensión también; aquí no estamos en esa división a ver yo a qué horas acuso a éste o acuso al otro o nos damos puyas.. aquí no estamos en eso; y ya estamos muy viejos para eso.</p> <p>10:40 Entonces, cuando yo comienzo a conocer el usuario y también – ha habido muchas cosas- porque hay usuarios <i>intensos</i> ..y uno los aprende a manejar; hay usuarios que -y ya uno también aprende- mire, uno ya sabía, como uno está ahí, cómo es el movimiento de la sala: quién llega, quién mira, o quién llega nomás a sentarse a mirar a ver qué están haciendo cada uno -porque hay usuarios así- y ahí comienzas a distinguir esos personajes. Hay personajes que llegan -y uno aprende- y llegaba con su vestido y tá.. el muchacho..y recibía y se leía <u>todas</u> las revistas que habían ahí.. en todo el mes; y se iba a las 5 de la tarde. Él iba a almorzar y volvía. Y era el que en su casa decía que tenía trabajo, y en toda la época que él no tuviera trabajo estaba acá en la</p>	<p>Diana Quiróz fue Coordinadora del Grupo de Colecciones y Servicios hasta 2011; Camilo Páez fue Coordinador interino del grupo a la salida de Diana Quiróz y hasta la división del Grupo; actualmente coordina el Grupo de Colecciones; Magdalena Santamaría fue Coordinadora del grupo Colecciones y Servicios y luego pasó a manejar la Sala de Fondo Antiguo hasta su jubilación; Humberto Quevedo es el actual Coordinador del Centro de Documentación Musical.</p> <p>La <i>Reserva de Materiales</i> en la BNC, es un servicio que le</p>
--	---	---

<p>13:05 Sí no, creo que también lo hemos pensado. Vamos a ver</p>	<p>Biblioteca [Nacional] leyendo y como si estuviera en un trabajo. Y muchos hasta le decían: si usted está en un trabajo nos dice” y uno le ayudaba a mirar y eso. Son anécdotas, pero le pasan a uno. Y ya uno no lo veía: huy, consiguió trabajo. Ya sabíamos que para tal época, en tales días -que eso lo cuadrábamos nosotros- mañana viene tal curso, el jueves son los de tal curso.. y ya uno sabía y manejaba eso; en este momento, si yo estoy acá mañana el que.. cuando vuelva ya se le olvidó que el martes es el día de tal curso. Otra cosa es que hay veces el mismo usuario viene y le dice: usted se acuerda dónde yo quedé tal día? Porque les puede pasar. Uno ya les dice: usted quedó en tal cosa, usted hizo esto.. Todas esas cosas ayudan, además que nos ayudan a coger responsabilidades y no estarle pasándo al otro; en dado caso que tuviera que ir una persona a reemplazar, iba y reemplazaba. Pero volvía después a su puesto porque ya sabe el manejo y ha aprendido bien sobre eso; y otra cosa que hacía Diana y los que estaban era: usted en qué sitio se ha sentido mejor?.. le preguntaba a cada uno de ellos. Y ellos le decían: yo me siento mejor trabajando en tal lado.. y les respetaba eso y se los dejaba, porque eso hace que la persona también trabaje más agradable. Y otra cosa: siente uno sentido de pertenencia; tú crees que la persona con.. hoy estoy aquí, mañana cojo mis cositas me voy para acá, me voy para allá? No hay sentido de pertenencia. Mientras seamos un centro de pertenencia créeme que todo fluye. Ese es un consejo que yo doy.</p> <p>13:14 Una vez se lo dije a Lyda, de pronto no entendió y esque nadie le quiere mover las cosas que ella haga; simplemente le está dando uno, con la experiencia, cómo le va a fluír mejor las cosas.. cómo van a ser mejor. Y el que está acá le puede enseñar al de allá, y los que estén ahí por más de que él tenga el servicio tal -porque esque esa.. viene la otra- yo tengo que integrarme también a lo que él hace porque en el momento en que no está, quién lo asume? Pero de los que están en <u>esa</u></p>	<p>permite al usuario solicitar -con antelación- un determinado número de materiales de cualquiera de las colecciones, un máximo de hasta 30 volúmenes, para consultarlos en sala en una fecha previamente acordada. Investigadores, profesionales y docentes que estén desarrollando trabajos y que requieran revisiones bibliográficas extensas, pueden solicitar éste servicio.</p>
---	---	--

<p>sí... porque sí para nosotros tampoco es fácil y evidentemente eso sí se nota mucho; y es como uno está acá y bueno, comuníquese...</p> <p>13:50 No, yo creo que eso es importante; igual ahorita nos siguen saliendo cositas ya a partir de las preguntas.</p>	<p>área. Ya se va para otra, ya le enseña a otro, sí? eso es lo que yo veo así.. a grandes rasgos.</p>	<p>[...]: Indica que lo que se dice está inaudible en la grabación.</p> <p><i>Intensos</i>: con éste término coloquialmente se refiere a las personas que tienen un modo de ser complicado y generan tensión cuando hacen uso de la Biblioteca.</p>
<p>CRISTINA: ¿Róbinson cuanto lleva en la Biblioteca?</p> <p>¿Un año y diez meses?..</p> <p>Y tú has estado siempre en el Fondo, ¿cierto?</p>	<p>14:01 Róbinson López: yo llevo... un año larguito; como un año y diez meses. ..estoy a punto de cumplir los dos años.</p> <p>En el Fondo Antigüo. Estuve un tiempo entre Servicios atender a los usuarios, visitas guiadas, atención de investigadores, reservas.. eso fue básicamente lo que yo hacía ahí.</p> <p>Patricia Salazar: yo he trabajado reservas, -esque eso fue lo que me faltó decir- y hacíamos lo</p>	<p><i>La Alerta Bibliográfica</i> consistía en la BNC en un servicio de actualización para los usuarios en el cuál a través del correo electrónico, se les enviaban las carátulas y tablas de contenido de los</p>

<p>..Pereque diríamos ahí.</p> <p>¿Algún comentario general antes de empezar? (ríe)</p> <p>Listo, listo.. vale. ¿Y Juan Sebastián?</p> <p>Siete años.. ¿y has estado..?</p>	<p>de.. cómo era que se llamaba eso?..<i>Alerta</i>.</p> <p>Róbinson López: Ah, pasantes...</p> <p>Patricia Salazar: me tocaba hacer la Alerta, en otra época lo de Digitalización.. bueno, cosas diferentes que nosotros manejamos mucho la parte de.. la época que se manejaba todo lo de <i>microfilm</i> y era un voleo muy fuerte en Hemeroteca porque todos los microfilm estaban al lado de allá.. yo tenía a veces gente sentada en el piso esperando. Una cosa que me dice el usuario: dónde me hago? Dónde usted se sienta feliz. Esa era mi contestación y a ellos les daba risa.. y se sientan; o sea, no ponerle tanto.. .. exacto. Sigue Robi..</p> <p>Róbinson López: No eso.. básicamente es lo que...</p> <p>No, nonono no sé, estoy esperando las preguntas, cómo diriges la cosa..</p> <p>15:29 Juan Sebastián Ortíz: yo llevo siete años.. .. y yo cuando entré, entré al depósito del Fondo Antígüo; porque en ese entonces como no había contratistas y eso, entonces la Sala Daniel Samper estaba cerrada. Y se prestaba todo en el Fondo Antígüo. Ya después se abrió.. dure como dos o tres meses.. pero al igual era solo como por así decirlo, en el depósito del fondo antígüo; pero nada de atención [al público]. Ya después sí bajé a la Sala Daniel Samper, ahí ya atención a los usuarios y ahí estuve como unos.. seis meses creo yo? Y fue cuando operaron a <i>Leo</i> y y Leo trabajaba arriba en Depósito [Bibliográfico]; entonces hicimos un cambio [de puestos de trabajo]. Y ya después de que ella llegó de su cirugía y eso, pues tenía que tomar reposo y pues arriba con.. la caminada y eso.. entonces pues.. se quedó así. Y ella a la final pues preguntamos o sea, ud. dónde le gusta y yo dije: no.. yo me quedo en el Depósito; y desde ahí.. sí, ya llevo seis años por así decirlo en el Depósito.</p>	<p>últimos números de las publicaciones seriadas: revistas, boletines, así como de las últimas ediciones de libros del interés particular que manifestaran, y que hubieren ingresado a los acervos de la BNC. Para recibir las actualizaciones debían diligenciar un formulario de inscripción con nombre, apellidos, correo electrónico y seleccionar el ó los temas que deseara recibir del Servicio de Alerta.</p> <p>Hasta el año 2012 las máquinas lectoras de microfilms para la consulta de material en este formato, estuvieron dispuestas en la Sala de Hemeroteca. Hoy día la consulta se hace en la Sala Samper de material bibliográfico.</p>
---	--	---

<p>Depósito.. en el Bibliográfico, cierto?</p> <p>16:53 Listo, bueno. La primera pregunta tiene que ver un poco como con esa experiencia que ustedes tienen -sea atendiendo público o desde los depósitos también, que uno termina conociendo qué es lo que la gente pide y demás cosas- como <i>cuáles creen son ustedes</i> las necesidades de información y de investigación que hacen que la gente venga a la Biblioteca Nacional?</p> <p>Y ahí también como la idea es pensar como cuál es el usuario que está viniendo a la Biblioteca según como esa experiencia que ustedes tienen.</p> <p>...Diseño Gráfico...</p> <p>Don Álvaro... (sonríe) están por ahí..</p>	<p>En el Bibliográfico.</p> <p>17:23 Patricia Salazar: viene el universitario los que están estudiando sobre todo Ciencias Sociales, Mmmm... Artes Gráficas, Diseño Gráfico, Publicidad y mucho historiador –porque uno es Ciencias Sociales y el otro historiador, cierto?- sí. Eeh.. viene mucho investigador que ya como profesional viene pero sobre todo ese área y.. ah! no, muchos que están escribiendo libros.. literatos; están haciendo su investigación para escribir su nueva obra. Vienen profesores, vienen los de... cómo le diría? los del diario vivir..</p> <p>..don Álvaro...</p> <p>18:21 Juan Sebastián Ortíz: ..vienen cursos de estudiantes de ciencias sociales.. de la Universidad de Fusa.. Universidad de Cundinamarca.</p> <p>Patricia Salazar: De Antropología también han venido.. muchos investigan sobre los Derechos Humanos, sobre la violencia en Colombia.. ese tema de las ONG, viene gente que trabaja con las ONG's.. muchos que trabajan haciendo esas investigaciones, de la Universidad Nacional los que están trabajando en su tesis.. y muchos que uno ve siempre así es porque trabajan para alguna entidad y están haciendo esa investigación.. de ONG's</p>	<p>Se refiere a Leonilde Chirva, funcionaria del grupo que laboró como referencista en la Sala Samper hasta 2013.</p> <p>Tal vez aquí el orden correcto de la pregunta es: “¿cuáles <u>creen ustedes que son</u> las necesidades de información...?”</p> <p>Lo dicen al unísono.</p>
--	--	--

<p>Pero en general, digamos, como el bloque grueso ¿quienes son?</p> <p>Jhonny decía como “el usuario de ocio”..</p> <p>Sí, don Franco, Don Álvaro, que vienen a ver películas, a leerse su libro y todos los días están aquí desde temprano..</p>	<p>Juan Sebastián Ortíz: también hay algunos de literatura infantil que vienen a hacer.. la otra vez estuvo una profesora de la Universidad Nacional que pidió cualquier cantidad de libros de texto del grado primero como a quinto, sexto de primaria. Todo osea.. yo creo que si no los revisó todos, casi que todos.</p> <p>Patricia Salazar: a muchos les llama la atención y eso es chévere; a mí se me ha hecho hasta bonito. A los profesores cuando les dejan dar su clase acá, les gusta: interactúan y es chévere; yo veía unos en una clase de Historia con el profesor César Ayala y fue chévere, ellos estaban contentos, hablaban y les había colocado se me hace bueno. Como cuando han venido de Artes Gráficas y todo eso.. también es todo un curso y eso motiva; y sobre todo porque vienen también buscando mucho del siglo 19 hacia acá, no? principios del siglo.</p> <p>Estudiantes e investigadores. Pues uno ve que.. sí, yo veo al de diario.. ellos cómo se llaman?.. los señores que siempre..</p> <p>..de ocio..</p> <p>No, ahí hay unos que son los ejecutivos.. que yo los llamaba los ejecutivos; que ellos se reúnen y todo ahí, leen su libro, miraban su Internet, algo que yo nunca.. yo sé que aquí hay mucha restricción -había, no sé si todavía la hay- hay muchas restricciones para Internet. Si bien vemos las bibliotecas tienen que ir con la tecnología, no entiendo porqué la restricción tanto con el Internet: que porque entran al Facebook, que porque entran no se qué.. mucha gente del extranjero o cuando hay gente que ha ido al extranjero, buscan la biblioteca y precisamente que tenga ese vínculo de dejarle el Internet abierto, hasta para comunicarse con sus padres. Entonces mucha gente ha venido y utilizaba sólo el Internet, yo los dejaba.. había una que hacía su trabajo y desde acá su trabajo lo interactuaba con otra persona de otro país por Internet. Entonces esas cosas, <i>flexibilizar</i> un poco eso porque es que</p>	<p>Cristina asiente.</p>
--	--	--------------------------

<p>¿Qué dice Robinson?</p>	<p>tanta prohibición?... yo sé que somos patrimonial y todo eso, pero mientras tenemos también que avanzar y que la Biblioteca no es sólo también porque, hay gente que necesita entrar Hay unos.. una vez venía una chica y me dijo: yo no tengo el computador y necesito entregar este trabajo en la universidad tal; le dije: pues hágase en ese, pero si llega a necesitarlo alguien, se levanta. Y es así. Hay café Internet pero hay gente que no tiene ni pa'un tinto aunque sea, hágalo ahí. Y así; eso es la biblioteca por más patrimonial que sea; y eso hace que lleguen más. Entonces ese [usuario]de ocio hay veces también lee mucho; ese de ocio.. si no viene el de ocio..</p> <p>Juan Sebastián Ortíz: Mm, sí lo ocupan a uno bastante.</p> <p>22:42 Róbinson López: hem.. no sé yo creo que al Fondo.. pues yo hablo sobre todo como del Fondo Antígüo, tanto el tiempo que estado en Colecciones y Servicios como ahora que estoy sólo en Colecciones. Yo creo que van sobre todo investigadores eh.. y estudiantes universitarios.. además que ahí la colección tiene un problema y es.. pues no sé si un problema o una limitación, y es el tipo de material que hay. Y se presta ese tipo de material para que todo el mundo lo consulte y pues tenemos 40 <i>incunables</i>, eh.. no vale la pena que estén arriba como todo el tiempo ahí en esto entonces saquémoslos para que todo el mundo los consulte?</p> <p>Bueno, eso por un lado, no?entonces, lo valioso del material y lo delicado. Por otro lado, hay material que está deteriorado y que está muy, muy mal; entonces por ejemplo yo recuerdo que con Magdalena hacíamos mucho eso -no se si sea bueno, si sea malo- eh.. y es si hay un estudiante universitario quese yo, de Economía, Medicina o algo así, que ellos ven una clase de Ciencias Humanas, ya sea Historia de Colombia.. entonces los mandan a averiguar equis tema sobre la historia de Colombia y ellos llegan a pedir las fuentes primarias. No es así porque no las van a entender, se van a demorar un jurgo reconstruyendo el Bogotazo.. no, hay cosas que ya están trabajadas, entonces la orientación ahí es</p>	<p>La expresión correcta es “flexibilizar”.</p>
----------------------------	---	---

	<p>como hacia vaya y lea el libro que hay sobre el Bogotazo y ya.</p> <p>Patricia Salazar: ..o el microfilm que hay [en la BNC] toda la recopilación de eso; eso es algo que también se aprende pero eso se aprende con lo que le digo: cuando la persona está en un solo sitio , entonces ya aprende a conocer que.. simplemente le preguntaron del Bogotazo, ya sabe y ya se le quedó de tanto estar ahí que eso está en un microfilm, vaya y se investiga en el microfilm. Otra cosa que también uno aprende por ejemplo aquí no se puede prestar tal periódico porque está en microfilm o no se qué, vaya a la Fundación Gilberto Alzate, allá se lo prestan. O sea, uno aprende a interactuar en qué sitios también hay el material donde lo puede ir a consultar y uno guía al usuario en ese sentido. Lo del material.. mira que esas charlas o esa forma que hacía Camilo, eso es también llevar a los profesores bueno, como su profesor quiere eso, es vengan y les dan la charla; y se tenía el material y ellos mismos -Camilo está ahí- el profesor les muestra el material, no tienen que estar todos manipulando, sino en esa clase les muestran y les enseñan todo eso; y el material no va a estar rodando. Eso es algo que se puede seguir haciendo con el Fondo Antígüo para que la gente conozca eso; es incentivando a que sea así.. la clase y eso, pienso yo.</p> <p>25:41 Róbinson López: Sí. Yo creo que el estudiante universitario -no todos pero en su gran mayoría- llegan extremadamente desinformados; entonces digamos, frente a eso las visitas guiadas me parece que pueden ayudar bastante, pero en general el promedio llega y piensa.. primero, la primera es: esto es igual a la Luis Ángel.. la primera idea que tienen y segundo, pues llegan ahí como con unos preconceptos e ideas que ni siquiera teóricamente o académicamente son correctas. Entonces por ejemplo yo recuerdo que hace poquito hubo un caso y era: -no, es que vengo a revisar los incunables. -Porqué? -No, es que fueron los primeros libros que llegaron a Colombia. No, no necesariamente. E incluso los funcionarios</p>	<p>Los <i>incunables</i> son los libros impresos, con tipos móviles metálicos generalmente en papel hecho de trapos o cáñamo -una fibra natural muy durable- entre los años de 1450 y 1500. El término proviene del latín “incunabula”, significa “en la cuna”, aunque también son conocidos como paleotipos, del griego “palatios”, que significa “antiguo” y “typos” modelos. Los incunables representan el momento histórico en que los libros se</p>
--	--	--

	<p>muchas veces caemos en eso entonces: -no, esque vengo a hacer un trabajo sobre el Bogotazo. -ah bueno, pidamos entonces todo al Fondo Antígüo para que baje todo el material.. Pero qué quiere investigar sobre el Bogotazo.. qué.. en serio usted es investigador?.. Ahí importa mucho charlar con ellos; estoy hablando sobre todo de los estudiantes universitarios; en cuanto a los investigadores yo pienso que el principal problema es entender la estructura de la Biblioteca [nacional] que en un comienzo puede parecer un caos y un desorden total, pero si uno la va viendo se da cuenta que eso obedece digamos a ciertos momentos históricos o a ciertas tendencias que hubo en ese momento, o a ciertas necesidades que hubo en ese momento, entonces uno va entendiendo más la cosa y se va metiendo. Por ejemplo un usuario viene a pedir un periódico y no le importa si está en la sala, si está en el Fondo Antígüo, si está <i>alfanumérico</i>, si está no se qué.. no. Y eso es <u>muy caótico</u>; yo.. no sé, ahora que pienso y mientras estuve en los dos grupos [Colecciones / Servicios] pues como que yo pienso que ahí falta como un poco...</p> <p>Patricia Salazar: ..Que es lo que se piensa ordenar un poco con el inventario..</p> <p>27:23 Róbinson López: ...yo no sé si ordenarlo, pero sí como mostrárselo un poco al usuario y decirle: mire esque en tal momento hubo unas salas entonces las salas se rompieron.. Y eso se podría hacer en un plegable, en una presentación para que él entienda que esque no es un caos y que él puede encontrar un periódico en el [Fondo] Pineda que no está abajo en el Depósito [de Prensa]. Esto es un desorden [puede decir el usuario] – No, esque ésta es una colección privada y no la podemos romper, mire tenga en cuenta.. Y eso le ayuda a él a entender el Catálogo porque muchas veces el usuario llega, toma el título y lo que toma es XXX y un número y eso no es nada, con eso no puede pedir nada; o digamos a veces toma el <i>Dewey</i> y en verdad todos los libros tienen <i>Dewey</i> pero está es en el Fondo Antígüo; entonces yo pienso que ese es como el principal problema de los investigadores que llegan y.. para uno [como usuario] es muy complicado. Antes de</p>	<p>hallaban en sus orígenes, o sea cuando apenas comenzaba el uso tecnológico en la impresión de libros, por lo cual hoy día constituyen verdaderos tesoros en las colecciones de bibliotecas alrededor del mundo.</p>
--	---	--

<p>29:06 CRISTINA: sí. y que ahí por ejemplo digamos cuando estamos en el Punto de Información que hemos tratado de hacer la inducción, pues uno les cuenta qué son los Fondos, como comprenda que hay este material.. pero claro, llega un punto en el que uno va diciendo: bueno, esto es lo que necesita? Pregunta y vamos viendo, porque si uno le suelta todo el “chorrero” a la gente, eso es complicado. Pero yo sí creo que con Iván habíamos pensado en un momento como hagamos un mapita, sí? que se le entregue a la gente cuando se carnetiza y es como: mire, entiéndalo acá. Creo que él lo ha venido trabajando y sobre todo es como una cosita cronológica para entender colecciones y cómo poder también llegar a ellas y comprender cómo solicitarlas.</p>	<p>entrar [a trabajar] a la Biblioteca yo fui investigador y vine hartoo tiempo a consultar y para mí era caótico, yo no entendía que había unas cosas microfilmadas y porqué estaban microfilmadas,.. eso es muy muy muy muy complejo y lo que muchas veces genera en uno es como ira ó “huich! yo no quiero volver a este sitio tan desordenado”, pero es porque uno exactamente no entiende eso. Después de entenderlo es más fácil consultarlo porque entonces uno “F.. ah todo lo que es F ó lo que es Vergara, lo que tiene un apellido entonces se solicita en tal lado..” a la hora de la verdad no es tampoco tan complicado, si tiene como muchos detallitos pero que si yo lo pongo en una tabla, un usuario fácilmente se va a orientar.</p> <p>Patricia Salazar: El Dewey, pues el Dewey ahora con el inventario va a tender a.. ahorita lo pasan a <i>consecutivo</i> y va a quedar más fácil para el usuario; pero vienen todas esas cosas: lo que es Fondo, lo que es Sala, lo que es una miscelánea -muchacha gente no entiende lo que es una miscelánea y porqué está aquí, porqué está allá.</p> <p>29: 44 Róbinson López: Ahora.. ten en cuenta que un usuario que viene a averiguar por una vez al año cómo pasó El Bogotazo, eso no le importa a nadie; entonces tenerlo media hora sentado ahí.. no! o sea, entra, <i>pide su A ó pide su B..</i> que es donde está..ó <i>su C..</i> y ya; un investigador ya ahí.. la cosa cambia.</p> <p>Otra de la cuestión con el investigador -yo creo que ahí es donde es clave- es manejar las reservas, pero también saberlas manejar.. ser inteligente. Por ejemplo a mí me llegaban reservas de tres rollos, o tres materiales.. eso lo puede ver en un día; eso no tiene sentido.</p> <p>Patricia Salazar: es que la Reserva se hace.. lo que pasa es que nos falta es también aprender a conocer más los procedimientos; y si desconocemos.. bueno, por esta coyuntura se están haciendo cosas que no deberíamos hacer que era: sólo prestarle a tres.. sólo los 10 volúmenes.. créeme que ahorita no se está haciendo nada como es el procedimiento. Pero si nosotros manejamos y tenemos en cuenta y la</p>	<p>El <i>alfanumérico</i> Es el sistema con el que están organizadas actualmente las diferentes colecciones en la BNC (exceptuando F.Antígüo), donde la letra o conjunto de letras indican el tamaño o formato del material y el número que le sigue es un consecutivo de inventario.</p> <p>El <i>número Dewey</i> es una clasificación temática que emplean las bibliotecas en sus acervos, en la cual, empleando los dígitos del 0 al 9, se ubican las áreas del conocimiento. En la BNC este número se mantiene en los registros catalográficos pero no como signatura de localización ni de solicitud, sino a manera de</p>
---	---	--

	<p>gente aprende a manejar eso, entenderían muchas cosas; no es eso de que: -esque usted no me mandó el material. -No, antes se le está mandando más del que se debe.</p> <p>Otra cosa que se debe tener en cuenta desde el Punto de Información cuando uno orienta al usuario es la persona que está ahí. También.. esos detallitos pequeñitos. Uno sabe que el siglo 19, la mayor parte del siglo 19 está microfilmada; es de una vez orientar al usuario: siga para la [Sala] Samper porque allá es donde está lo microfilmado. No, si no lo mandan de una vez.. Hay cosas que a uno se le van quedando sobre todo si está ahí, en eso. Entonces a la persona es saberla guiar; no que la persona llegue acá: no, es que le tocó irse pa'l otro lado..</p> <p>31:26 Juan Sebastián Ortíz: (asiente) Empiezan a mandarla de un lado a otro. Y aparte pues también –o sea, entrando a otro tema- son.. a veces pues también de pronto las mismas quejas de los usuarios de la demora y.. pues también hay que ver que.. bueno, cuando yo estaba en la Sala [de consulta] yo obviamete subía a veces al depósito [Bibliográfico] a reemplazar o subía.. bueno.. a cualquier cosa, a ayudad a sacar algún material y eso, entonces el usuario me decía.. bueno, cuando le entregaban a uno la papeleta, y le decían noo.. uno miraba, y digamos una Sala; uno le decía: más o menos se demora entre 5 y 10 minutos; sí? porque pues yo sabía dónde quedaban las Salas. O si me daban una [papeleta] yo: se demora tres minutos.. o dos minutos. Si quiere espérelo ahí o aquí cerquita porque no se le va a demorar el material. Entonces también es que de pronto ustedes conozcan un poquito --no de la organización- sino de más o menos cómo son los trayectos de todos los depósitos.. sea en el de Fondo Antíguo, sea en el de Prensa.. y más ahorita en esto del inventario pues que está truncado todo y pues nosotros estamos haciendo un esfuerzo ahí de más de llevar la prensa y esto.. y pues muchas veces, cuando empezaron ustedes a hacer como un control con la hora de la impresión y la hora en que llegaba a la Sala. Entonces, obviamente yo decía: huy mire.. este se demoró 20 minutos.. y bien se podía demorar los 20 minutos. Entonces yo pedía una prensa y la</p>	<p>información para el usuario que quiera saber en qué area de conocimiento se ubicaría el material que está consultando de acuerdo a este sistema que emplean las bibliotecas públicas y algunas otras universitarias o institucionales.</p> <p>Se refiere al sistema alfanumérico.</p>
--	---	--

<p>33:56 CRISTINA: no, eso es..una cosa que de hecho nosotros.. creo que yo sólo he ido una vez a los depósitos y que eso nosotros lo hemos dicho, y es como es bien complicado..</p>	<p>prensa ya iba subiendo, y acababa de pedir una revista; entonces que implicaba: si yo sacaba la prensa y la llevaba y volvía, tocaba volver a llevar la revista entonces eran dos viajes; entonces yo que hacía? esperar un poquito la revista. Uno lleva los dos materiales y ya.. obviamente el de la prensa le va a tocar esperar más que el de la revista, pero pues.. es relativo. Es relativo de lo segundo que pidan. Porque de todos modos, ese trayecto de ir y venir, ir y venir es.. y encontrarse con todos los carros y canastas y: permiso.. perdón..</p> <p>Patricia Salazar: pero nosotros lo vimos.. mire, una mañana.. hay cosas que <u>no es</u> de [el Grupo de Colecciones; que eso también es un poco que lo entiendan. A las 8 de la mañana llegó el señor a consultar; solicitó algo; uno ve y era de allá de lo del Bibliográfico <i>pero que está por todo Hemeroteca</i>. Nosotros, Colecciones no -por más que sea nuestra colección digámoslo así, entre comillas- nosotros en este momento no podemos tocar nada de lo que ellos [quienes están haciendo el inventario] estén trabajando. Nada es nada, no nos podemos meter, sino simplemente solicitar el pedido, no lo pasan.. ya. Vamos a entregarle a la persona [de inventarios] pa'que lo busque y no había nadie. Entonces me fui a averiguar y que era que había una reunión que no nos avisaron a ninguno; estaban en reunión y ya. Me fui y busqué a Lily le dije: Lily, necesito este pedido.. Sin embargo me fui a la Sala [de consulta]y le dije esque ahí viene el ese.. porque es la... que uno no sabe ya a quién dirigirse. Voy y le digo.. y falta comunicación entre ustedes.. muchísimo. Porque a veces le dice a este.. no esque a mí no me dijeron y ninguno le dijo a ninguno. Entonces como una falla de comunicación entre ustedes; y yo me acuerdo que me dirigí a esa persona y le dije: mire, el material se demora un poco porque pasó esto ,esto y esto. Y me subí. Llegó Cami [Camilo Páez] y yo le conté. Dijo: ahí si que hacemos. Bueno.. cuando llega y sube el otro personaje, pero furioso.. furiosísimo.. nosotros: pero tranquilícese esque no se qué.. le dije: entienda, nosotros no podemos tocar nada de eso. Ya avisamos, ya vinieron a buscar... -entonces</p>	<p>Cristina se refiere a que en la Inducción se ha optado por hacerle al usuario preguntas puntuales que ayuden a determinar su necesidad concreta de información.</p> <p>Se refiere a la solicitud de material que -como se aclaró antes- está organizado por un sistema alfanumérico.</p>
--	--	---

<p>36:48 Yo creo que para nosotros [el Grupo de Servicios] es claro que ese tema de conocer las colecciones y de comprender cómo funcionan los depósitos es super importante no sólo ahora para el inventario sino en general. A mí si me parece-yo no estuve antes- pero por ejemplo con Magdalena que hablábamos a veces y me decía: ustedes cómo se van a formar como referencistas si solamente les llega lo que les llega ahí, pueden conocer y pueden investigar, pero ustedes no están allá [en los depósitos], no entienden cómo es..</p>	<p>no es problema de Colecciones? Queda claro? Le dije: sí, bájele, tranquilícese, no es culpa de nosotros.</p> <p>Pero una cosa y una rabia contra Colecciones y no era que Colecciones no lo quisiera prestar, ni estuviera truncando el servicio.. nada, era allá. Después ya le comenté allá a Lily y dijo: lo que pasa es que el usuario llegó a las 8 en punto y allá llegaron a las 8 y cuarto, entonces ese es el afán del usuario. Para mí era independiente si llegaron tarde en la Sala o no. Pero entonces ya .. todo lo descargan es sobre Colecciones y a veces no tiene nada que ver Colecciones, porque las cosas y desiciones que tome Inventario hay veces las toman, las hacen...</p> <p>Hoy movieron ese material para aquí, lo mandaron para allá.. para nosotros cuando hacen eso .. nosotros estamos andando sobre el camino, nos toca acomodarnos a lo que ellos manejen hoy, mañana.. todos los días están cambiando las personas, están haciendo rotaciones también.</p> <p>Patricia Salazar: ... y créame que muchas personas-si a mí me preguntan muchas cosas de Bibliográfico, voy a ser sincera todo el tiempo he estado en el éste- aprendí cosas del Bibliográfico y sé cosas de eso; pero cada quien es experto en su tema. Magdalena podía saber mucho de su Fondo Antigüo y Bibliográfico pero había cosas que no entendía por ejemplo de Hemeroteca, porque ella casi no estaba allá. Pero entonces uno respetaba eso, quién sabía eso y se manejaba y se intercambiaban cosas y era.. trabajar en grupo. Una cosa que sí está dificultando - independientemente del inventario- esque como ya no es papeleta sino lo estamos haciendo por sistema, nos agiliza a nosotros claro, pero ustedes no se dan cuenta hasta qué punto qué está pidiendo el usuario, cómo y cuándo; y entonces ahí es un trabajo que se ve que falta hay veces mucho la persona en Referencia. Entender también qué es una <i>analítica</i>; porque mandan eso y resulta que es una analítica, un artículo que está en una revista y no saben cómo buscar o qué. Entonces son todos esos movimientos que.. a nosotros nos llega la papeleta la vez que ese</p>	<p>Se refiere a los obtaculos que pueden encontrar en los depósitos mientras acarrear el material a los ascensores que conducen a la Sala de Consulta.</p> <p>Para la época en que se hizo el inventario, la sala de Hemeroteca se cerró al público y se acondicionó para los funcionarios que hacían la revisión e ingreso al sistema de los materiales bibliográficos.</p> <p>Lily, fue la persona coordinadora de las</p>
--	---	--

<p>Qué, con papeleta?</p>	<p>usuario pidió.. y pedía y pedía como loco. Lógico falta el que referencie. Si nosotros sí sabemos el procedimiento es decirle a la persona: sólo le enviamos tanto, y explicarle el porqué. Porque piden y hacen solicitudes que no..</p> <p>38:45 Róbinson López: de todas formas el sistema tiene una cantidad de problemas que se presta un poco para eso no? y que se supone que con el tiempo se van a ir solucionando. Limitar a tres.. por ejemplo cuando va a pedir una analítica lo que se hace es que se bloquea, no deja pedirlo sino que.. entonces ahí es donde va el referencista orienta al usuario; esa es una de las cosas digamos que afecta bastante al usuario: la forma en que está montado el catálogo.</p> <p>39:21 Sebastián Ortíz: lo del Fondo Antigüo -eso si pasa hartoo- piden hartoo material del Fondo Antigüo por el catálogo.</p> <p>Róbinson López: ...y yo pienso que eso sí es - para mí- no sé que se decidirá en el futuro, pero eso sí se debe manejar así y así se maneja en todas las bibliotecas que yo he conocido..</p> <p>Sí claro, es que tú tienes que saber qué es lo que está pidiendo el usuario.</p> <p>Patricia Salazar: En la Luis Ángel Arango yo tengo entendido -desde hace muchos años, no sé si habrá cambiado ahorita- es que si tú tienes que ver cosas del fondo antigüo, a tí no te lo prestan a no ser que sea muy esto y bueno, te dejan entrar y hay una salita donde tu entras, trabajas, te prestan ese documento.. ese sí lo pides por papeleta, con tus guantes y sólo está el personaje con lo que está haciendo; y le pasan de a uno. Nosotros aquí si hay veces dejamos que el usuario pida, no se qué y... y esas son las molestias hay veces que le da a Camilo pero yo le digo: pero si lo pueden hacer en otra institución, porque nosotros no.. Esto es <u>patrimonial</u>. Estamos cuidando eso.</p> <p>40:24 Róbinson López: además no sé, yo creo que un investigador no se va a oponer a eso; porque sabe el tipo de material que hay acá. Hablando de los problemas, yo creo que hay uno</p>	<p>personas que inventariaron los acervos.</p>
---------------------------	--	--

	<p>que podría intentar solucionarse y es qué pasa cuando un usuario pide un material que está muy deteriorado y no se le manda. Yo pienso en el Fondo Antígüo y esta semana y a veces ha pasado; yo sé que si baja [a la sala de consulta] va a subir [al depósito de la colección]. Entonces está des encuadrado.. si baja cualquier cosita va a afectar a la página entonces va a llegar doblada, el material ya está cristalizado, se va a romper.. pero no sé, Conservación podría digitalizarlo; y yo sé que se lo envió a Conservación y ellos van a tomar las medidas para hacerlo bien y el material va a estar disponible para el usuario. Lo que no sé.. o sea, ese servicio no se ofrece como tal, no sé si se pueda ofrecer porque eso no depende sólo de nosotros, depende más de Conservación, eh.. hay tiempos, no sé si lo va a pagar el usuario o qué pasa ahí . Te lo cuento porque esa es una de las problemáticas. Si llego y voy a revisar un documento que creo que es muy importante para mi tesis pero no sé si me sirve o no me sirve, quiero revisarlo y lo mando a digitalizar; no puedo hacer esto porque es un material que está bastante delicado, entonces cómo se podría trabajar eso ahí.</p> <p>41:51 Patricia Salazar: es que todo lo que sube a Conservación -y es un problema que hay que mirar- y Servicios nos afectan mucho. Mejor dicho a Servicios le afecta mucho los procesos que tienen los documentos cuando tienen que pasar llámese.. también en Procesos[Técnicos], hay veces uno manda algo también dura harto allá antes de que suba a la colección. Entonces si se manda digitalizar como pasó con “El Nuevo Tiempo” créame, “El Nuevo Tiempo” duró más de un año en Conservación; subió a digitalización - primero que a microfilm, y luego que pasaba a digital- un año todo interviniéndolo y resulta que después no lo podían pasar a los computadores que porque era muy pesado [el archivo digital]. Duramos tres años sin que ese periódico se pudiera prestar y venían a consultarlo; y una vez la contestación fue muy triste: no pues que se traiga un disco de una <i>tera</i> y le copiamos la información. ¿Cómo voy a poner a un usuario a comprar un disco de una tera? Esa no era la solución. Yo no le puedo estar diciendo: entonces</p>	<p>Patricia se refiere a un registro bibliográfico con <i>catalogación Analítica</i>, en donde se describen los contenidos de los artículos y trabajos de una publicación, con miras a establecer descriptores, palabras clave o encabezamientos; este proceso se hace de acuerdo con un orden establecido y en forma normalizada para posibilitar la recuperación de la información. Esta catalogación se utiliza de forma</p>
--	---	---

	<p>vaya compre un computador para darle la información.</p> <p>Y las demoras en los procesos: en este momento hay mucho material allá [en el Área de Conservación] y si no baja de allá.. bueno, resultado que bajó pero todo lo que se demora para que procesos actualice esa información en el sistema. Eso nos está matando: en Servicios, a todos; porque viene la persona: no, está en Conservación.; no, está en tal lado. Resulta uno a lo último volviéndole a sacar el periódico que ya está desencuadernado o lo han manejado y lo envuelven -porque eso lo envuelven para que nunca más lo volvamos a mirar- sacarlo y dáñelo porque que más.</p> <p>44:08 Juan Sebastián Ortíz: ...porque de dónde lo va a mirar. Mucha prensa sobre todo que sube con su <i>tejuelo</i> del microfilm y que no, que es que esos microfilms no existen me dice Camilo.</p> <p>Patricia Salazar: ..porque ni microfilmaron, o lo microfilmaron y nunca bajó el microfilm aunque sea para prestar el microfilm, y nunca la digitalización se pudo colocar en una época que alguien nos hizo el favor de dejarlo ahí y no se qué y después no lo quitaron que porque eso era un peligro. Yo sé que la información vale, pero tampoco estamos en... digo, las prohibiciones aquí son bárbaras. Tampoco estamos allá como en Presidencia que ni digitalmente puedas mirar el éste porque o si no se llevan la información y qué hacen con ella; no van a poder hacer mucho con un periódico ahí digitalizado, no sé.</p> <p>Róbinson López: No, porque esa es información de libre acceso.</p> <p>Patricia Salazar: Pero aquí nos restringen mucho esas cosas. Entonces qué pasa? El usuario se pone bravo, tiene toda la razón. Tuve un usuario, furiosísimo.. a él a lo último tuvieron que dejarlo coger “El Nuevo Tiempo” y mirarlo todo porque [decía:] llevo desde tal época y no me lo dejan [consultar], yo lo necesito para mi investigación. Entonces eso fue complicadísimo porque es mucha información.</p> <p>Gaitán.. qué es un periódico que Gloria Gaitán la</p>	<p>especial para las obras que forman parte de colecciones de uno o de varios autores, monografías y publicaciones seriadas.</p>
--	---	--

<p>46:12 CRISTINA: sí ahí es interesante, iba a comentar eso, que claro, lo que uno puede percibir es que hay unas necesidades de información; con lo que decía Róbinson, tal vez es que no sólo depende del Grupo de Colecciones sino de toda la articulación que se hace en la Biblioteca...</p> <p>... o lo de los <i>Recursos User</i>, no? A mí me dijeron: eso está ahí mientras ya pasa.. Y yo llevo nueve meses acá y eso sigue estando en Recursos User y no pasa a la plataforma.</p> <p>47:52 Ahí vuelvo un poco a ésta idea que decía Róbinson de que otro -si ustedes piensan en estas necesidades de información y claro, sobre las problemáticas que hemos visto- Róbinson deja la pregunta abierta y es bueno, cómo se hace con ese material? Se podría ofrecer este servicio de digitalización? Que eso existe como servicio, pero es con el material que no se puede ver...</p> <p>CRISTINA: claro. Los catálogos que están impresos funcionan mucho también. Cuando ya vienen investigadores, como: cójala por acá, porque aquí [en el OPAC] no va a encontrar mucho. Y la gente se maravilla porque dice: es más fácil. Aún cuando usted no esté acostumbrado a esta cosa de los sistemas, con el catálogo [impreso] entonces: venga, busquémosle acá.. ayudémosle...</p>	<p>hija de Jorge Eliécer Gaitán no demora en volver a aparecer y siempre viene a pelear por su prensa, duró así y también un año en digitalización y después lo ví allá en Procesos Técnicos puesto sin meter al sistema..ni catalogarlo. Cuando ya se dijo: vino la señora brava, entonces sí se pusieron pilas. Son cosas que pasan. Yo sé que tienen mucho trabajo, pero..</p> <p>46:28 Patricia Salazar: ... y es algo que hay que aclararle mucho al Director [de la BNC], o sea, a nosotros nos piden y es que no es culpa hay veces ni de Colecciones ni de Servicios; es <u>de los procesos</u>, de la forma en que se llevan.. es de allá. Ahorita de pronto con todo esto que se está haciendo se agilizan unas cosas, pero otras no. Y mientras que [el Grupo de] Conservación y Procesos [Técnicos] lleven ese.. ese proceso así, yo no sé. Siempre todo va a estar demorado. Y hay mucha cosa microfilmada, yo sé que ya digitalizaron mucho pero ese digitalizado yo creo que no tenemos la mayor parte; Dora nos pasaba un listado.. yo creo que así lo estarán [manejando en el Grupo de Servicios]; entonces uno es mire allá [en el listado].</p> <p>... y no pasa de ahí. Entonces cómo queremos.. Y uno oye y habla que la Biblioteca está digitalizada, que hacemos esto.. y el usuario viene y nos pide eso porque también se informa y sabe; como el que llegó apenas supo lo de "El Tiempo" que quería ver la colección.. y ya sabía que estaba acá. Entonces el usuario también vive en eso: pero entonces dónde está lo que ustedes dicen.</p> <p>Róbinson López: no, pero además que te voy a tener en cuenta que supuestamente dentro del Plan de Digitalización debería haber una prioridad para el material que se consulta más y para el material que está más deteriorado; no al revés. O sea: ah, voy a digitalizar lo que no está deteriorado porque es el más fácil; lo tengo ahí y no lo tengo que arreglar ni nada. Claro, pero lo que pasa es que el que más se consulta es el que está más deteriorado, que es el que toca arreglar y es el que no se puede seguir</p>	<p>Un <i>terabyte</i> (TB) es una unidad de cantidad de información equivalente a un billón de bytes.</p> <p>El <i>tejuelo</i> es la etiqueta que llevan en el lomo los libros, tomos empastados o en una parte visible en otro tipo de</p>
---	---	---

<p>54:01 CRISTINA: Sí, así le toca a uno.. cacharrearle. de hecho con eso del catálogo [automatizado] es complicado porque yo hice unas treinta entrevistas con usuarios en Salas antes de que se hiciera el cierre general; y claro, lo que intentamos ver fue cómo era el proceso que vivía el usuario desde que llegaba a la Biblioteca hasta que se iba y en qué momentos había complicaciones para ver cómo las resolvíamos. Y claro, el tema del catálogo es terrible. Entonces yo ya identifico cosas de lo que la gente me decía y que uno comprababa y era así efectivamente.. por acá no y mirando con la gente, entendiendo también las complicaciones que tienen y que de hecho se complica más el investigador que el que viene a buscar el libro para su tarea, porque ese sí está fácil y como: no, a mí me funciona muy bien. Pero el que está ahí y necesita información <i>dura</i>, no podía. Pero eso es bien complicado porque -ahorita con lo que estamos haciendo del estudio de usuarios es entender cuáles son las problemáticas, se supone que para tomar decisiones-. Yo identifiqué un montón de cosas ahí que era importante y que se iban a decir y luego llega la noticia: no, ya compraron otra plataforma y esto ya se va a cambiar, entonces.. Sí, hay un montón de decisiones que se toman y que no hay como una espera de entender bueno, miremos cuáles son las</p>	<p>prestando. No, voy a digitalizar lo que está bien. Entonces ahí.. esa es una de las cuestiones que se está trabajando, Camilo ha hablado eso pero ha sido complicado porque ellos tienen un plan diferente; ellos tienen más un plan de volumen a un plan de cosas específicas. Pero entonces nosotros podríamos trabajar y cosas que no sea un volumen muy grande o sea, no necesariamente tienen que ser cien, pueden ser 10, pueden ser cinco al mes que sabemos que se está consultando, se está consultando, se está consultando. Los directorios antiguos de mil ochocientos algo.. eso sabemos que se consulta y sabemos que toca digitalizarlo; creo que ya hay uno digitalizado. Las guías históricas o las guías de la ciudad: eso se consulta mucho y más ahora que Bogotá tiene mucho presupuesto para la investigación de la ciudad. Eso se consulta bastante, entonces podríamos trabajar por ahí. Los catálogos [impresos] de la[s] colecciones de la] Biblioteca: eso se consulta bastante, entonces trabajemos en la digitalización de eso. Entonces por ahí yo creo que puede haber una línea que es más de protocolos: de cómo poder acceder a eso, de cómo ir ampliando esos volúmenes para que crezcan más o por lo menos para comenzar a poner y es: sí, mire esto se consulta mucho, intentemos que lo digitalicen, busquemos la forma. Y yo sé que si Lyda, de pronto Camilo, alguien comienza a gestionar eso, eso se va a ir moviendo poco a poco, lento y todo pero se va a ir moviendo. Y a la larga lo que va a permitir es que el usuario acceda a la información y que se conserve el documento.</p> <p>50:00 Patricia Salazar: los servicios virtuales tienen mucho que ver mucho también con nuestra base de datos. Yo veo esta misma base de datos en otros sitios; usted entra a una Javeriana y tú entras y das clic en el libro que necesitas o en el artículo que estás buscando, y de una vez te aparece no sólo la palabrita URL.. bueno te aparece una imagen que te llama la atención; das clic y de una vez puedes acceder al libro y realizas y sacas. Aquí no.. aquí no porque estamos teniendo todas esas.. en vez de ponerla.. que no porque no sé si es</p>	<p>materiales bibliográficos y donde se refleja la signatura topográfica para su ubicación en las estanterías.</p>
---	---	--

<p>problemáticas que tiene este catálogo para que tomemos la decisión de cuál vamos a traer ahora. Pero ahora nosotros no sabemos ni el que llega y ese va a ser todo un proceso también de volver a comprenderlo nosotros [Grupos de Colecciones y Servicios] y a que la gente vuelva a acostumbrarse este otro [SIGB] que la esperanza es que esté mejor y que después con el inventario la cosa quede mucho más fluída.</p> <p>Pero sí, yo creo que también pasa que no hay un canal de comunicación que diga: bueno, se hizo este arreglo ahora hágalo así.. Para que uno pueda estar atento a eso y poder comunicárselo al usuario y tratar de que también entienda porque yo creo que mucha gente también dice: cambian a cada rato y uno no sabe.. Y se molestan y se van; prefieren ir a otra biblioteca donde es un poco más sencillo. Es una cosa que sí se ha identificado.</p> <p>Creo que aquí ya hemos hablado mucho de problemáticas, también ideas de cómo resolverlos. Yo creo que la última [pregunta] -también ya se han tocado algunas cosas ahí- es ¿qué acciones de mejora uno podría realizar no solamente para dinamizar los servicios sino todos esos problemitas que se van identificando en relación con la estructura de la Biblioteca, las articulaciones que se tienen -creo que ahí es claro esta cosa de que hay que socializar, de hecho debería de haber espacios como Colecciones y Servicios</p>	<p>que los recursos de la plataforma, ahorita ya pasamos a <i>Sirsi</i>, pero yo veo una Universidad Javeriana que tiene el mismo, [Universidad de los] Andes tiene lo mismo, [Universidad del] Rosario tiene lo mismo.. es mirar cómo hacen ellos para poder manejar toda esa información y ahí sí poder hacer cosas que acá nos dicen.. hay veces uno oye que “no se puede, nos toca averiguar si se puede, no sé si esto..” cuando uno ya lo ha visto en otro lado.</p> <p>51: 02 Róbinson López: hablando de eso, pues sabemos que el catálogo tiene bastantes deficiencias. Bueno, deficiencias como internas y también deficiencias de información diría yo ; y ahí es donde es clave el conocimiento de una persona sobre la colección. Entonces por ejemplo mira: si tú vas a buscar los incunables en la base de datos, es casi imposible encontrarlos; es muy complicado. Si los buscas por <i>WorkFlows</i> por RI1 lo encuentras. Pero entonces pienso en mucho material y en un investigador que esté haciendo un trabajo sobre primeros libros que llegaron a Nueva Granada: es muy complicado buscar por el catálogo.. es bastante bastante complicado. Y yo pienso que es clave..y puede que venga acá y diga: no, no hay nada. Sobre eso no hay nada en la Biblioteca.</p> <p>Entonces ahí hay dos cosas: una, el conocimiento, también de pronto el manejo de <i>WorkFlows</i> ahí es clave porque siempre permite más cosas; eh.. esas dos cosas, yo creo que el catálogo o sea, si no solamente por los problemas internos sino por la información que nos dan, porque muchas veces las temáticas son muy precarias.. pues porque sabemos que es mucho el material que llega, que los registros muchas veces son muy básicos o los que más elaborados están..</p> <p>Pero si yo tengo un conocimiento del tema, yo pienso que puedo orientar más al usuario. Alguien que esté haciendo un trabajo del siglo 19, obviamente pineda es clave ahí..</p> <p>Claro, muchísimo.. exactamente.</p> <p>Patricia Salazar: ...pero porque el mismo sistema de acá es como.. a pesar que es el mismo que uno ve en otros lados, aquí como que tiene.. no sé qué</p>	<p><i>Recursos User</i> es un repositorio digital de parte de las colecciones de la BNC que aún no se han ingresado oficialmente al OPAC. Contiene los links de acceso a los documentos, pero no tienen ningún orden estructurado formalmente para la consulta de los usuarios. Actualmente es más de uso interno, pues sólo lo pueden acceder los funcionarios.</p> <p><i>SirsiSymphony</i> es el software de gestión automatizada de bibliotecas que actualmente utiliza la BNC para sus colecciones.</p> <p><i>WorkFlows</i> es el programa que permite conectar con el servidor que tiene los datos para poder trabajar con el sistema de gestión bibliotecaria (<i>SirsiSymphony</i>) en cada puesto de trabajo,</p>
--	--	---

<p>que estén trabajando en equipo porque sí, se separaron pero estamos ahí los dos todo el tiempo, entonces esas cosas hay que proponerlas. ¿Qué otras cosas a ustedes se les ocurren que pueden hacer que todo esto mejore para que de cara al usuario ellos puedan estar más satisfechos con lo que se está prestando y puedan decir que la Biblioteca se está dinamizando y puede seguir funcionando mejor?</p>	<p>es lo complicado que hay; o sea, yo no entiendo. Yo hago la búsqueda en [el OPAC de la biblioteca de la Universidad] Javeriana sobre tal tema, y me bota [resultados] y uno encuentra y no hay como esa dificultad de otras. Lo mismo en [el OPAC de la biblioteca de la Universidad de los] Andes, uno ve como que fluye.. yo digo: pero por aquí no me dice artículo de seriada.. aquí nosotros tenemos muchas pestañitas. Esa es la otra: nosotros no utilizamos todas esas pestañas y uno debe -no esperar a que le enseñen, a que le manejen esas pestañas- sino uno mismo, desde el servicio porque hay días y momentos que uno tiene; nosotros nos ponemos a jugar: por este lado [a]que llego, por este lado que encuentro. Y eso nos ayuda en el caso de prensa, a encontrar cosas que la falta de información de acá no nos dice.. Procesos Técnicos no nos dice cada vez que nos está cambiando algo; y no nos lo va a decir. Entonces le toca a uno estar ahí. Porque sí debería haber mensualmente o no sé, cada dos meses de tal hora una reunión con Procesos [Técnicos] para decir: estos fueron los cambios que hicieron, hagan las búsquedas ahora de tal y tal forma. Que eso nunca lo hacen. Entonces eso, lo que nosotros hemos aprendido mucho es empíricamente. Entre nosotros mismos.</p> <p>57:16 Róbinson López: yo no sé si de mejora como tal.. o sí, puede ser de mejora y es parte de la misión que tiene la Biblioteca es dar a conocer el patrimonio, y yo pienso que en eso estamos bastante bastante cortos. Por ejemplo, yo creo que pueden haber muchas personas que están haciendo una tesis y nunca vienen a la Biblioteca; de hecho ni siquiera saben muchas que existe la Biblioteca Nacional. Y todo el mundo piensa es en la [Biblioteca]Luis Ángel [Arango] y ya. Digamos, no sé cómo -y yo siempre lo pensé cuando era estudiante universitario-cómo poder llegar a las universidades y cómo hacer que vengan acá. Sabemos que los médicos no vienen mucho por su disciplina, pero por ejemplo que la gente que estudia Ciencias Sociales viene.. en verdad no son tantísimos los usuarios que tenemos de Ciencias Sociales si lo mides con respecto a la Luis Ángel o a otra biblioteca. Son pocos, entonces cómo llegar</p>	<p>introduciendo datos bibliográficos, prestando libros, carnetizando usuarios, etc.</p> <p><i>Dura por especializada.</i></p> <p>SIGB- Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas.</p>
--	---	--

<p>CRISTINA: sí, eso de la biblioteca patrimonial es una carga ahí que está y como que imposibilita.. y bueno, ese es el rótulo y se entiende que tiene una misión pero eso no hace que sea imposible hacer un montón de cosas.</p> <p>Eso cómo lo extraña la gente, no?</p> <p>Y a veces viene gente a renovar y dice: y la sala de música a qué horas está abierta?</p> <p>1:05:03 Yo creo que ahí hay una cosa con lo de la tecnología que también dentro del estudio de usuarios hay una cosa de pensar mucho esta entrada de la Biblioteca a ese mundo digital: se dice mucho con lo del plan de digitalización, se está viendo con la página[web], con un montón de cosas, pero también es complejo por eso mismo: no ha habido una apuesta para pensar el asunto de porqué se</p>	<p>.. por ejemplo el tema de <i>becas</i>: ese es un tema que ha traído gente y no sólo por la plata sino porque también ha mostrado la colección; entonces la gente se viene acá y dice: ah! es que existía esta revista..</p> <p>Que no tenía ni idea que existía y que le puede llamar mucho la atención; o sea, como mostrar eso en las universidades y yo recuerdo que trabajabamos un periódico que <u>nadie</u> conoce que ya está un poquito dañado, pero con una diagramación increíble.. “Estampa de la Guerra” que es hermoso que.. no sé, un diseñador podría hacer un trabajo increíble sobre eso, que también tiene unas interactividades que ningún otro periódico manejaba acá.. Que se puede hacer un trabajo tan increíble con eso, se puede hacer perfectamente una tesis de pregrado puede ser hacer unas analíticas sobre ese periódico. Cómo nosotros podemos ir a la universidad, o sea, no sólo quedarnos acá y: sí tenemos tal material, vengan y tenemos muchos problemas, los estamos resolviendo.. sino también cómo nosotros podemos mostrarlo, cómo decirle a las universidades: oiga, mánden sus estudiantes acá o mánden a sus pasantes; vengan acá hay muchísima información que la gente no sabe que tenemos. Eh.. pienso que eso es clave; pienso que estamos un poquito en deuda con eso. No sé, sólo por decir las universidades pero también podrían haber institutos de investigación. Entonces pienso que ahí también nos falta bastante.</p> <p>1:00:01 Patricia Salazar: [Hay unos usuarios que se quejan de la Luis Ángel por el ruido]y que aquí [en la BNC] es muy tranquilo y les gusta. Pero lo que pasa es que allá así como hay esa cohibición.. y sí, que si es extranjero.. si es manuscrito, si es del fondo antiguo es..[condicionada la consulta]; ya en otras cosas son más flexibles. Aquí teníamos una usuaria colombiana que vivía en el extranjero, vino e hizo todo un trabajo.. a ella le mortificaba el simple hecho.. cuando se acabe ahorita lo del inventario es no dejarse quitar esa cafetería.. esa cafetería colocársela a los usuarios; mire, ellos piden mucho eso. Es clave, clave para ellos. Seguir luchando con el Wi-Fi, si ya lo hay es.. hombre, no tantas restricciones; mire ella [la usuaria] decía:</p>	
---	--	--

<p>restringe una página que le permite a uno bajar un PDF que es un artículo de una revista; también falta una comprensión de listo, el Internet no está ahí solo y no lo satanice y demás, lo de la digitalización no es bueno <i>per sé</i>, entonces también pensemos como qué sucede ahí.. porque eso es grave y creo que también depende mucho de lo que Robinson dice: hay que pensarse todos los cambios y entender que si no estaba antes, cómo se puede hacer para solucionar lo que está pasando ahora.</p> <p>Ese es un problema grave y además empezando porque debería haber un centro de fotocopiado bueno. Es decir, la gente dice: yo quiero esta revista y a esa se le permite tomar la fotocopia; me la toma a color? No, no se puede. Pero cómo no si yo necesito es ese color....</p>	<p>yo necesito mandar algo acá.. necesito de lo que yo estoy buscando hacer una investigación aquí a la vez por Internet.. no me deja [conectar]. El simple hecho -ayer lo vivimos con algo muy bobo- es.. lo necesitaban ustedes: entrar a la Procuraduría. Acá no pudimos sacar eso, porque está restringido para la Biblioteca o no sé que fue lo que pasó, pero en el Ministerio lo sacaron y en la calle sí lo podían sacar. Pero aquí nosotros no; y así nos pasa con muchas cosas que tienen que ver con nuestro trabajo. Pero si a nosotros nos bloquean y nosotros somos biblioteca, hacerle entender al Ministerio que las restricciones -o yo no sé si es el Ministerio o aquí la Biblioteca- es para otro lado, nosotros somos biblioteca, no podemos tener eso; si acaso las páginas porno y eso que aquí una directora decía: pues dígame quién está viendo eso para yo sentarme a ver.. Pues uno lo maneja con la madurez, porque hay gente que viene a hacer un estudio sobre eso; si ya es un viejito ahí alborotado, pues lógico que se le llama la atención. Pero hay personas que hasta hacen una investigación sobre eso, sobre esas cosas.</p> <p>1:01:49 Juan Sebastián Ortíz: igual con este tema del Wi-Fi es que es libre, pero igual tiene una clave. Y mucha gente viene aquí o sea, afuera de la Biblioteca por el Internet. Como igual yo voy a un centro comercial, a una cafetería y el Internet es libre...</p> <p>Patricia Salazar: ...El simple hecho que pueda entrar y sentarse le da inquietud de comenzar a mirar e investigar cosas.</p> <p>1:02:20 Róbinson López: pero mira que ahí hay algo interesante y es.. eso tiene un problema técnico fuerte; y no solamente es en la Biblioteca, es en todo lado. En la [Biblioteca] Luis Ángel el servicio de ellos es restringido porque a ellos se les metieron a la página y los hackearon y entonces el servicio es bien restringido. Pero ahí la cuestión cuál es: qué hago? restrinjo un poco el servicio o digo no lo presto? Y así pasa con todo en la Biblioteca entonces digamos, tengo un problema con éste libro, que hago?</p>	<p>Las becas son un apoyo económico a las mejores propuestas de investigación sobre las colecciones de la Biblioteca Nacional tanto bibliográficas como documentales o audiovisuales, que contribuyan a fomentar su valoración, organización, conocimiento, difusión, acceso y uso, que giran en torno a: bibliografías, estudios de la prensa colombiana de los siglos XIX y XX, transcripción, descripción o catalogación de fondos documentales como manuscritos o archivos fotográficos; y estudio de fondos bibliográficos.</p>
---	--	--

<p>No, y ya hay cámaras. Sí, sabemos que no todo el mundo tenemos pero con la cámara de la Sala [las que se prestan en sala]</p> <p>...De hecho con los usuarios en la Hemeroteca fue como una llamada de atención que ellos hacían y decían: sí, la sala es maravillosa cuando uno está leyendo y hay mucha luz y uno está super tranquilo, pero hoy voy a tomar fotografías y esto es demasiado iluminado. Claro, cuando tomaban [fotos a publicaciones hechas] con <i>propalcote</i>, ellos me decían: a mí me toca tapar para que no me rebote la luz. Y ese tipo de cosas.. [hablábamos y se le sugería que busca dentro de la sala un espacio donde la luz no llegara tanto] o sea, no es tan complejo.</p> <p>1:09:30 ..una mesa bajita por ejemplo con lo de prensa.. Sí, yo creo que ahí toca darse cuenta de ese tipo de cosas y se pueden hacer acciones de mejora que no son tan complejas; generar un espacio donde se pueda.. pero uno no entiende eso sino cuando empieza a hablar con los</p>	<p>-Pues mándalo arreglar -no, no lo preste. O sea, cómo reacciono yo ante el problema; es sabemos que hay un problema técnico que se pueden meter, nos pueden hackear.. entonces no es: no prestemos el servicio. Sino, cómo podemos poner unas limitaciones para eso o cómo podemos arreglar eso; y eso pasa con muchos problemas acá en la Biblioteca. Tengo un man que viene y se sienta todo el día ahí.. Entonces cómo puedo hacer para que esto cambie, o traemos más computadores.. y eso con muchos problemas, no decir: no, no se pudo. Que es por lo general con el catálogo: es que vamos a hacer tal cosa.. -no, es que no se puede. -cómo que no se puede. Pero en otro lado.. intentemos buscarle.. -no, es que no se puede porque es una biblioteca patrimonial. Pero miremos si hay una forma...</p> <p>1:03:41 Robinson López: claro, está por un lado la parte de la preservación; que eso está bien y eso nos ayuda y nos permite defendernos de algunas cosas; pero por el otro lado..</p> <p>Patricia Salazar: Y están los viejitos y los ejecutivos que vienen a leer su libro, su prensa diaria.. unos vienen solo a ver un libro.. otra cosa que traía gente era que de tal hora a tal hora aquí la persona podía venir, solicitar la música que quería oír y se sentaba en esta salita a oírlo.</p> <p>Muchísimo..</p> <p>Eso se puede volver a traer o no sé si con el CDM o qué, pero moverlo. Mover ese Centro; el simple hecho que.. algo que puede traer más usuarios – ellos [el CDM] como tienen sus aparaticos [de reproducción de audio] y eso- que las personas puedan decir: de tal hora a tal hora yo necesito que me den permiso de venir a ensayar tal cosa.. Ellos [el CDM] lo van a hacer, y eso va atrayendo a la gente para investigación y todo eso . Lo de la cafetería lo digo porque también esos ejecutivos</p>	<p>Se refiere a la expedición del certificado de antecedentes que se hace por la página web de la Procuraduría.</p>
--	--	---

<p>usuarios o con los funcionarios que ya han identificado...</p> <p>Hay... eso es complicado porque como se está manejando ahorita, si la gente tiene la necesidad de entrar ese material, busquemos [en el OPAC] a ver si está acá [en las colecciones de la BNC]. Y si está, lo solicita de ahí y funciona.</p> <p>Exacto. Ese tipo de cosas entonces Lyda habla con los guardas de seguridad para que lo dejen entrar. Pero la gente sí se molesta mucho porque no dejan entrar más de 10 hojas.. que eso es una cosa de seguridad. Entonces hay gente que dice: tengo estas fotocopias, tengo este otro documento...</p> <p>Noo, esta [sala] Samper es terrible, esa rotonda que es absolutamente negada pa' que uno vea, entonces le toca a uno salir y entrar y salir... la disposición de la sala ésta es compleja..</p> <p>Sí, es todavía esa idea de biblioteca: yo tengo los libros acá atrás mío y usted está allá afuera.</p> <p>1:14:52 ... iba a decir eso, porque en últimas yo se lo he dicho mucho a Lyda y se lo dije</p>	<p>que vienen y que ya toman esto como oficina, ya pueden ponerse su cita por allá, y ya leyeron su prensa pero van y hacen su visita allá y no la tienen que hacer dentro de la Sala [de consulta] que eso dificultaba, no?</p> <p>Patricia Salazar: una cosa que estaba ayudando y bueno, no tanto vivir en función de que yo le tomo la foto [del material] al usuario.. no todo se puede fotocopiar. Mucha cosa que lo pueden [hacer] ellos mismos; ahora con la tecnología ellos mismos toman lo que necesite y ya. Es como no prohibir mucho eso. Porque.. bueno, que los derechos de autor también tenemos que tener mucho cuidado con eso, pero si hay una cosa que ya cumplió con su [tiempo de vigencia del]derecho..</p> <p>1:06:25 Robinson López: ese podría ser un problema, no? que tiene el servicio en término de la reproducción. Por muchas cosas: por derechos de autor, por el formato en el que está, por el material, porque no se puede someter a la fotocopidora...</p> <p>1:06:58 pero no sé, pensémoslo sólo en términos de un negocio. Esque tampoco vienen tantos usuarios; o sea voy a poner una persona en una fotocopidora, también –sólo pensándolo muy ramplonamente en términos de negocio- entonces cómo podríamos hacer? Traigámos más usuarios, más gente que venga, que consulte más seguido.</p> <p>Patricia Salazar: ..y pues la otra cosa es los derechos de autor: no hay. Listo, entonces tómele la foto y la imprime en otro lado, eso lo hace uno. Prensa: las fotocopadoras de ahora no hay para tomarle a una prensa que es pesada; las encuadernaciones aquí son pesadas</p> <p>Nos toca así de pesado o no, porque no hay la suficiente plata ni el espacio para estar haciendo de a poquitos. Ni es una cosa que estemos haciendo así seguido para decir: es que usted puede manipular mejor así. Y los derechos de</p>	
---	--	--

<p>hace un tiempo que rayaron una revista, entonces yo le decía: eso no parte de que haya mucha seguridad o que uno tenga que estar ahí; es un proceso de sensibilización que tiene que hacer la Biblioteca con los usuarios y funcionarios y es toda una campaña que hay que hacer de: bueno, esto es importante, cuídelo.. Y que eso esté rondando todo el tiempo.</p> <p>..Y no se tiene que jugar al rol del policía, se tiene que jugar todo el asunto de sensibilizémonos y entendamos qué es eso. Y ahí sí le falta un monton a la Biblioteca.</p> <p>Claro, y hay que estar pendientes, pero yo sí creo que hay una necesidad ahí de sensibilización fuerte.</p> <p>1:16:48 Eso está pensado para la posteridad y hay que pensarlo así siempre. [la gente a veces no tiene la conciencia de esto] pero es el proceso de irle contando a la gente qué es lo que significa, porque a veces esta palabreja de</p>	<p>autor.. todo nos restringe.</p> <p>1:08:02 Robinson López:Hablándo de eso: teniéndo en cuenta que hay tanta gente que viene a tomar fotografías de prensa, yo creo que no tenemos los medios técnicos para eso. Entonces por ejemplo, tenemos las mesitas: son bacanas para un libro pequeño, un formato pequeño; pero para un formato grande se vuelve uno el chiras ahí. Recuerdo cuando iban al Fondo Antígüo: muchas veces uno sacaba la escalera y se la pasaba a los usuarios porque esque eso necesita cierta altura. Yo pienso que de pronto en los requerimientos que se hagan para el otro año -no sé si se pueda pedir algo así- no necesariamente 10, 15.. pero sí uno ó dos de pronto.. que nos permita las condiciones técnicas incluso de luz; porqué no poner una luz acá que alumbre más directamente estos espacios...</p> <p>Patricia Salazar: ... había sitios que se tenían antes y se manejaban para eso: pero también otra cosa que se llegó a hacer es coger dos tablitas gruesas, ponerlas en el piso y se colocaba ahí [el material] para que Conservación [no pusiera reparos].. y desde ahí tomaban [las fotos]. Y un sitio sólo donde estuvieran [cómodos, tranquilos].</p> <p>Robinson López: No, y esque eso se pierde en el mar de gente que viene acá cada uno con una necesidad específica. Pues yo vengo y consulto revistas, pero no todas las revistas están en ese papel, entonces le pasa a uno, a dos.. Qué han pensado de la gente que viene con su libro a la Biblioteca?</p> <p>... y si yo tengo mi libro, lo quiero rayar...</p>	<p><i>per sé:</i> quiso decir por sí misma, de por sí, por su propia naturaleza.</p>
---	---	--

<p>lo patrimonial, quién está entendiendo eso y cómo se está entendiendo. De hecho la misma gente que trabaja acá lo estamos entendiendo? Y lo estamos entendiendo todos de la misma manera? Que eso también es importante; que esas palabras que se cargan ahí o pa'prohibir o para.. que eso nos puede ayudar a entender muchas cosas pero a veces ni siquiera se sabe. De hecho también hay una ausencia fuerte de comunicación visual. Claro, le pueden estar preguntando [al funcionario].. pero yo como usuaria podría una queja enorme y es que a las 4:45 [pm] se cierra la fotocopia y yo todavía no sé por qué. Si la biblioteca está abierta hasta las 6[pm] porque a las 4 y 45 se cierra. Yo digo, bueno listo pero infórmenle esto a la gente. La gente llega a las 5 y media, va a sacar las fotocopias.. no ya se fué, esque es hasta las 4 y 45.. y a mí cuando me dijeron eso o dónde yo podía verlo.</p> <p>No y nosotros le hemos dicho a Lyda y es que -yo no sé si es Lyda exactamente o como una prohibición que no sé de dónde viene- que uno no puede poner nada si no está diseñado por no sé quién. Entonces ahí vamos a esperar tres años a poder conocer...</p> <p>No, pues Javier tiene un aviso ahí rechiquito, pero no es una cosa que en verdad... o sea, uno no llega a la fotocopidora a pensar: venga a ver desde que hora a qué hora. La Biblioteca está abierta de 8 a 6, pues yo</p>	<p>1:10:53 Patricia Salazar: pero eso es como ilógico un poco.. no sé. En alguna época se pensó que sí se dejara dejar entrar material, toca es mirar.. en las 10 hojitas -si la persona lo logró hacer.. Una vez alguien se robó de exhibición siete revistas y nos tocó hacerle el seguimiento; y la persona se sentaba y disimuladamente la revista que iba cogiendo se la iba guardando. Y se daba cuenta que el detector funcionaba o no funcionaba bien y las logró sacar. Como una vez encontramos un libro que no tenía que estar en Hemeroteca y lo habían metido en un revistero.. entonces.. eso tantas restricciones.. Pues ahorita con todo lo que se le está colocando [a la colección] nos ayuda mucho: el <i>RFID</i> y las bandas [de seguridad]</p> <p>1:12:06 Robinson López: y sí, puede verse como muy cansón pero yo sí pienso que tenemos que trabajar mucho en el cuidado del material.. muchísimo, muchísimo. Porque yo parto de un principio y es: tenemos cosas valiosas y sí puede haber gente que viene a llevárselas.. y hay muchas cosas mutiladas, y como no sabemos si fue ahora, hoy entonces.. puede que sí nuestra situación en este momento se presta mucho para eso para que se lleven cosas, entonces yo pienso que hay es clave – y yo no sé si el sistema de seguridad que tenemos, y la cantidad de funcionarios y de contratistas que hay, y la ubicación de las salas permitan eso: que yo pueda estar viendo todo el tiempo los usuarios... ..eso sólo por un lado...</p> <p>1:13:04 Patricia Salazar: hay algo que siempre - ya que nombró la rotonda- le he dicho a cada jefe.. hasta con Camilo lo hablamos y en esa época no se dió, no sé si ustedes lo logren: es quitar esa barrera de ese vidrio. Esa es una barrera tenaz.. Aunque si la pueden bajar, si es que no se puede quitar.. al menos la mitad.. pero créeme que es fundamental quitar esa barrera.. no hay esa interacción [con el usuario].. créame que eso hace falta.</p> <p>..Que es algo que sí era chévere en Hemeroteca.</p>	
---	--	--

<p>estoy acá hasta las 5 y media tengo la fotocopia..</p> <p>Pero en eso mismo ahorita con lo del inventario con lo de prensa, se ha sufrido un montón porque la gente [puede hacer] hasta las 5 el último pedido; uno trata de explicarle a la gente pero eso tampoco está para que tú.. o sea, si la gente pidió [de primera vez] tú le dices : venga no se qué.. Y tú puedes estar ahí cerca. Pero hay otra gente que ya sabe pedir y empieza.. y eso genera molestias. Es como: porqué no simplemente informar. Yo entiendo lo de los depósitos, entonces es hasta las 5 y media.. pero hasta las 5 y media.</p> <p>No, yo entiendo pero creo que son cosas que se pueden hacer.. no que uno no esté hablando con ellos y que esté paladeándoles, pero que esté claro cómo funciona.</p> <p>Sí, eso puede ser interesante. Nosotros con Lyda hemos hablado mucho de...</p> <p>1:23:08 Pero yo creo que acá con eso de la alerta.. que yo llegué a ayudar a Lucía con lo de Alerta e hice la crítica muy fuerte de ese servicio y le dije: ese servicio es muy malo. De verdad, osea, como se estaba manejando y yo era como usuaria..</p> <p>Claro, precisamente lo de la alerta era .. yo lo tenía como usuaria –no sé quién lo tenía en el momento- yo era simplemente usuaria y me</p>	<p>1:14:09 Robinson López: Sabes que otra cosa hablando de usuarios? y de cuidar el material, no solamente mutilaciones sino.. bueno la vaina es: yo cojo el material, lo consulto y sé que tiene un folio suelto; y lo mando.. no me importa cómo lo mando como usuario, entonces el folio se soltó y se dobló y yo lo mando así.. y el material llega así, pero esque.. estamos cuidando el material para que otro usuario lo consulte también; o sea como que ellos no tienen muy claro a veces eso. Yo lo consulté y ya y lo envío como sea .. pero es un material que es muy valioso, cuídelo también. De hecho es un material reciente.. pero esque este material en 20-40 años va a ser la única copia: cuídelo, no lo raye...</p> <p>En una revista que presto.. 20 revistas al día, <u>nunca</u> voy a poder detectar si las rayó o no, si se llevó una página o no.. es muy complicado.</p> <p>Claro, pero eso pensando en que todo usuario es bueno y viene aquí a investigar, pero también está la otra parte hay gente que viene a llevarse las cosas, eso puede existir.</p> <p>1:15:44 Patricia Salazar: Es de sensibilizar, mire: cuando nosotros recogemos la prensa y las revistas en la mañana y me falta un periódico.. o llego y está el vigilante que mira.. y ellos no pueden estar haciéndolo eso ni dejarse llevar prensa de acá. [Tuvimos discusiones con ellos y les decíamos:] para ustedes este periódico puede valer -no sé cuanto vale ahorita un periódico 5000, 2000, 3000 pesos- para nosotros [en la BNC] no vale eso; ésto vale mucho más porque es el patrimonio y tiene que durar años. Y si viene el jefe, el dueño de esto [de la publicación] y pregunta esto, podemos tener una demanda; entiendan aquí vienen los mismos a revisar su prensa. Entonces no puede ser así; ustedes no tienen por qué estarla tratando así, ni rayando ni nada de eso.</p> <p>Desde ahí partimos: que vienen los mismos dueños a buscarla. Porque aquí ni los funcionarios entienden que esque esa revista no, la cojo y le hago.. noo..</p> <p>Pero ustedes no tienen algo visual de eso?</p>	<p>El <i>propalcote</i> es un tipo de papel esmaltado con variedad de usos en litografía y tipografía, afiches, carátulas, revistas, libros, etiquetas y empaques.</p>
--	--	--

<p>llegaban 10 correos de Biblioteca Nacional. Y era un correo simplemente que decía: nuevo recurso; y un link que además no entraba.. y si entraba no me llevaba a ningún lado. Yo lo pasé a espam. Luego llegué acá [a trabajar] y le dije a Lyda: ese servicio qué Y lo que yo le decí a ella era: generemos un boletín y hagamos reseñas. O sea, yo por lo menos escribo y a mí me gusta.</p> <p>1:25:19 Y no solamente, estoy de acuerdo con lo que dice Patricia yo también decía alguna vez viendo y revisando la página yo ví un link nuevo de un material digitalizado. O sea, también mover eso porque lo digitalizado está ahí como: sí, se digitaliza pero quién se entera y quién lo está usando.</p>	<p>Robinson López: ... la licitación.</p> <p>Patricia Salazar: en Colecciones teníamos cuando era servicios, sí teníamos instalado el letrero de la fotocopidora y ahí decía: para fotopias de tal a tal hora.</p> <p>1:19:10 Patricia Salazar: esque.. por qué se cierra, porque la persona que está allá [en los depósitos de material] -que es algo que de pronto Servicios no entiende, ahora que llegamos un poco a eso- es que sí se pide antes y se deja de fotocopiar antes para que el usuario lo devuelva con tiempo, porque nosotros tenemos que dejar todo [el material] puesto [en su lugar en estanterías]. Y yo tengo que saber qué me faltó, que no me faltó; si eso se deja para el otro día no nos vamos a dar cuenta bien. sí o no?</p> <p>1:20:01 esa dificultad siempre la tendremos. Aquí había gente que ya uno los conocía.. y el sabía y a la jefe de colecciones le tocaba en esa época los usuarios por más grandes que estén parecen niños chiquitos y le tocaba a Carmenza de Arenas teníamos la prensa en exhibición y se le colocaba: por favor tome de a uno. Y llegaba él cogía dos o tres.. y de pronto no veíamos prensa. Y él sólo con un periódico. Le comenzamos a poner cuidado disimuladamente.. pue el bendito cogía las otras dos [prensas] las colocaba acá y se sentaba para que no se las quitaran. Entonces ya le dijimos que no hiciera eso y cuándo los veíamos era agarrados; una vez casi se dan puños dos usuarios, entre ellos por la prensa. A las 5 y media seis.. y créame , no simplemente eso pasaba hasta con el doctor Santos: él es muy lindo, muy bello, pero si uno tiene que ir allá y pues de buena manera: doctor Santos ya es hora de irnos. Porque si no a él de dan perfectamente las 6 y el cree que puede volver a las 6 e irse. Porque ya ellos aprenden. Esque los usuarios a veces son fregados ..</p>	<p>Durante el proceso de inventario del acervo que custodia la BNC, se les puso a los libros etiquetas con tecnología de identificación por radiofrecuencia o RFID por sus siglas en inglés (radio frequency identification), así como bandas de seguridad que hacen reaccionar a los detectores en las salas de consulta.</p>
---	---	--

	<p>1:21:54 Róbinson López: sí, eso de los horarios es clave. Sabes qué otra cosa puede ser útil? Yo ví una publicidad en la página [de la BNC] sobre unos servicios -que no he hablado con las personas que lo trabajaron- pero me pareció muy bacano, muy chévere. Eh.. pensando en eso porqué no de pronto -no sé si ya o en un futuro- sacar como unas líneas; o sea, por ejemplo acá tienen mucho material de música; en el Fondo Antígüo tienen música y yo recuerdo que este año cuando le hicimos la visita guiada a los pasantes, unos quedaron fascinadísimos con lo que hay. Entonces de pronto como sacar -con Camilo ya habíamos hablado de eso, no sé podríamos trabajarlo en forma conjunta- unos plegables o una información o unas líneas.. lo que te decía: una de música, una de botánica una de zoología.. eh.. una de historia del libro, como cosas así que en serio atraigan a la gente y que en uno o dos años vamos a tener acá gente que está trabajando sus tesis de maestría o de pregrado sobre el tema de la música en Colombia. Me parece que es clave.</p> <p>..es mucho trabajo, no? eso es bastante trabajo.</p> <p>1:23:26 Yo le decía a Camilo: porqué si usted trajo algo nuevo, lo encontró en algún lado.. eso se puede meter en una alerta. Lucía lo hacía con el parámetro Pero algo que no estaba de acuerdo era del servicio de alerta.. aquí no llegan las cosas tarde. No dedicarse a una alerta que sea del año. Hay libros importantes ahí, revistas chéveres, hay cosas que uno las puede colocar ahí.. no necesariamente tiene que ser la alerta de éste año, las novedades que llegaron lo último.</p> <p>1:24:43 Sí, pero también tiene que ver aquí.. ahí viene el problema: el sistema acá; porque aquí nosotras luchamos con Lucía y eso sí fuerte porque nosotros qué sacamos con tener obra general obras importantes, si tú llegabas allá y no la podías ver.. no la habían montado [en el sistema]. Entonces eso fue un problema fuerte.</p> <p>1:25:01 Róbinson López: ..pero la cuestión ahí era lo que hablábamos antes: no es tanto de “no</p>	
--	---	--

	<p>se puede” sino de cómo hacemos para que.. entonces miren que este es un proceso muy importante porque los usuarios comienzan a consultar los libros que están recientes y eso puede motivar la compra de libros que eso es importante para la industria.. Procesos Técnicos ayúdenos por favor con esto.. y manejémoslo...</p> <p>Yo creo que no todo el mundo sabe del plan de digitalización de la Biblioteca que ha sido.. para mí es importante..</p>	<p>FIN DE LA GRABACIÓN</p>
--	--	----------------------------

GRUPO FOCAL – SESIÓN 01 DE ABRIL DE 2014 (INSTITUCIONES).

Participantes:

- **Julien Petit** – Coordinador del Museo de Bogota desde 2012. Delegado para esta actividad en representación del Instituto Distrital de Patrimonio y Cultura
- **Juan Pablo Zalavarieta Marín** – Bibliotecólogo, promotor de servicios en la Biblioteca Luis Ángel Arango del Banco de la República. Sus aportes a la sesión los hará desde el punto de vista del servicio de la biblioteca (ya que esa es su área de acción) y no como investigador.
- **Carmen Millán de Benavides** - Abogada y doctora en literatura. Directora general (en comisión) del Instituto Caro y Cuervo. Además trabajó con la Universidad Javeriana durante casi 20 años. Es usuaria asidua de bibliotecas para investigación, donde ha consultado en fondos bibliográficos de manuscritos raros y valiosos de los s. XVI y XVII, por lo cual ha participado en numerosos grupos focales así que no le son desconocidos. En la Javeriana creó y coordinó el programa de jóvenes investigadores.
- **Steven Donneys** - Analista de sistemas de investigación de la Universidad Central, trabaja en la Coordinación de Investigaciones de la misma universidad. Delegado para esta actividad en representación de la Universidad Central, entre cuyas nuevas políticas de educación está el potencializar la investigación.
- **Nohora Lucía Alvarado** – Bibliotecóloga de la U. Javeriana, candidata a magíster en formación de la Universidad Carlos III de Madrid en biblioteca digital. Delegada para esta actividad en representación del Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt. Espera aportar a esta sesión elementos interesantes en los temas de investigación en el Instituto Humboldt y sobre bibliotecas.
- **José Fernando Rubio** - Titulado en Filosofía y educación posgradual en Teología, Religiones, Historia y Literatura. Director del programa de Historia de la Universidad Externado de Colombia.

PRESENTACIÓN: (Lyda española, Coordinadora del Grupo de Servicios de la BNC):
... a 12, vamos a tener una primera parte de preguntas, una segunda parte sobre la contextualización sobre los servicios, las colecciones y los proyectos que lidera la Biblioteca Nacional, tenemos un *brake* a las 10 y 30 y regresamos para terminar con otra sesión de preguntas. La idea de esto es que ustedes tengan un espacio abierto donde ustedes puedan intervenir, dar sus observaciones; queremos saber cómo estamos como institución dentro de las instituciones de investigación en el país. Entonces es el primer grupo focal de los 4 que vamos a tener. De nuevo gracias y bienvenidos a la Biblioteca Nacional. Le doy la palabra a Cristina Giraldo.

AUDIO 040

MODERADORA	PARTICIPANTE	COMENTARIOS
<p>00:41 CRISTINA GIRALDO: Bueno, buenos días a todos.. de nuevo muchas gracias por la asistencia. Como les mencionó Lyda la idea es poder dialogar sobre la presencia de la Biblioteca Nacional en el ámbito académico e investigativo del país; generar un diálogo a partir de necesidades, expectativas que surgan también en torno a la articulación que pueda crearse y demás. La idea de este estudio de usuarios es por un lado conocer los perfiles de los usuarios, saber quienes están viniendo a la biblioteca, pero también enfocarnos con usuarios potenciales y obviamente el tema de usuarios potenciales tiene que ver con las entidades de investigación y personas que estén investigando en el país.</p> <p>Después del estudio de usuarios la idea es poder generar un plan de mejoramiento de los servicios para organizar y dinamizar las actividades que está organizando la Biblioteca y poder tener como un mayor impacto en estos ámbitos que nos interesa trabajar.</p> <p>01:30 Entonces pues quisiéramos empezar que brevemente cada uno de ustedes se presente, que nos cuenten de qué institución vienen, en qué áreas están trabajando, como para empezar a conocerlos y ahí poder iniciar el plan. No sé quién quiera empezar, no hay un orden establecido...</p>		<p>A partir de este punto cada participante se presenta al grupo de acuerdo a lo planteado por la moderadora de la sesión.</p>
<p>08:35 CRISTINA: Pues bueno, vamos a comenzar, el primer ejercicio y la idea es un poco como soltarnos, que sea esto dialogado, que tratemos de hablar tranquilamente, obviamente a nosotros nos sirven las críticas (eso es lo más importante para los grupos focales) entonces siéntanse tranquilos de hablar cualquier instancia.</p> <p>Vamos a iniciar haciendo el ejercicio y es como.. si a ustedes les hablan de la Biblioteca Nacional de Colombia, qué palabra.. con qué palabra la asocian inmediatamente?</p>	<p>09:03 Nohora Alvarado: Patrimonio documental</p>	

CRISTINA: Patrimonio documental.. bien	09:07 Juan P. Zalavarieta: Servicio público	
CRISTINA: Servicio público..	09:13 Nohora Alvarado: Memoria	
CRISTINA: Memoria..	09:16 Carmen Millán: Patrimonio 09:22 Sí, restauración... ... del papel. Libros, preservación.	
CRISTINA: Patrimonio.... Algo más?....		
CRISTINA: Restauración...		
	Juan P. Zalavarieta: Conservación..	
	Steven Donneys: Academia.	
CRISTINA: Ya están ahí todas... 09:40 CRISTINA: La idea es tenerlas acá y hacer el ejercicio de las preguntas, dialogar, con la presentación que nos va a ayudar a hacer Carolina. Luego miraremos el tema de necesidades y expectativas, y al finalizar volver sobre ellas para ver que tanto pueden haberse movilizadas, que tanto las hemos reafirmado, que tanto podemos hablar de la Biblioteca [Nacional] también a partir de esas palabras. Esa es la idea de tenerlas ahí, las vamos a dejar guardaditas para que al finalizar la sesión volvamos sobre ellas y podamos como concluir este grupo focal a través de estas palabras.. listo?	Julien Petit: ... si patrimonio, conservación...	Las palabras encerradas en corchetes [] no fueron pronunciadas por la persona participante o moderadora, sino que son aclaraciones del transcriptor.
CRISTINA: .. A la Biblioteca Nacional. Es cierto. Creo que ahí hay palabras bastante interesantes. Entonces vamos a comenzar, obviamente no hay ningún orden para las respuestas; la idea es que todos puedan aportar a las preguntas que tenemos, que podamos conversar a partir de lo que dice el uno, que el otro pueda responder. Que no se vea como muy individualizado sino que ustedes se sientan tranquilos de hablar. 10:37 La primera pregunta tiene que ver con ese ámbito académico investigativo en el cuál ustedes se movilizan, están trabajando y demás, ¿cuál creen ustedes que es la idea que se tiene sobre la Biblioteca Nacional en ese ámbito académico que ustedes están representando en el día de hoy? Quién quiera comenzar.	10:09 Nohora Alvarado: Podemos incluir el Depósito Legal, no? Me imagino que en muchos países también el Depósito Legal es asociado.. a la Biblioteca Nacional..	

	<p>10:57 Nohora Alvarado: Con el fin de poder venir con algunos insumos para esta conversación, me atreví a hacer una encuesta entre los investigadores –en total son 97 investigadores-, de los cuales entre el jueves y el domingo contestaron el 40%... entonces ese es un número bastante importante; hem... la percepción fue... una de mis preguntas: ¿usted, qué piensa de la Biblioteca Nacional? Y honestamente el balance no fue muy positivo.</p> <p>11:28 eh... un alto porcentaje –ya les diría cuál- me dijo que que no conoce la Biblioteca... esa percepción está asociada a un desconocimiento y a problemas.. aparentemente problemas de divulgación de los servicios especialmente divulgación web, en línea de los servicios. Eh.. pues la tendencia actual es que mucha gente, digamos nuestros investigadores, la tendencia es ir a lo digital; no necesariamente porque hay muchos que estamos enamorados del libro físico también, pero lo digital hace evitar desplazamientos pero también tener más impacto y visibilidad eh.. de lo que produzco y de lo que otros producen. Entonces ellos ven como una deficiencia , creen –tal vez desconocimiento por una parte, falta de interés también de ir a buscar información-pero no sienten que este servicio, esta unidad de información se acerque</p>	Cristina asiente
<p>12:23 CRISTINA: Gracias además por el juicio ... muchas gracias. Y si después nos puedes contar algo más también sería importantísimo aprovechar ese material. Quién más, quién más nos quiere hablar sobre la idea que se tiene en ese ámbito académico de la Biblioteca Nacional.</p>	<p>12:40 Carmen Millán: bueno, desde la Javeriana hace muchos años existe un proyecto –ahora está en Filosofía- que se llama: “Historia del Pensamiento Filosófico en Colombia” y como el núcleo central con el cual se inicia esta Biblioteca que es la primera biblioteca pública de las Américas, es el patrimonio bibliográfico expropiado a los jesuitas, de alguna manera la Javeriana siente que hay un núcleo de historia de la Javeriana que está aquí. Entonces hemos sido usuarios <i>duros</i> de acá de la Biblioteca con jóvenes investigadores, con filósofos y demás, porque hay mucho material que</p>	<p><i>Duros:</i> expresión con la que la participante indica una condición de</p>

	<p>importa para ese tipo de investigaciones que tienen que ver con filosofía en Colombia, con educación y ciencia, y hay mucho material patrimonial que tiene que ver con la historia de la educación en Colombia a cargo de la Javeriana colonial; entonces.. pues digamos hay ese prestigio y ese conocimiento de que eso está aquí.</p> <p>Eh.. y ese yo creo que es uno de los puntos más trabajados y más estudiados, de manera que sí es un sentido como de pertenencia que me parece a mí interesante, digamos.</p>	<p>asiduidad en utilización de la BNC por parte de la institución que representa</p>
<p>14:10 CRISTINA: Y en este... yo voy a preguntar ahí: los estudiantes, digamos, la gente que está llegando nueva también se está interrelacionando con esa pertenencia, cómo se está generando ahí ese, ese lazo?</p>	<p>14:22 Sí.. sí porque digamos, en este proyecto, como es un proyecto de historia del pensamiento filosófico, luego pues esta el pensamiento de Miguel Antonio Caro y aquí hay fondos de Caro. Eh.. y pues claramente después aparecen ya fondos bibliográficos, no tanto documentales sino bibliográficos, y es un sitio de referencia obligado para fuentes primarias; eh.. coincidentalmente ahora el Instituto Caro y Cuervo como sentíamos más a fondo lo que es patrimonio también allá documental, también tiene una relación muy cercana y pues, la digitalización de una cantidad de documentos que se están yendo allá, muestran como la hermandad que hay entre las bibliotecas patrimoniales que hay en Colombia.</p> <p>Es como si fuera.. como un pedazo de la casa siento yo; es una casa.. no la Javeriana, ni el Caro y Cuervo ni nada, sino como la casa de papel en que queremos estar los que investigamos. <u>De papel</u>; luego que los digitalizen y todo lo que quieran pero, cuando uno trabaja con manuscritos quiere.. el manuscrito.</p>	<p>Sonrisas de aprobación en el grupo.</p>
	<p>15:48 Juan P. Zalavarrieta: Bueno desde el punto de vista de un colega y entendiendo la función que, que debe prestar una biblioteca nacional -viendo la clasificación de bibliotecas- pues obviamente tenemos un gran respeto y una gran admiración a la Biblioteca Nacional [de Colombia] puesto que una de sus principales funciones como lo escribieron ahí es la conservación del patrimonio y creo que la Biblioteca cumple</p>	

	<p>una función y pues igual con las restricciones que tienen, pues es precisamente teniendo en cuenta todas estas actividades que debe tener.. tener como conservación.</p> <p>Tal como lo dice aquí Carmen... como dice Carmelita, obviamente aquí las fuentes son primarias y creo que.. eh.. hacen una buena actividad... eh... para conservar este patrimonio documental del país; obviamente pues también hay que mirar la vinculación, también hay que mirar la... porque por lo menos llegan muchos usuarios, se encuentran muchos usuarios que llegan a la Luis Ángel Arango y no saben que existe la [Biblioteca] Nacional .. Si? Por la misma divulgación que hacen, pero pues es entendible; pues, entendemos como bibliotecas que dentro ... no les interesa tener determinados usuarios allá, sino los investigadores son los principales que deben visitar la Biblioteca Nacional por ser fuentes primarias.</p> <p>Pues eso lo comprendemos pero creo que si, pues un poquito de divulgación ayudaría...</p>	
	<p>17:19 Julien Petit: Yo estoy de acuerdo con Juan Pablo. Amh... o sea, conscientes somos todos de la riqueza de los fondos y la colección grande de la Institución, pero sin embargo me parece que desde el punto de vista académico –pues soy también profesor en Los Andes- pero también desde el punto de vista museológico, la Biblioteca no se... o sea, no aparece como un reflejo metodológico; es decir que hay un cierto desconocimiento de la herramienta. Por ejemplo el caso de la Biblioteca Arango que sale como primer referente a nivel de institución y como biblioteca, con mis estudiante eso es notorio [...] eso me parece problemático, problemática es cierta invisibilidad de la Institución.</p> <p>De hecho [...]</p> <p>Bueno... gracias.</p>	<p>Se refiere a la Biblioteca Nacional</p> <p>[...]: Indica que lo que se dice está inaudible en la grabación. Hace referencia a la BNC. Aquí señala la pantalla donde se proyecta la página web de la BNC, y hace notar que tenía una cierta reserva de expresar su percepción de invisibilidad de la Biblioteca en el ámbito académico en el que él se desenvuelve, porque le parecía</p>

		que era algo negativo para hacerlo notar.
<p>18:34 LYDA ESPAÑA: Julien es importante que te hayan explicado que a nosotros los comentarios negativos nos interesan también. O sea, nos ayudan a fortalecer y a mejorar y en esto no hay respuestas correctas o incorrectas. O sea, esa es la construcción que ustedes nos ayuden a hacer desde la perspectiva que cada uno tiene desde su área de trabajo. O sea, a eso los invitamos a que no tengan ese temor.. o ese pudor . Hay que hacerlo, o sea, eso es lo que queremos. Siéntete en cofianza de hacerlo..</p>		De ahí la aclaración que a continuación le hace Lyda España Coordinadora de Servicios
<p>CRISTINA: muchas gracias Julien Steven.</p>	<p>19:05 Steven Donneys: Bueno, pues a pesar de que la Universidad Central pues ha tenido... un tema pues de todo el tema cultural, por ejemplo el tema del Teatro Faenza eh.. pues que hace mucha relación con la Universidad Nacional... la Biblioteca Nacional, perdón, eh.. en los grupos de investigación si se ve poca referencia bibliográfica con la Biblioteca Nacional; sería bueno que los estudiantes pudieran acercarse mucho más a esta biblioteca. Eh.. obviamente pues la Luis Ángel Arango es como que.. hacia allá nos enfocamos todos los que estamos investigando, hacia allá vamos a hacer nuestras investigaciones a pesar de tener aquí a tres cuadras la Biblioteca Nacional. Entonces si sería muy bueno poder conocer mucho más la Biblioteca, conocer mucho más qué servicios para uno venir acá.</p>	
<p>CRISTINA: Listo, eso vamos a ir haciendo en la sesión de hoy.</p> <p>20:01 Algunas cosas que ustedes nos han dicho que nos funcionan mucho para pensar la siguiente pregunta, que tiene que ver no solamente con la idea que tienen como con esa percepción que se tiene de la Biblioteca afuera, fundamentalmente en el ámbito académico, sino también con ese reconocimiento, de tenerlo.. el nombre del que está cargado la Biblioteca Nacional por lo que escucho a Carmelita, por lo de Juan Pablo, sé que en</p>	<p>21:05 Carmen Millán: Bueno, hay una cosa que pasa con las bibliotecas hoy en día, en general es que si una biblioteca tiene un libro, lo tienen todos por préstamos interbibliotecarios. En la Javeriana por ejemplo hay dos [...] al día para pedir los préstamos de la Luis Ángel no?, entonces a veces es mucho más fácil pedir en la noche anterior y en la mañana libros al mediodía, etc. La Luis Ángel tiene el servicio de llevárselo a uno a la casa, eh.. pagar un poco y que uno lo devuelva también por la misma</p>	

<p>algunas instancias es fuerte, que se reconoce la Biblioteca, como decir hay un estatus ahí, como está posicionada la Biblioteca. Pero también sé que hay unas voces que dicen: “pues efectivamente no es tan así, no lo percibimos así”. Y un poco va a la pregunta es: si es así, ¿cuáles creen ustedes que son los reconocimientos, cómo se evidencian esos reconocimientos que tiene la Biblioteca Nacional en los ámbitos en los que ustedes se movilizan? Y si no es así, ¿cuáles creen que son los factores? Hay algunos de divulgación pero seguramente hay otras cosas que podemos tejer un poco más finito para pensar qué es eso que está afectando un poco ese reconocimiento a la Biblioteca Nacional en el ámbito académico.</p>	<p>vía. Pero la Biblioteca Nacional y los espacios de libros raros y valiosos pues no..no tienen conmutación; entonces el usuario tiene que ir al lugar, eh.. no hay manera de que le manden a uno un manuscrito o un libro raro y valioso y entonces digamos, por eso lo primero que a mí me viene a la cabeza: “es patrimonial”. Pero además hay otros espacios por el tipo de docencia que yo he hecho y de programas, que Nohora los conoce, nosotros.. yo siempre les he propuesto a los jóvenes investigadores que hay muchos objetos que necesitan investigadores, no al revés: investigadores buscando objetos; la gente joven necesita muchas veces que le presenten cosas.</p> <p>Entonces yo soy feliz, absolutamente feliz presentando por ejemplo, de lo que se llamaba antes el Centro de Documentación Musical; de hecho el año pasado sacamos un libro que se llama “Mujeres en la Música en Colombia” y el trabajo de la joven investigadora que aparece en ese libro, es hecho completamente a partir de programas de mano y volantes y afiches que están ahí, que son la única constancia de participación de mujeres en conciertos y en eventos musicales en la Bogotá del siglo XIX. O sea, no la única pero sí donde está el repertorio, donde están sus nombres, donde está la foto qué instrumentos tocaban, etc. Y pues ver que algo que en otras bibliotecas no se considera, que es la categoría de <i>Efímera</i> - que son de esas cositas-, son objetos que le dicen mucho a una persona que quiere investigarlos. Entonces eso. No, el hecho de que no son objeto de connotación bibliográfica y el hecho que son categorías que no todas las bibliotecas tienen, en este caso este fondo que tiene <i>efímera</i>, y que solamente en Colombia hay muy pocos lugares que contienen <i>efímera</i>, de lo contrario tocaría ir a Princeton que es como el mejor sitio de <i>efímera</i> latinoamericana, pues hace de ésta.. de éste [el CDM] un lugar muy muy especial para los investigadores.</p>	<p>22: 50 <i>Efímera</i>: repertorio de publicaciones de todo tipo y contenido, de difícil clasificación o producidas y distribuidas fuera de los habituales cauces editoriales. Forman parte de los impresos en la mayoría de los casos en un segundo o tercer plano, pero al mismo tiempo constituyen un aporte documental importante, bien por ser representativas de un momento social, político o cultural determinado de nuestra historia, o bien por aportar una imagen interesante del mundo creativo tanto por su innovación y diseño como por sus contenidos específicos.</p>
--	---	--

<p>23:54 CRISTINA: Listo.... Juan Pablo</p>	<p>23:55 Juan P. Zalavarieta: Yo pienso que algo importante es.. es como ilustrar a la gente cuales son las funciones de la Biblioteca Nacional; porque pues la Biblioteca Nacional tiene una connotación especial y tiene unas funciones que hacen que ciertos servicios no se puedan prestar. Por ejemplo yo creo que libros antiguos no se prestan. No se prestan a domicilio. Pero de pronto mirar a ver qué facilidad se le da de consulta al usuario digitalizándolo, enviarle escaneos, fotocopias... no sé. Una serie de servicios que puedan instar a los investigadores que pueden contar con la Biblioteca Nacional. Un investigador yo creo que se pone a pensar para qué voy a ir a la Biblioteca Nacional si no me van a prestar el libro.</p> <p>Hoy presisamente estoy atendiendo el caso de un señor que viene de Estados Unidos y el señor necesita consultar un libro que está en la Biblioteca de Estudios Económicos del Banco de la República, obviamente esa biblioteca tiene unas restricciones, pero nosotros como estamos en red, tenemos la obligación de prestar el servicio. Entonces el señor me contacta y me dice: “no, pero yo lo necesito es consultar en la casa”.</p> <p>Entonces pues, yo tengo que solucionarle el problema al señor, como esa es nuestra obligación, la primera opción le dije: “se lo traigo de Estudios Económicos a una sala de lectura de la Luis Ángel Arango”. Me dice: “listo, sí, chévere, pero no yo lo quiero es en mi casa... pues mi casa es un hotel que voy a estar 30 días acá” sí? Entonces pues, es decir, tenemos una comunicación abierta digamos con el mismo usuario, que yo como Coordinador de Servicios estoy pendiente de esas actividades y tengo que solucionarle el problema al señor. Entonces pues...</p>	<p>Dando la palabra al participante mencionado.</p>
	<p>Carmen Millán: Que más va a ofrecer: desayuno, almuerzo y comida ..?</p>	<p>La participante interrumpe con el comentario a modo de broma. Hay risas en el grupo</p>
	<p>Juan P. Zalavarieta: No...no sé.. no, vamos a ver como hacemos para que el señor se</p>	

	<p>lleve su libro entero. Necesitamos cumplir cosas, entonces yo pienso que es.. es primero, como 25:44 digo <u>aclarar</u> hasta dónde podemos llegar con los servicios de la Biblioteca Nacional. Por ejemplo, nosotros.. yo creo.. nosotros tenemos una sala de libros raros y manuscritos en la Luis Ángel y esa sala tiene una serie de restricciones, que yo pienso que es.. como la Sala Biblioteca Nacional. Pero tenemos una claridad en servicio, si? Como funcionamos en red, a la persona no le enviamos el incunable, pero le enviamos el escaneo...</p>	<p>Las palabras o expresiones que aparecen <u>subrayadas</u> indican que la persona que está hablando hace un énfasis en esa palabra o expresión</p>
	<p>26:15 Carmen Millán: ... sin embargo hay algo muy distinto y es que a la persona que trabaja un manuscrito el escaneo no le cuenta una cantidad de cosas. Yo estoy trabajando, ya terminamos la transcripción del Cuaderno de Enciso, que es una pieza bellísima del siglo XVII, es un diario de lecturas de Josefa del Castillo. Usted tiene que ver el artefacto, es un cuaderno de cuentas donde por el reverso... recto y vuelto se llaman los folios no?.. por el vuelto que en los libros de cuentas no se usa, está escrita la bitácora lectora de esta monja; entonces usted tiene que ir a verlo y tocar el papel y saber más o menos qué tipo de papel... o sea, la experiencia con un manuscrito es una experiencia sensorial que no... o sea, sí, pa'trabajar en la casa y eso pues ya hay escaneo, pero usted debe tener la experiencia sensorial con un manuscrito: ver la patita... la <i>serifa</i> de la A, mirar las abreviaturas, mirar si se comió el pedazo un jorogojo...usted tiene que mirar eso. Y por lo menos las primeras sesiones sobre un manuscrito deben ser sobre el... y eso que usted no lo toca, porque se lo dan con mascarilla y guantes y tal.</p>	<p><i>Serifa:</i> en algunas fuentes tipográficas, cada uno de los pequeños remates puntiagudos que adornan los finales de los rasgos principales de los caracteres</p>
	<p>27:31 Juan P. Zalavarieta: es que eso está dentro del servicio que debemos prestar en la biblioteca; hay gente que necesita poner su halo digital y ya tiene. Pero como Carmelita lo dice, pues necesitamos abrir un espacio para que la persona venga y lo mire; obviamente eso está dentro de los servicios que debe ofrecer la biblioteca.</p>	

<p>27:47 CRISTINA: en una pregunta posterior creo que vamos a tocar ese tema de los servicios ya para investigadores que podemos ofrecer acá y creo que es muy pertinente tener en cuenta eso al momento de abordar la pregunta y es hasta dónde puede llegar también, sin necesidad de quedarse cerrada la biblioteca Nacional, pero pues teniendo en cuenta eso, no? Que hay un montón de experiencias que no son tan sencillas de reemplazar aún con toda la tecnología y toda la innovación; pero lo vamos a tener ahí para la siguiente pregunta, quisiera recordar a los demás que estamos como en este tema, pensar si hay un reconocimiento de la Biblioteca Nacional.. afuera y si no, cuáles son las razones. A mí me gustaría escucharlos a ustedes también un poco que son los que han dicho que no.</p>		<p>Se dirige a Nohora, Julien y Steven.</p>
	<p>28:25 Nohora Alvarado: yo quisiera sólo decir algo que tengo aquí ya como letreros... sólo para comentar y es que eh.. si hay que darle la mayor.. es decir, hay que ser exhaustivo con los servicios para los usuarios; eso lo tenemos muy claro los bibliotecólogos. Pero hay unas políticas; por ejemplo el tema de prestar un incunable para su casa eso ... ni en cuántos años lo voy a encontrar aquí.. pero porque es un libro valioso. Es precisamente eso. Una de las estrategias para acercar ese libro es la digitalización; pero no es lo mismo: no es lo mismo ir al Museo de Louvre que ir al museo virtual. No lo vamos a encontrar. Nunca es lo mismo verlo en el computador, que es un acercamiento, pero ir ya a Francia.. debe ser una maravilla; y ver la obra de arte, debe ser una maravilla.</p> <p>Hay que concientizar al usuario de que hay unas políticas; y esto conecta con lo que quería decir: es la inquietud del investigador: es decir, no es un niño chiquitico, no es un niño de escuela.. es un investigador debe tener esa inquietud de ir a buscarlo. Pero también la biblioteca y cualquier unidad de información debería acercarse al usuario; entonces ahí está la conexión: cómo.. qué busco y en dónde lo busco, y cómo la biblioteca tiene sus estrategias para acercar</p>	

	<p>la información al usuario. Que es parte un poco lo que estamos buscando aquí: cómo hacemos que tengamos más usuarios y hacemos que tengamos más usuarios y captemos más usuarios investigadores.</p>	
	<p>29:49 Steven Donneys: de pronto considero que para el investigador no identifica claramente qué ventajas puede obtener de venir a la Biblioteca Nacional ó ir a la Biblioteca Nacional; de pronto ese sería el punto ahí. Entonces como no diferencia ese tipo de ventajas o desventajas, pues prefiere ir a la biblioteca.. Luis Ángel Arango. Creería que es una de las partes del reconocimiento: Qué servicios puedo obtener adicionales, qué ventajas obtengo de venir a la Biblioteca Nacional.</p>	
<p>30:29 CRISTINA: Si que ahí también va mucho el tema de qué colecciones vas a encontrar acá, fundamentalmente no? El tema de las colecciones es el que vamos a ver ahorita con Carolina. Julien iba a contarnos...</p>		
<p>CRISTINA: Listo ahí hay varias cosas que creo...</p>	<p>30:41 Julien Petit: Pues sí, o sea, estoy de acuerdo otra vez con Nohora, si me parece que en general el problema es que la Biblioteca no identifica que es centrífuga y no centrípeta; eso indica que no está abierta. sólo que su público es también un público que está enterado que puede encontrar esas cosas. Entonces la dinámica está invertida y eso me parece nefasto Entonces yo podría identificar unos puntos que tal vez puedan tener una cierta responsabilidad en la dinámica que podrían ser desconocimiento de las funciones de la institución, una aparente apertura al público pero no veo afluencia debido a... nivel urbano de la Biblioteca por la 26, por la entrada. Entonces hay un problema de accesibilidad La limitación de las actividades pues alrededor de la Biblioteca, el tema del museo. Las actividades que son extra.. de carácter recreativo o expositivo... no veo... o sea, yo sé que hay aunque parece que no son suficientemente divulgadas tal vez. Accesibilidad al funcionamiento de la colección ah... cómo acceder a los fondos; y también</p>	

	<p>cómo a los procesos de investigación de los fondos ... la diferencia de la Biblioteca Luis Ángel Arango es muy facil para el público identificar los fondos a través de toda esa serie de actividades como para bibliotecas..</p>	
	<p>33:02 Nohora Alvarado: Exposiciones por ejemplo, que son de una obra o de objetos valiosos De pronto si algo que sonaba muy fuerte allá en Humboldt era: se conoce más la Biblioteca Luis Ángel Arango. Incluso quisiera que se conociera mucho la mía dentro de la institución y cuesta; pues cuesta por una parte por lo de lo digital, porque uno le lleva el libro hasta la sede donde ellos están en lugar de ellos venir a ver como están digamos dispuestas las colecciones dentro de la biblioteca.</p>	<p>Habla de la biblioteca del Instituto Humboldt</p>
<p>33:29 CRISTINA: hace poco cerramos la exposición sobre Soledad Acosta de Samper... supieron de ella? Hay como para hacer un sondeo precisamente de eso... Carmelita estuvo, Juan Pablo... tú sabías la exposición Soledad Acosta de Samper, la escritora del s. XIX?... Steven, Julien... ahí vamos viendo por dónde estamos circulando que también eso es interesante entenderlo. ..cierta población, ciertos lugares, ciertas instituciones más que otras.. obviamente con el Caro y Cuervo es que somos instituciones hermanas, aquí hay unas entidades más cerca a la Biblioteca Nacional.</p> <p>34:09 Pero justamente, digamos la idea de también llamar a institutos como el Humboldt, las universidades que están cerca pero que de pronto no tienen una vinculación con nosotros, es justamente eso: pensar como nos articulamos para que logremos tener visibilidad en esos espacios en donde también nos interesa tenerlo.. no? Creo que – y eso lo deduzco por las palabras que ustedes mencionaron acá- la siguiente pregunta tiene que ver con la identificación de líneas de acción frente a ese trabajo que tiene la Biblioteca Nacional. Un poco la idea es sopesar ese reconocimiento del que veníamos hablando con los –no solamente con servicios, con colecciones- sino con esas líneas de acción, esos frentes que la Biblioteca por su mismo rol institucional, también por otro tipo de acciones que tiene, pues está</p>		<p>Los otros participantes indagados, negaron haberse enterado de la exposición mencionada.</p> <p>El Instituto Caro y Cuervo es entidad adscrita al Ministerio de Cultura, al igual que la Biblioteca Nacional. De ahí lo de “instituciones hermanas”.</p>

<p>liderando. La idea es saber si ustedes como representantes de ciertas instituciones de ese ámbito académico, logran identificar algunas líneas de acción de la Biblioteca Nacional. Creo que con lo que decían acá hay unas que están, que están ahí pero me gustaría que conversáramos sobre eso; y si no, pues no hay problema, es como :”no, yo no no tengo ni idea de qué es eso” y está bien. Nos interesa saber si es un NO.</p>		
	<p>35:22 Juan Pablo Zalavarieta: Cuando hablas de líneas de acción, es.. los servicios o las funciones de la Biblioteca o a qué te refieres..</p>	
<p>CRISTINA: Pueden... digamos, por ese tema de las funciones más que los servicios, que es algo más particularizado, y armonizado con las palabras como el tema de conservación.. digamos, esa es una gran línea de trabajo que tiene la Biblioteca Nacional con un grupo, pero entonces ahorita ya Carolina nos contará; quiero es .. pues tantear eso, si tenemos algunos conocimientos de cuáles son esos frentes de trabajo amplios. Si? es pensarlo como si hay una identificación ahí.</p>	<p>35:58 Julien Petit: Pues personalmente desde el punto de vista del Museo de Bogotá, hemos identificado como una línea con respecto a los procesos de conservación que está realizando la Biblioteca con todo el tema de la Mapoteca Digital, la que nos parece como una herramienta fantástica y muy bien desarrollada a nivel de contenido. Ah... también que responde completamente a la conducta patrimonial, es decir está.. no son necesariamente los fondos de la Biblioteca que están aquí expuestos, entonces se busca como tejer unas relaciones interinstitucionales; obviamente que el Museo de Bogotá..... colección cartográfica que está interesado en desarrollar. Eso me parece muy bien. Me parece que le da más visibilidad.</p>	
<p>36:53 CRISTINA: Vale, listo. Pero claro, ahí surge una línea con un grado particular que es la Mapoteca, que de hecho ahorita vamos a ver algo para los que no.. de pronto no la tienen tan presente.</p>	<p>37:05 Nohora Alvarado: Yo personalmente pues tuve la fortuna de hace 15 días pues.. conocer un poco de cerca toda el área de Conservación que está en el cuarto piso –por dos razones, una mi formación en biblioteca digital y conservación y otra, porque tengo una donación de una persona que murió y que nos donó 100 libros maravillosos, y en lugar de yo decidir, o sea, tenía que tomar la decisión entre yo ir a la Biblioteca Nacional que pasa con estos libros que no quedármelos, pero además, darles el tratamiento adecuado-. Entonces me vine a documentarme de cómo funciona aquí, cómo hacen ustedes las cosas, y eso es algo que he hecho en muchas partes: por ejemplo fui a la</p>	

	<p>Hemeroteca Nacional a ver cómo disponen los materiales de hemeroteca. Entonces, ese acercamiento y que la biblioteca me haya permitido venir, fue maravilloso. Además porque tenían como la comisión.. si no estoy mal.. de Corea? Cuando nada.. nos llamaron y dijeron: “venga que aquí...” , y todo el mundo estuvo paso 1, paso 2,.. contando; entonces fue un acercamiento maravilloso en fotografías. Y lo otro, el tema de la Biblioteca Digital: pioneros.. aparte están haciendo un gran esfuerzo en que se fortalezca...eh.. si me gustaría un poquito más que hubiera un soporte osea, como Biblioteca Nacional tiene lineamientos, tiene políticas, con las que nos regimos muchas bibliotecas; y que tuviéramos ese soporte de decir “oiga, así se hace”, “esa es la ruta por la que se hace” y uno decide como biblioteca si toma un software o toma otro, etcétera. Pero si que tuviéramos esos lineamientos un poquito más desarrollados: Eso me parece importante.</p>	
<p>38:45 Gracias Nohora. Interrumpí un momento para darle la bienvenida a José Fernando Estamos en este momento pensando si es posible para ustedes, como representantes de instituciones académicas que se mueven en temas de investigación, identificar algunas líneas de acción del trabajo de la Biblioteca Nacional. Esa es la pregunta en la que estamos ahorita, pues la idea es que usted pueda participar tranquilamente de aquí en adelante.</p>	<p>39:25 Carmen Millán: Si, hay una que me parece muy bonita pero me parece muy escasa. Que son las becas que hay para investigadores. Eh.. y que también son escasas entonces esas si que menos se ven. Hay que estar en la jugada de las becas. Bueno, en otras bibliotecas del mundo una de las maneras de hacer conocer los fondos y de darles visibilidad nacional e internacionalmente, es crear becas asociadas específicamente a los fondos. Eh.. una de las estrategias más bonitas para los estudiantes que están haciendo sus estudios de doctorado y eso.. bueno, en los Estados Unidos que es el mundo académico que yo conozco, el verano es una época de sequía de fondos porque a uno lo contratan de profesor por 10 meses o 9 y los tres meses del verano hay que conseguirse por donde sea. Y entonces esos tres meses las bibliotecas tienen la oferta más hermosa de becas de investigación para esos tres meses. Por decir una que nos toca cerca –que además porque la biblioteca es dirigida por</p>	<p>La Universidad Tulane es una universidad privada, laica, con vocación por la investigación, ubicada en Nueva Orleans estado de Luisiana, en los Estados Unidos.</p>

	<p>una colombiana- la Universidad Tulane tiene una beca que es por residencia y es para tres meses; y es para unos fondos específicos sobre papeles del Golfo de México, petróleo, etcétera. Entonces digamos que son becas muy bien dotadas, becas con residencias algunas, otras no, becas para fondos específicos que hacen que esos fondos de verdad se usen y de verdad se reflejen en publicaciones. En Library of Congress están rotando los fondos para estar ofreciendo.. Pues.. Riqueza de documentación que tienen allí por ley.</p> <p>Hay tantas que uno.. o sea, en enero uno no está mirando qué becas hay pa' qué fondos y a ver si convienen para el trabajo de uno y cuando uno hace un trabajo, pues tiene que hacer el reconocimiento porque hace parte del contrato tener en la primera página los agradecimientos o no sé qué, un letrado estándar que dice... eh..dar crédito a la biblioteca donde uno estuvo y eso aprestigia también la investigación que uno hizo. Entonces cómo que esas cosas acá se echan de menos... se echan de menos.. sí.</p>	<p>Lo reitera con ademán de tristeza.</p>
<p>CRISTINA: alguien más?</p>	<p>42:10 Juan Pablo Zalavarieta: Pues obviamente la actividad de conservación y de recepción del patrimonio cultural, y pues hacemos mucho uso de los procesos de la Biblioteca Digital.</p>	
<p>42:27 CRISTINA: Steven conoce la Biblioteca Digital?</p>	<p>42:29 Steven Donneys: Bueno no, yo si te hablo como el tema de lo que he investigado yo, la parte de aplicar.. el tema de procesos, el tema de modelos matemáticos. Entonces pues en ese campo no he llegado acá. Te lo digo como investigador no como representante de la Universidad [Central]...</p> <p>La universidad supongo que si debe tener tener mucho contacto, porque nosotros tenemos carreras infundadas en un tema de narración literaria y todo este tema que se deben acercar mucho más acá. Pero pues, te lo digo personalmente no , no</p>	
<p>CRISTINA: Listo, gracias. José Fernando...</p>	<p>43:08 José Fernando: Bueno nosotros en la Facultad de Ciencias Sociales pues la Biblioteca ha sido un lugar privilegiado en el uso de muchos de nuestros estudiantes, los</p>	

	<p>fondos particulares que tiene, la hemeroteca.. es de uso constante, de hecho tenemos carta instructivo para estar acá, venimos colaborando con el fondo musical, la colección que tienen ustedes acá, con lo de <i>Contratiempo</i> también estamos nosotros.. hace unos 4-5 años está un convenio está uno aquí trabajando ... Para los historiadores es como la segunda casa: o están aquí o están en el AGN.. todo el tiempo en las colecciones; la hemeroteca particularmente... ellos algunas veces presentan sus... pues sus quejas porque no logran que todo lo que ellos quisieran que estuviera digitalizado, esté digitalizado; ellos son historiadores ...entonces el acceso... hemm... y también hubo actividades que fueron muy bien acogidas por los estudiantes y por nosotros: una fue como dos o tres años ...la escritura de las lenguas indígenas? No? Estaban aquí colgados afuera unas pancartas grandísimas.. y la programación cultural que han venido incorporando en los últimos meses. Son como las líneas que yo conozco, personalmente también conozco algunos de los foros, porque yo los he trabajado. Nosotros hemos tenido contacto muy estrecho, muy estrecho... realmente.</p>	<p>Se refiere a la colección del Centro de Documentación Musical-CDM. "A <i>Contratiempo Revista de música en la cultura</i>" es una revista semestral de investigación, editada por el CDM.</p>
<p>44:43 CRISTINA: Listo. De ahí, de la respuesta de José Fernando podemos arrancar la siguiente pregunta y es: ya es evidente para algunos de nosotros que algunos han sido usuarios: ya han venido a las salas, han consultado material.. eh.. quisiéramos saber cuál ha sido esa experiencia –de las personas que han ingresado a las salas- cómo se han sentido, qué ha sido digamos ese contacto no solamente con los materiales, sino también conocimiento de los servicios, con los funcionarios.. en general es pensar la experiencia para los que han sido usuarios; pues los que no, creo que ya sería un poco repetitivo decir porqué creen que no han sido usuarios, pero si quieren volver sobre eso.. un poco ahora es los que estamos aquí que han asistido a las salas, cuál ha sido la experiencia en obras de consulta de la biblioteca.</p>		
	<p>45:28 Carmen Millán: Bueno yo veo una</p>	

	<p>cosa que me alegró muchísimo que hicieran, y que fue comenzar a abrir los sábados. Para mí eso fue una maravilla; porque pues una biblioteca de lunes a viernes y cerraba a las 5[pm].. eso era.. no.. y pues.. eso me parece que ha sido una conquista enorme. Poder venir los sábados – pues así sea hasta las 4 de la tarde- pero ya es una cosa muy buena. Otra cosa es que antes cuando uno venía tenía que venir con la foto y hacerse un carné allí de papelito para entrar y era un poco como problemático, yo creo que se ha democratizado bastante la cosa del ingreso. A mí me gustan las bibliotecas con colecciones abiertas, pero pues eso.. está por verse acá. Obviamente porque tienen mucho acervo patrimonial también.. eh.. pero me parece que la biblioteca ha mejorado mucho. Pues si yo les contara la primera vez que vine a la Biblioteca [Nacional]...eh.. estaba en el colegio; y nos pusieron un trabajo sobre la industria del petróleo. Y yo no sé si fue porque nos insistieron mucho en los dinosaurios que daban origen al petróleo y yo dije: “yo voy a la más vieja..”y me vine con mis amigas para acá.. y esta cosa.. y esta monumentalidad en la mente, no? ... uno de 12, 14 años acá en esto. Pues osea, como que uno piensa no tengo derecho a estar ahí, cuando uno es niño. Yo no creo que esta biblioteca sea amigable para los niños. Pero es una percepción que tengo de hace.. años, y de hecho siempre miro qué gente hay aquí si hay gente menuda y no... aquí no hay niños.</p>	<p>Risas generales en el grupo</p>
--	--	------------------------------------

<p>47:32 CRISTINA: y los estudiantes, Carmelita, cómo se sienten frente a esa...</p>	<p>Pues lo que pasa es que los estudiantes -pues los que vienen con uno viene ya con un programa-, entonces vienen a conocer que el fondo de tal, vienen a conocer la Colección Arciniegas.. vienen.. ya vienen con un programa digamos, digamos que no vienen.. vienen libretados, entonces no... no es tan malo. La atención es chévere pero pues de todas maneras sigue siendo raro tener que dejar la maleta allí y hacer unas cosas ahí que no...</p> <p>Pues.. por ejemplo uno a la Luis Ángel Arango entra como que “hey ya se va trabajar en un sitio especializado”, tiene los lockers esos de raros y valiosos, no? Que pena pero toca imponerle esa reglamentación del esculque digamos desde la entrada, algo que pues,... no sé. Aparte de eso pues la atención es buena y una cosa que es bonita, quizá porque tiene menos usuarios, es que la atención en sala es más rápido; si usted pide un libro le llega más rápido que en la Luis Ángel.</p>	<p>Se refiere a la recepción</p> <p>En este punto se refiere a la BNC</p>
<p>CRISTINA: Listo.. gracias. Quién más?.. José Fernando ha sido usuario también nos contaba.. cuál ha sido la experiencia.</p>	<p>48:50 José Fernando Rubio: sí, he sido usuario pero ahora estoy más con los estudiantes que ellos son ahora... uno ya cada vez le queda menos tiempo de venir lamentablemente.. ahora, los estudiantes de Historia que es el Programa que yo dirijo en el Externado, ellos hacen un [...] y.. digamos reconocen que ha variado mucho se ha vuelto más amable el tema de entrada: ingreso, identificación, de carné -tocaba presentarlos con carta siempre, mandar un documento, la foto... tengo un arrume de cartas que se han hecho firmando siempre a quién se dirigía.</p> <p>El tema para ellos fue un video el tema de los horarios, yo no... lo que está diciendo Carmen...</p>	<p>Se refiere a la Universidad Externado de Colombia</p> <p>Parte inaudible por muy bajo tono de voz</p>
	<p>Carmen Millán: Si... un comité sombra que estamos haciendo</p>	
	<p>49:28 José Fernando Rubio: Según lo que está diciendo ella también, los estudiantes... tal vez siguiendo modelos de otros centros de investigación –porque pues para historiadores y ciencias sociales pues es: la Biblioteca Nacional, La Luis Ángel Arango y</p>	

	<p>el Archivo general pues son sus sitios referenciales máximos de consulta no? Y poco a poco están siendo sacadas más interesantes para ellos –pues para los que son historiadores regionales- el tema del archivo de Bogotá pero, las tres casas que visitan constantemente son éstas tres. El tema de los horarios.. no? Emh.. tal vez hace unos años habría sido descabellado pensar en abrir un horario.. hace unos años era descabellado pensar en que un banco abriera por la noche no? Hoy en día es cada vez más normal. Ellos.. yo creo que sí sería.. no sé.. puede ser un poco agresivo pensarlo, pero que los horarios fueran realmente mucho más extensos y abiertos a la oportunidad que tienen las personas para investigar, máxime cuando son estudiantes que no sólo están dedicados únicamente al área académica, no? Que trabajan, que se completan sus dineros por otras partes: poder investigar de noche, poder investigar por la mañana, poder investigar los domingos... haría realmente que.. eh.. hacer investigación, hacer ciencia entrara en otras lógicas diferentes a la lógica de los supermercados, la lógica de los bancos, la lógica del comercio que abre de 8 a 5. Lo digo porque ha salido el tema varias veces no? Lo hablamos [...]</p> <p>Los estudiantes lo acusan cada vez más.. es un grupo muy reducido realmente la forma en la que estamos pensando las necesidades es cada vez más obtusa; entonces son todos los días de clase, clases desordenadas, encerrados en un salón.. y el tipo de investigación se reduce mucho.</p> <p>Yo creo q. lo que más yo he notado [...]. Es veloz, es rápido, las existencias son.... Rara vez que no lo encontraron..</p> <p>Eh.. hace un tiempo no sé si eso pasó? tuvimos un problema con unos canjes que no podían pedir libros.. pero no sé, no sé como se hacía eso en ese momento... el libro salió de la Biblioteca para otras partes. Yo creo que el tema más demandante que yo siento que dicen los estudiantes es el tema de los horarios.. que sería.. porque no pensar en</p>	<p>Inaudible. El participante habla en muy bajo tono y rápido.</p>
--	--	--

	<p>que la investigación y todo este tipo de cargas académicas se disponen en otras franjas que estén por pensarse para otro tipo de cosas, no? Sobre todo cuando gran parte de usuarios son estudiantes que están empezando a sostener una investigación en el caso del Externado.</p> <p>52:01 Ah!.. el paso que ha habido en el tema de digitalización es enorme, lo de la colección de música como está ahora y me parece que.. es muy amigable para quien sabe a dónde va... para quien sabe a dónde viene y qué va a hacer.. tranquilo; quien viene un poco perdido, no? ... no termina siendo tan amigable el espacio</p>	
<p>52:44 CRISTINA: listo... alguien más quiere participar?</p>	<p>52:53 Nohora Alvarado: yo entonces quisiera aportar algo y tiene que ver con un servicio. Es decir, mi acercamiento ha sido al servicio de referencia telefónica; digamos.. una pregunta, una llamada a decir “oiga, como se hace tal cosa..”, “oiga, ustedes tienen este servicio”, “cómo hacemos conmutación”, cómo hacemos un préstamo interbibliotecario”, “cómo hacen”. Cómo, cómo, cómo..</p> <p>Entonces este tipo de herramientas que yo no sé.. honestamente no sé si funciona fuertemente la referencia virtual aquí.. la referencia digital. Y es.. que haya herra... el chat; o sea no solamente que la gente se acerque acá porque de 8 a 5 se le complica a uno la vida, sino que la gente sepa que oiga, usted se puede conectar aquí por un software y que usted puede <i>loguearse</i> decir que hay un bibliotecario allá o una persona de servicio al cliente que le va a resolver una pregunta; pueda que no sea del orden especializado sobre la biodiversidad pero si sobre ...</p> <p>Entonces no sé hasta dónde está fortalecido</p>	<p><i>Loguearse:</i> viene de la expresión en inglés (Log In) ; sinónimo incorrecto e innecesario de términos en español más sencillos como “entrar [a la red]”, “acceder [al sistema]”, “registrarse”, “identificarse” o “iniciar sesión”, en una red privada o a una pagina de Internet, habitualmente mediante un nombre de usuario y contraseña.</p>
<p>53:55 CRISTINA: Vamos ..eh.. precisamente para allá, vamos a conocer un poquito más los servicios, quiero saber si en esta última pregunta hay una intervención?..</p>	<p>José Fernando Rubio: Tengo una pregunta.. el tema del espacio abierto para pasantes, para practicantes... nos gustaría mucho saber si hay algo sobre eso..</p>	

<p>OK, con eso.. les agradezco, terminamos la primera ronda de preguntas.</p>		
<p>CRISTINA: Listo. Precisamente es que vamos a tener tres bloques: primera ronda de preguntas, vamos ahora con la presentación general sobre la Biblioteca [Nacional] con unos énfasis en algo de Biblioteca Digital, en becas, pasantías y convocatorias que tiene la Biblioteca Nacional y también algunos servicios, en este caso los Servicios Virtuales. No? Entonces, justamente vamos a hacer eso ahorita que van a ser 25 minutos que Carolina que es compañera del Grupo de Servicios, nos va a hacer la presentación general, para que sigamos conversando entonces y ahí, pues si se queda algo pendiente preguntas y demás, pues las resolvemos en este espacio. Listo? Gracias</p>		
<p>SEGUNDO BLOQUE</p>		
<p>54:53 CAROLINA: Bueno, pues buenos días.. igual yo los he estado escuchando mucho y.. pues veo que muchos ya conocen la Biblioteca: la historia, como fue fundada, que tipos de colecciones hay... y pensaba que la importancia que hay que hacer es como una dinámica con los usuarios... no? para que ... Y esta presentación que se enmarca dentro de lo que nosotros tenemos como un servicio, es como la Franja de Formación de los usuarios, hace parte de una inducción que hacemos en el momento en que carnetizamos a los usuarios para que entren en esta dinámica. Entonces que conozcan que la Biblioteca es patrimonial; que al ser patrimonial va a tener un carácter diferente que las otras bibliotecas; que manejamos una colección cerrada; que aquí los libros ingresan a través de la Ley de Depósito Legal y esto hace que entonces no haya un servicio de préstamo externo porqué: porque entonces entran sólo dos ejemplares, uno es el que se preserva y el otro es el único que se presta. Eh... y entonces pensaba yo mucho en los servicios que hay que tener, en como tienes tú que dialogar con la Biblioteca.. eh.. manejar el catálogo porque es tu única herramienta para rescatar lo que realmente hay aquí de información, porque tú no puedes recorrer las estanterías como haces en las diferentes</p>		<p>A partir de aquí a los participantes del grupo focal se les realiza una presentación de la página web de la BNC, mostrándoles la diversa información que se encuentra como: historia de la institución, objetivos, colecciones que alberga y acceso a los diferentes servicios para los usuarios. Asimismo se les explica a grandes rasgos cómo es el funcionamiento interno de la Biblioteca entre las diferentes áreas que tienen que ver con el procesamiento, protección y acceso del acervo bibliográfico.</p>

<p>bibliotecas.. entonces bueno, yo voy a ir como para no perder me así... en orden. Les presento pues la página de la Biblioteca ...56:19</p>		<p>Al explicárseles que la clasificación del material (asignación de números topográfico) se hace en razón al tamaño de los libros con el fin de optimizar el espacio en depósitos, se genera una duda en Carmen Millán, quien pregunta si esa metodología alfanumérica se aplica en otras bibliotecas; destaca que en la Biblioteca del Congreso de E.U., la clasificación es más precisa y se hace por disciplinas (areas de conocimiento) y áreas geográficas. No parece mostrarse muy de acuerdo con la empleada en la BNC. Se genera duda por parte de José Fernando Rubio acerca de si desde la Biblioteca Nacional como entidad que protege el patrimonio bibliográfico colombiano, hay posibilidad de convenios de colaboración para acceder a documentos que por diversas razones no son de fácil ubicación o están</p>
---	--	--

		<p>cerrados para consulta o son fondos particulares. Lyda España les cuenta entonces sobre el Proyecto de Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Colombiano, un proyecto que desde 2009 se ha hecho visible en el OPAC que pueden consultar los usuarios de la BNC. Es una base de datos en la cual -así como se relaciona la información existente en los acervos de la Biblioteca Nacional-, se visualizan registros de otras entidades que hacen parte del Proyecto como el Instituto Caro Y Cuervo, la Comunidad Salesiana y las bibliotecas departamentales del país, entre otras. Se les aclara que dichos registros son puramente informativos, porque no se tiene la opción de préstamo interbibliotecario o conmutación bibliográfica, aunque si se está trabajando en que se llegue a ese punto y ampliar el</p>
--	--	--

		espectro de entidades asociadas a este catálogo colectivo.
<p>1:22:50 LYDA ESPAÑA: Antes de terminar esta parte yo les quiero mostrar algo de las colecciones.. de los trabajos que surgen al interior de la Biblioteca con los fondos. Para que ustedes puedan conocerlos, esos están digitalizados .., que se diseñan desde acá en el trabajo bibliotecario de la Biblioteca, y están a disposición de los usuarios: catálogo de prensa del siglo XIX,..... los catálogos que publicamos después de las exposiciones, que siempre los hacemos. O sea... hay un desconocimiento de muchas áreas de investigación sobre el trabajo de investigación que hacemos en la Biblioteca; los productos de las becas también son publicados. O sea que esto es como un proceso editorial que la Biblioteca tuvo en un momento .. son cosas de los proyectos que en algún momento debemos de retomar .. eh.. y hemos sacado varios textos.</p> <p>Es importante también que si ustedes en sus universidades no los tienen, lo soliciten porque nosotros estamos haciendo una distribución gratuita de ese material; no todos están ya, pero si es importante que en los centros de documentación o en las bibliotecas universitarias estén esos documentos para que la gente tenga el referente de lo que en la Biblioteca[Nacional] puede estar.</p>		
<p>TERCER BLOQUE – AUDIO 041</p>		
<p>CRISTINA: La idea de este bloque de preguntas es poder rastrear y modos de articulación entre la Biblioteca Nacional y las instituciones que ustedes están representando. La presentación que se hizo, pues digamos ahí hay muchas cosas que se quedan por fuera, que hay que tener presentes por ejemplo la Red Nacional de Bibliotecas Públicas que se maneja desde acá y es una de las grandes líneas de acción que tiene la Biblioteca Nacional, como mirar las políticas y lineamientos para esa administración de las bibliotecas públicas a nivel nacional. Ahí hay varias cosas.. pero digamos que este panorama general nos sirve para ingresar a estas preguntas que tienen que ver un poco como con</p>		

<p>esas estrategias que se pueden crear para que la Biblioteca Nacional justamente empiece a impactar más ese ámbito académico que ustedes vienen representando.</p> <p>Entonces un poco lo que queremos hacer ahorita es -teniendo en cuenta los intereses investigativos que ustedes traen de sus instituciones, como los proyectos que están desarrollando- ¿cómo consideran que la Biblioteca Nacional podría contribuir al desarrollo de esas investigaciones? Y yo creo que ahí empezamos a arrancar, a pensar estrategias y modos de articulación entre ustedes.</p> <p>¿Quién quiere comenzar?</p> <p>Si quieren podemos hablar un poquito de estos proyectos de investigación, si tienen algunos [proyectos]centrales que estén.. o liderando, que conozcan desde las instituciones y de ahí podemos empezar a tejer esas articulaciones o a pensar cómo podríamos hacer, cómo podría contribuir la Biblioteca al desarrollo de esas investigaciones.</p>	<p>01:52 Carmen Benavides: Pues desde el Caro y Cuervo ha comenzado.. siempre ha habido como una... es como natural trabajar en conjunto. Creo que un modelo de trabajo fue el que se acaba de cerrar el año de Soledad Acosta de Samper, en donde se utilizaron fondos bibliográficos de aquí [la BNC], de allá [el Instituto Caro y Cuervo], se digitalizó parte de la obra que estaba allá, hubo aquí hubo aquí la exposición, se desarrollaron aquí también actividades académicas relacionadas con eso, entonces es como un proyecto que muestra como todas las potencialidades de trabajar en conjunto. Y ahora comenzamos uno que es sobre Primera Guerra Mundial que – en Occidente por lo menos- se está hablando en torno de la Primera Guerra Mundial que cumple 100 años el primer tiroteo pues en serio. En agosto de la que llaman la Gran Guerra y entonces vamos a trabajar con ustedes también para planear la exposición, tener muestra bibliográfica, y tener muestra de documentos raros y valiosos; y pues me imagino que ahora con todos los juguetes de digitalización y demás de materiales valiosos que hay en ambas instituciones.</p>	
<p>03:28 CRISTINA: Listo. A alguien más se le ocurren ideas para ver cómo nos articulamos o.. sí, si quieren partamos de eso: por ejemplo como no sé si tienen identificadas algunas líneas de investigación de Humboldt, como pensar qué se puede hacer acá.. cómo a mí se me ocurría con el tema de la biblioteca personal de José Celestino Mutis, que ahí debe haber cosas que se pueden como tejer .. no sé, como si quieren mencionar esas investigaciones que están trabajando y ahí entre todos pensamos como bueno, cómo podría contribuir la Biblioteca al desarrollo de eso que están haciendo ustedes desde allá.</p>	<p>03:59 Nohora Alvarado: lo que.. digamos que lo que atiné a hacer es preguntarle un poco porque pues no conozco tanto del tema universidad, no es mi fuerte; sin embargo pues tengo que incursionar en él precisamente por mi quehacer, pero pues yo les pregunté a los investigadores “qué temas de su área de investigación esperarían encontrar en la Biblioteca Nacional”; partamos del hecho de que ya les había comentado que ellos presumen que.. pues que.. ellos no conocen, por tanto <u>creen</u> que existan efectivamente, pero <u>no saben</u> que existen. Entonces ellos hicieron una gran lista de áreas temáticas de las que son fuertes y esperarían encontrar; entonces a mí me parece que la Biblioteca Nacional pudiera conocer esos intereses y entonces dijera: oiga, si aquí hay un nicho y aquí hay unas áreas temáticas muy particulares, pues</p>	

	<p>yo empiezo a construir como todos esos recursos y acercarnos a decirles está el Fondo Mutis, hacerles las visitas que comentábamos ahorita en el <i>break</i> con Lyda, y de pronto a través de esos hacer una visita especial de investigadores del Humboldt y decirles: oiga, aquí está este fondo, este fondo.. aquí está este servicio y acercarlos.. que eso podría ser una manera, porque pues digamos que la debilidad es un poco el tiempo, para venir, y otra porque de pronto la biblioteca.. hay otras bibliotecas que son para ellos el punto donde encontrarían información más que aquí.</p>	
	<p>05:27 José Fernando Rubio: ... no podría entrar en detalle de qué investiga el Externado; en general son centros muy grandes son más de 40 centros de investigación, no podría entrar en detalle de qué expectativas, sólo a nivel general primero porque.. de varios puntos quisiera comentar como qué nos esperaríamos como universidad de investigadores.</p> <p>Primero, creo que el cambio que ha tenido la Biblioteca en los últimos años en gestión, pues es.. es evidente no? en muchos sentidos. en todo el tema virtual creo que aunque están trabajando ustedes sienten que hay mucho por seguir haciendo, lo que se ha hecho es bastante.. los estudiantes, los investigadores encuentran en la Biblioteca un lugar amable para trabajar, eh.. el tema de los horarios que ya dije, bueno.. tal vez en algún momento, no es un tema de la Biblioteca, es un tema estructural..hmm en qué horas hacemos ciencia, en qué horas trabajamos, es un tema un poco más grande sobre disponibilidad para que los estudiantes y los investigadores puedan estar, pero eso de los horarios se va venciendo porque cada vez con mayor acceso a la virtualidad, pues los horarios los coloca el usuario y no los coloca la parte administrativa; pues es como para empezar.</p> <p>06:33 Para nosotros la Biblioteca es un punto de referencia importantísima en la formación de las nuevas generaciones. Ocurren tres cosas infranqueables: primero,</p>	

	<p>ya lo estaba hablando ahora con Lyda, los investigadores que ya están empezando, que ya empezaron su camino como investigadores, ya saben que es este sitio.. o sea, cómo está armado por dentro. Pero mirando a quienes están empezando su vida como estudiantes e investigadores, genial poder tener relaciones más estrechas con colegios y universidades privadas para que ustedes les muestren a los colegios y a las universidades privadas qué hacen, no? tal vez crear jornadas con las inducciones a los primíparos, ir a los colegios en décimo y once, que fuera un poco más conocido que pareciera que en el ámbito no académico la Biblioteca sigue siendo un espacio únicamente para los letrados y los grandes científicos, sino de mayor acceso de mayor posibilidad de venir a leer cuentos de niños.. sí los hay; hablo de divulgación. Lo hablo como investigador, como académico, pero también como papá.. donde no vemos un espacio que sea tan conocido todavía; yo creo que hay que seguir mucho más en divulgación, no tanto de la institución, cuanto de las otras actividades a las cuales la ciudadanía puede dedicarse y si es un templo para ellos no? Aquí o en otras partes pero cómo llega la biblioteca a los otros sitios, no sólo cómo la gente llega a la biblioteca y los busca a ustedes, sino cómo ustedes están llegando a otros sitios realmente, no? La pregunta no es si la gente está llegando sino, hasta dónde están llegando ustedes en lo privado y en lo público. Eso me parece que.. ya concertamos ahora, ojalá nos acompañen en nuestras jornadas de inducción en las diferentes facultades, que alguno de ustedes una o dos horas y le cuenten a todos los que están entrando – semestralmente entran mil personas, tienen mil personas que van a saber- de qué se trata esto, que hay que tienen y qué no tienen no? Entonces no sólo el experimento quién viene, sino ustedes adónde están intentando llegar.</p> <p>08:12 Por otro lado lo siguiente: hay un tema que surgió hace un par de años de trabajar con el Caro y Cuervo y la Javeriana, y es un</p>	
--	---	--

	<p>tema en el cual cada vez hay más sensibilidad y tiene que ver no tanto con la tradición escrita sino con la tradición oral: son las <i>oraturas</i>- y me parece que las universidades privadas y públicas siguen con sus grupos de investigación captando una serie de material impresionante que no sale de las universidades; y me parece que sería responsabilidad de los entes centrales públicos, crear una sensibilidad en las universidades para que entreguemos o digamos que tenemos ese material máxime cuando hablamos de oraturas.. las oraturas no se repiten, las oraturas son únicas. Ahora, no tanto para la.. incluso para proyectos de conservación de lenguas indígenas, porque muchas universidades estamos trabajando en estos temas o en variantes castellanas con el Caro y Cuervo, y puede ser un esfuerzo común, se están creando unos cuerpos de oraturas impresionantes: hay CD's, hay registros, hay investigadores, muchachos, grupos de investigación, investigadores juveniles, investigadores profesionales, creando una serie de bancos, que me parece que sería genial que la Biblioteca pudiera crear o sensibilizar a las universidades y los centros de investigación para que <u>compartan</u> ese material y lo coloquen al servicio; y no seguir repitiendo y repitiendo.. uno a veces llega a un sitio para buscar cierta información.. yo ya he captado siete universidades antes que están hasta acá de pedir informaciones orales y si ya hay bancos de datos.. ustedes pudieran también – pensando no sólo en la literatura que ciertamente y por motivos legales llega acá todo- se lograrán otra serie de capturas y de publicaciones que no están en el orden de lo legal.. ni del ISBN ni nada de ello, que genial que pudiéramos constatar que poco a poco – por ejemplo con el esfuerzo que tienen de las bibliotecas rurales etcétera, se pudiera construir un banco de datos, que no quedara en manos de las universidades privadas.. no? El banco por ejemplo de la Javeriana, del Externado, la que es del Rosario, sino que tal vez pudiéran ustedes ir creando esas</p>	<p><i>Oratura</i>: Este término podría definirse como la expresión oral de las producciones creativas de la mente humana. (Fuente: PRAT FERRER, Juan José “Las culturas subalternas y el concepto de oratura”, Revista de folklore,2007). La literatura oral (mejor dicho la <i>oralitura</i> o la <i>oratura</i>) encierra las tradiciones orales, es decir el conjunto de los testimonios transmitidos verbalmente por una población sobre su pasado histórico, transmisión realizada mediante distintas formas o categorías literarias tales como cuento, poesía, fábula, mito, epopeya, genealogías, refranes o discursos paremiológicos, adivinanzas y cantos (cantos épicos). FUENTE: Literatura oral y retórica en África occidental</p>
--	--	--

	<p>sensibilidades en nosotros para que los materiales se compartan y también se catalogen; no es traerlos.. es saber dónde están.. y saber que existen.</p> <p>10:31 Entonces por un lado el tema de mayor cobertura, en cambios de divulgación, que seguramente a nosotros nos interesa mucho pensando en quienes inician no? Los que tienen 12 13 14 15 18 años; los otros ya lo saben, ya saben a dónde llegan, ya tienen el libreto completo.</p> <p>Lo otro, pues tal vez intentar pensar en bancos que no sólo estén reservados para literatura sino para oratoria también, me parece.. yo no sabía sobre cómo están intentando crear redes para establecer convenios, no sólo convenios sino poder incluir en los bancos de datos las bibliotecas privadas, comunidades religiosas, me parece que eso es excelente porque se va centrando la información para un mejor dominio de la misma.</p> <p>Y eh, tercero genial poder ser aliados en temas de publicaciones, de.. muchas de las cosas que nosotros tenemos... muchas cosas no las podemos sacar a veces en las universidades por un tema de presupuesto.. y genial poder tener aliados las universidades privadas.. sólo hasta ahora - esto se sabe- el tema de las coediciones está empezando en las universidades [...] el sello de Los Andes, el sello de La Javeriana, y sólo recientemente, digamos, lo último de la acreditación de las editoriales universitarias, los porcentajes de coedición son increíblemente reducidos en Colombia.</p> <p>Entonces genial poderlos tener a ustedes también no sólo en el ámbito de la recolección y conservación de material sino para la producción del material bibliográfico también, poder contar con el aval de ustedes en convenios de coedición, investigaciones mutuas.. hablo como universidad privada</p>	
--	---	--

GRUPO FOCAL – SESIÓN 08 DE ABRIL DE 2014 (INSTITUCIONES)

Participantes:

- **Martha Jimena Galvis** – Coordinadora de la biblioteca especializada del Instituto Colombiano de Antropología e Historia-ICANH. El énfasis de dicha biblioteca es en antropología, arqueología e historia colonial y la colección de la flora de la Real Expedición Botánica; su perfil de usuarios es nivel maestría y doctorado, y esporádicamente gente del común o estudiantes.
- **Sigrid Falla Morales** – Directora del Área de Ciencia y Sociedad en Maloka. Dicha área es la responsable de los procesos de investigación en apropiación social de la ciencia y la tecnología, area misional de Maloka. Su labor más fuerte está en torno a la evaluación de los procesos educativos más formales que se desarrollan en la institución. Maloka igualmente cuenta con un pequeño centro de documentación especializado, que recoge información sobre actividades de divulgación de la ciencia, apropiación social del conocimiento tanto en el país como en el exterior.
- **Martha Cecilia Rodríguez** – Coordinadora de los semilleros de investigación de la Universidad Pedagógica Nacional-UPN, espacio que tiene la Universidad para colaborar en la mejora de las prácticas investigativas en los estudiantes. Su expectativa ante el grupo focal es poder identificar qué colaboración se puede dar entre los estudiantes monitores en el semillero y la Biblioteca Nacional, una relación que espera se dé en ambos sentidos, es decir, de mutua colaboración.
- **José Nelson Pérez Castillo** - Vicerrector de investigación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

PRESENTACIÓN: Lyda España, Coordinadora del Grupo de Servicios de la BNC, da la bienvenida a las asistentes al Grupo Focal, agradece su presencia y les explica cómo está estructurada la sesión en tres momentos: el primero de preguntas para tantear conocimiento y percepciones de la BNC en el grupo, el segundo para la presentación de la Biblioteca a través de la página web y el tercero y último para redondear ideas, aclarar dudas persistentes y formular unas conclusiones o reflexiones en torno a la jornada. Presenta a las personas encargadas de moderar la sesión, seguidamente explica el objetivo que espera cumplir el grupo focal, aspecto último que refuerza la moderadora Cristina Giraldo con otra explicación. Inicia la sesión la moderadora pidiendo a las participantes que cada una haga su presentación sucinta ante el grupo.

Audio 4CH000M

MODERADORA	PARTICIPANTE	COMENTARIOS
<p>05:57 CRISTINA GIRALDO: Tratamos de pensar – sobre todo cuando nos estábamos dirigiendo a universidades- que fuera el área de investigaciones, un poco para que uno pueda articular ahí procesos de manera un poco más fuerte, que si se hace solamente con la biblioteca (entre biblioteca y biblioteca) sino más bien eso: semilleros de investigación, centros de investigación, gente que esté trabajando desde diversos ámbitos y podamos es eso: entender qué tipos de articulaciones se pueden dar. Si yo pienso por ejemplo en Maloka, que uno pensaría como: “bueno, pero ahí qué articulaciones”, justamente lo que queremos es pensar qué tipo de articulaciones podemos hacer con otras instituciones que estén dedicadas a la investigación de una u otra manera y que nosotros les podamos aportar también. Ese es como el ejercicio.. que ustedes también.. es como de ida y vuelta el proceso.</p> <p>06:39 Entonces pues bueno, ya conociéndonos un poquito vamos a empezar con un ejercicio que es un poco de palabras, no? como asociar palabras. Cuándo ustedes escuchan el nombre de “Biblioteca Nacional de Colombia”, como qué palabra inmediata se les viene a la cabeza? Vamos a tener esto aquí como para ver cómo estamos sintiendo y pensando la Biblioteca ahorita.</p>		<p>Esta aclaración surge a raíz de lo expresado por Martha Cecilia Rodríguez durante su presentación, que le extrañaba que la invitación al grupo focal hubiese sido para su dependencia, pues a su entender era más pertinente a la coordinadora de la biblioteca de la UPN.</p>
	<p>07:01 Martha Cecilia Rodríguez: Como la información.. toda la información.. cuando dice “Nacional” es la recopilación de toda la información que tiene el país , que tiene Colombia. Creería yo en un principio escuchando</p>	

	esto.	
CRISTINA: Esa es la.. listo. Aquí lo vamos a anotar..	07:17 Martha Jimena Galvis: Historia.	
CRISTINA: Historia. Para tí de una es con historia. Sigue.. Libros antigüos..	07:20 Sigrid Falla: Sí yo también como historia y patrimonio del país.. eh..libros (sonríe) ..libros antigüos; pienso mucho en libros antigüos. Sí..	
07:30 CRISTINA: Listo. Vamos a tener esas palabras ahí en el tablerito porque la idea es que después de que hagamos la ronda de preguntas, de que terminemos un poco y hagamos algunas conclusiones de la charla que tuvimos, podamos volver sobre las palabras y ver si efectivamente sí estaban representando aquello que es o cómo nos podemos articular con la Biblioteca [Nacional], o de qué forma digamos podemos pensar esas palabras también a través de las percepciones que se tienen afuera de la Biblioteca, de cómo se conoce o no se conoce la Biblioteca, entonces tal vez tenerlas ahí nos va a ayudar un poco para concluir, hacer como un cierre. Entonces ahí tenemos: información recopilada, historia, patrimonio, libros antigüos. Listo? Ahí hay algunas cosas para que después hagamos.. una discusión. 08:14 Entonces vamos a iniciar con la siguiente pregunta: un poco..emh.. ustedes son representantes de ciertas instituciones y estas instituciones son representantes de otras instituciones que hacen parte digamos de procesos académicos investigativos en el país; lo que nos interesa ahorita pensar con ustedes es –ya que están inscritas en ese ámbito académico e investigativo- ¿cuál creen es ustedes que es la idea que la gente tiene sobre la Biblioteca Nacional? si bien ese ámbito en donde ustedes se mueven se habla de Biblioteca Nacional, como ¿cuál creen		

<p>es la idea que se moviliza ahí entre la gente? Puede empezar quien quiera, no hay órdenes.. Cuál es la idea que tú crees que tiene la gente sobre la Biblioteca Nacional de Colombia en ese ámbito académico en el que te movilizas.</p>		
	<p>Martha Cecilia Rodríguez: Cómo.. cómo así, cómo es la qué? 09:09 Martha Jimena Galvis: una entidad seria, respaldada por el Gobierno.. mh.. a la que cualquier persona no puede entrar, (sonrisa) sí? Tiene sus restricciones y se debe seguir un proceso y... ha ido creciendo; esa es la.. la percepción general.</p>	
<p>CRISTINA: ..La percepción general. Listo. Quién más?</p>	<p>Sigrid Falla: Em.. sí yo también.. digamos tengo la percepción y la he escuchado en otros escenarios de que es un espacio.. pues muy importante para el país en términos del patrimonio que salvaguarda, pero que es un espacio restringido, un sitio al que normalmente digamos incluso cuando uno piensa que necesita hacer una consulta bibliográfica –por ejemplo los que estamos en ejercicio de investigación- no es una fuente en la que estemos pensando recurrir; pensamos más en otras bibliotecas distintas a la Biblioteca Nacional. Quizás si nuestra investigación estuviera más en torno a la historia.. O digamos al patrimonio del país, seguramente pensaríamos en la Biblioteca pero no es una.. Digamos como una fuente de uso común.</p>	
<p>CRISTINA: Listo, sí. Gracias. Martha..</p>	<p>10:35 Martha Cecilia Rodríguez: pues yo pensaría que es como un espacio nacional que ha perdido vigencia. <u>Muy</u> importante que ha perdido vigencia. Por qué? Porque es que todos estos medios, todo esto nos acercan de otra forma a la investigación, a la búsqueda de la información y ya la gente –pues yo que trabajo con muchachos- ya la gente no se acerca a estos espacios académicos, sino tenemos otros espacios: como es el computador, como es.. Buscan información de otra forma sí? mucho más facilista, mucho más.. Ha cambiado mucho la percepción que tienen los chicos de ir a la biblioteca a lo que era hace unos años.</p>	<p>Las palabras o expresiones que aparecen <u>subrayadas</u> indican que la persona que está hablando hace un énfasis en esa palabra o expresión.</p>
<p>11:14 CRISTINA: Y con los profesores, por ejemplo Martha...o sea.. Con los investigadores..</p>	<p>... los investigadores, mira, el tema del Internet ha menguado mucho estos espacios. Tú consigues lo que quieras por Internet , tú buscas lo que quieras sí? es muy poca.. Eh.. El ejercicio docente y académico que hacen los profesores con respecto al trabajo investigativo, en ir a las bibliotecas en ir</p>	

	<p>a .. en venir.. <u>es poco</u> realmente, sí? El ejercicio es la búsqueda inmediatista cierto? del Internet donde se encuentra la mayoría -la mayoría, no todo- la gran mayoría de la información. Entonces creo que es algo generalizado entre los investigadores.</p>	
	<p>11:59 Sigrid Falla: sin embargo una cosa que yo.. Yo trabajo en una institución que no.. que hace investigación pero no es una universidad.. o un instituto nacional, entonces por ejemplo para nosotros el acceso a la información es restringido. O sea nosotros.. pues digamos, yo puedo hacer consultas porque tengo acceso a la biblioteca de la Universidad Javeriana y ahí hay unas bases de datos especializadas buenísimas.. que de hecho consulto desde mi casa, pero también suelo ir a la biblioteca [de la Javeriana] pues a mirar cosas que por Internet no es posible. Emmh... pero yo pienso por ejemplo que una cosa que para los grupos y los institutos de investigación independientes que es un servicio muy importante, es ese servicio de acceso a la información especializada, al tema de bases de datos, a espacios donde se puedan consultar artículos y una serie de cosas que no.. que si uno no pertenece a una universidad le queda muy difícil. Creo que ahí hay como un nicho importante de desarrollo.</p>	
<p>CRISTINA: Listo. Ya luego creo que podemos conversar un poquito sobre eso, pues también teniendo en cuenta digamos, la Biblioteca Nacional qué puede ofrecer y qué hay ahí que efectivamente no se va a encontrar por ejemplo a través de Internet que es una de las cosas valiosas que se puede encontrar acá y que pues hace que ésta biblioteca sea particular, digamos, que sea diferente también, que tenga un material que.. al que uno no puede acceder tan fácil digamos desde ciertas plataformas, no? Pero entonces eso lo vamos a ir viendo, pero es chévere como tener las ideas ahí para que luego las vayamos desarrollando a medida que vamos realizando las preguntas. La segunda pregunta tiene que ver con el tipo de conocimientos que ustedes tienen sobre la Biblioteca Nacional. Un</p>		<p>Se refiere a las palabras que las participantes aportaron al inicio de la sesión, al preguntárseles sobre lo primero que les venía a la mente al escuchar “Biblioteca Nacional”.</p>

<p>poco como qué conocimientos tienen, ahí con <i>las palabras</i> es eh... digamos interesante ver que ahí hay una línea de acción que se visualiza de la Biblioteca, pero sí nos gustaría saber ustedes qué conocimientos tienen de la Biblioteca, si conocen algo de las colecciones, de los servicios que se prestan ó si pueden identificar a partir del trabajo realizado en sus instituciones o como usuarias –si han sido- de la Biblioteca, como algunas líneas de acción.. sí? como grandes bloques que la Biblioteca esté trabajando, como la que la Biblioteca les esté aportando. La idea es saber si eso es identificable y qué tipos de conocimientos tienen ustedes de la Biblioteca Nacional? Quién quiere comenzar.</p>		
	<p>14:25 Sigrid Falla: Pues yo sé que la Biblioteca [Nacional] depende del Ministerio de Cultura, que es un sitio público del orden nacional, que presta un servicio público de acceso al conocimiento, hem.. sé que tiene unas colecciones que son muy importantes para el país.. que hay incunables que están pues guardados en la Biblioteca. Eh.. sé también -porque alguna vez me encontré con Rosario Salazar y me contó (sonríe).. Rosario trabajó en Maloka- que están haciendo producción bibliográfica y que están trabajando en el tema de fomento a la lectura, que están haciendo producción de libros digitales y demás, y ya. Eso es todo lo que conozco de la Biblioteca. ..Hasta ahí.</p>	<p>Rosario Salazar fue funcionaria a cargo del Área de Administración en la BNC, hace cerca de dos años.</p>
<p>15:14 CRISTINA: Hasta ahí.. ..Identificas algunas líneas de acción? como.. Grandes espacios? digamos en donde estén configurados o donde se conformen esas actividades específicas que mencionas?</p>		
	<p>No, digamos, salvo el de consulta de la información no tendría claro y éste que les decía de la producción no tendría claro qué otras líneas de acción tendría la Biblioteca.</p>	
<p>Listo, sí. Gracias.</p>	<p>15:41 Martha Jimena Galvis: Sé que hay un proyecto importante con lo de la Biblioteca Digital y que ya hay unas colecciones que están disponibles; una que se llama.. eh.. Colombia? no recuerdo cómo se llama ahí.. y que desde ahí la</p>	

	<p>Red de Bibliotecas de Bogotá toma muchos lineamientos. Siempre Biblioteca Nacional ha estado presente haciendo algún aporte en los congresos de bibliotecas de cajas de compensación o en las bibliotecas públicas de Bogotá; porque Biblioteca Nacional da unos lineamientos, sí? Por estos días mandaron en uno de los boletines el tema de derechos de autor para bibliotecas, entonces como que Biblioteca Nacional da esa pauta sobre la cual el resto de bibliotecas deben basarse. Eh.. mmh.. sé que también hay unos proyectos de formación de investigadores y de profesionales para bibliotecas; hacen eventualmente cursos y cosas de esas por convocatorias a personas que demuestren una vinculación con biblioteca y que puedan aplicarlo en diferentes momentos. Mmh.. Las líneas de acción que conozco van esa formación a ese tipo de personas.. he importantísimo lo de la Biblioteca Digital porque, son colecciones generalmente -y ustedes me corregirán- donadas por personajes específicos, que no se consiguen en otros lados y que aquí le hacen pues el tratamiento y que quedan disponibles para todas las personas.</p>	
<p>17:18 CRISTINA: sí... por ahí va, pero entonces no quiero quedarme ahorita como comentándote, ahorita que Carolina nos ayude con la presentación, ella retomará un poco esas colecciones que vienen y en qué está, digamos como cuál es el proceso que se está desarrollando con el Plan de digitalización de la Biblioteca Nacional. Y un poco esto otro que menciona Martha -pues para que ustedes lo tengan en cuenta- digamos que es el trabajo también que ha hecho la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, que ahí está enmarcado digamos este tema de formación de bibliotecarios en algunos cursos.. eh.. el Grupo de Conservación también trabaja ahí pero bueno esa es una de las líneas de la Biblioteca que es como el trabajo que se hace con la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Ahí lo tienes identificado.</p>		
<p>Y Martha..</p>	<p>18:01 Martha Cecilia Rodríguez: El acercamiento ha sido muy poco. Nosotros</p>	

	<p>tenemos conocimiento de ese fondo digital.. Cierto? Era lo único que nosotros teníamos como acercamiento. Pues nos parece una institución importante.. Cierto? pero que hayamos tenido un acercamiento, un conocimiento directo, no. No..</p>	
<p>CRISTINA: No, no lo ha sido.. Emmh.. Listo. Ahora bien. Ahora. Digamos que sería interesante un poco que entre todas -ahora que estamos sólo chicas(sonríe)- tratemos de pensar un poco –claro, digamos hay unos conocimientos que están ahí y hay unas líneas de acción que se pueden identificar.. pues hay ausencia de información también sobre la Biblioteca- pero un poco sí nos interesaría que ustedes nos ayudaran a pensar como: cuál es el reconocimiento que tiene la Biblioteca Nacional de tenerlo, en esos ámbitos académicos e investigativos; cuando hablo de reconocimiento digo también como.. pues el lugar que ocupa en esos otros lugares, como si la gente lo tiene como referente.. en términos de.. como las universidades, o los centros de investigación o los ámbitos en los que ustedes se movilizan, eh.. le dan un lugar y valor a la Biblioteca. Si es así, si ustedes sienten que sí pasa, cómo pasa y si sienten que no -que efectivamente no sienten que la presencia de la Biblioteca sea tan fuerte- cuáles son las razones que ustedes creen están afectando digamos como esa visibilidad de la Biblioteca por fuera. Es como lo que sería chévere pensar ahora. Osea, ahí si se toman su tiempo, dicen “bueno será que sí se reconoce la Biblioteca.. no”.. un poco también recuerden esos lugares donde ustedes se movilizan, si se escucha, si hay como una valoración de la Biblioteca en esos espacios.</p>		
	<p>19:45 Martha Cecilia Rodríguez: pues yo creo que en el caso de nosotros es también por la temática; porque nuestra temática es más como les decía uniprofesional. Entonces uno como que</p>	

	<p>NO. Uno piensa que como que aquí no es que.. Pues claro, parte de la historia, todo lo que se deriva de historia de la educación, seguramente. Pero uno no piensa que.. por lo menos los coordinadores de los proyectos de investigación no visualizan todo el trabajo investigativo hacia la Biblioteca Nacional, cierto? como una directriz para trabajar en ella, cierto? yo diría que es por el ámbito, por la temática específica de la Universidad.</p>	
	<p>20:28 Sigrid Falla: Bueno yo, digamos que más allá de la responsabilidad que tenga en este momento con la investigación en Maloka, emh.. yo he estado al frente de muchos proyectos en Maloka con científicos; para el desarrollo de los escenarios, el desarrollo de proyectos educativos digamos que tengo contacto con personas de muchas áreas: eh.. con ingenieros, con neurocientíficos, con historiadores.. digamos que cada vez que cada vez que hay una exposición nueva en Maloka detrás hay un montón de personas con cierta formación en las disciplinas con las que entramos en contacto. Y yo diría que no hay un reconocimiento en la Biblioteca [Nacional] como.. como.. digamos en medio de esas conversaciones no sé, uno pregunta "bueno, profe estamos hablando de tal tema, en dónde lo consulto" mmh? Y salvo en el ámbito de la historia -porque de hecho ahí fue desde donde entró el contacto que les mencioné* con Maloka- donde sí hay un reconocimiento importante, no.. no pensaría, no he escuchado digamos, de los científicos con los que he tenido contacto que sientan que la Biblioteca [Nacional] sea un espacio de aporte digamos de aporte para ellos en el trabajo que están haciendo. Hemmm... sí; digamos y como también el acceso digamos físico a este edificio es restringido, pues eso mismo también hace que pues que no se mueva muy bien. También creo que hay un ejercicio allí y siento que en general pasa con las instituciones culturales sobre todo del Estado, que el trabajo para darse a conocer al público no.. no es muy amplio digamos, yo sé que hacen esfuerzos muy importantes con poblaciones muy específicas también porque hay unos lineamientos de política, y hay una serie de indicadores y de metas y demás en los planes de desarrollo que hacen que la tarea que se haga sea muy focalizada.. eh.. entonces también digamos que en los medios habituales por donde circula la información, digamos uno no escucha mucho acerca de la Biblioteca. Digamos en el caso de Maloka también</p>	<p>Las palabras encerradas en corchetes [] no fueron pronunciadas por la persona participante o moderadora, sino que son aclaraciones del transcriptor.</p> <p>*Remitirse al minuto 03:41 donde habla del proyecto "La ruta de Mutis", desarrollado entre Junio de 2011 y Enero 2012, que consistió en el diseño e implementación de una propuesta pedagógica que involucra diversos escenarios de la ciudad con el aula, para generar en los estudiantes un reconocimiento de los aspectos históricos de la Expedición Botánica, así como de la producción científica de José Celestino Mutis. Fue un ejercicio de construcción colectiva con la I.E.D Los Alpes y la Universidad Nacional, y en el cuál los niños tuvieron acceso a la Biblioteca Nacional.</p>

	<p>es una institución cultural pero, al ser privada y digamos frente a la necesidad que tenemos de que la gente vaya, porque si no va económicamente no somos sostenibles, pues se hace un esfuerzo muy importante en términos de medios y de prensa porque la gente sepa qué está pasando en Maloka, que lo escuche y demás y yo siento que eso con las instituciones públicas no pasa.</p> <p>No pasa, digamos de las instituciones culturales tal vez la que más se mueve o de la que uno más escucha es del Museo Nacional. Además tienen esa super fachada y entonces uno ya sabe que hay exposición nueva, que está pasando algo y demás. Pues mucha gente circula ...o sea solamente la fachada del Museo [Nacional] ya es un espacio de divulgación importante. En el caso de la Biblioteca eso no pasa..mmh? Entonces no se reconoce mucho, no se sabe en que está trabajando la Biblioteca.</p> <p>24:02 Y siento que hay otra cosa también y aquí me voy a remitir a la adolescencia, yo creo que tal vez la única vez que vine a la Biblioteca... fue por una exposición, vine a ver una exposición y ahí me enteré que estaban los incunables entonces yo dije: "huy que chévere algún día poder venir".. nunca lo hice.</p> <p>Pero también siento que hace falta como esos espacios digamos sociales, de encuentro que convocan a cierto tipo de públicos, el hecho de tener charlas, de tener exposiciones, de tener conciertos.. ese tipo de cosas hace que la gente por lo menos reconozca el espacio; que sepan que existe y que está abierto al público porque a veces incluso no se sabe si la Biblioteca está abierta. O sea, si es un espacio cerrado no es tan.. digamos tan obvio pensar que uno.. no sé, yo tengo una hija de 12 años y que tiene una tarea para [...] y listo, vamos el sábado pa'la Biblioteca Nacional porque no sé qué tan fácil va a ser entrar.</p>	<p>http://centrovirtualde memoriaeneducacion.co/Buscando%20a%20Mutis.swf</p> <p>[...]: Indica que lo que se dice está inaudible en la grabación.</p>
<p>25:09 CRISTINA: Ya ahorita hablaremos sobre ese tema de qué tan cerrada está la Biblioteca.</p>		
	<p>25:16 Martha Jimena Galvis: Bien pues de.. pues lo que se percibe en el ICANH es que en ocasiones hay confusión; entonces Biblioteca del ICANH "ah! ustedes son de la Biblioteca Nacional" " no no no.. somos.. Distintas". Sí? se presenta eso.. hem.. Entonces bueno, primero la diferenciación sí, somos del sector cultura.. hay un punto ahí pero no estamos conectados. El investigador generalmente se queda con los convenios que tenemos vigentes; pero pues pocas veces referencia Biblioteca Nacional para hacer la</p>	

	<p>consulta, precisamente por esa cosa que hay en el aire que es cerrado, que es restringido.. sí? pues más que todo esa es la percepción.</p>	
<p>CRISTINA: Eso es. Listo. Ahí hay algo de lo que decía Sigríð que me dice a mí, me sirve para hacer la siguiente pregunta, y es: pensar si ustedes han venido a la Biblioteca –Sigríð ya nos dice que sí- si han estado en la sala, si han consultado alguna clase de material, si son usuarios de la Biblioteca o si lo fueron en algún momento, y un poco también ahí con el mismo ejercicio que hacía Sigríð, pensar – no sé ustedes qué profesiones tengan, creo que eso se nos pasó por la presentación, pero sí sería como chévere retornar ahí y de qué universidades vienen también -para saber como cuáles fueron esos contactos que tuvo la Biblioteca Nacional en su momento o no tuvo que los hizo a ustedes estar o no estar cerca a la Biblioteca Nacional. Entonces una institución con 237 años de historia, entonces pues hay mucha gente que ha venido pasando por las salas y que ha sido usuaria o que vino a una exposición o que la trajeron del colegio, entonces tal vez si pensamos eso pues nos ayudará también a construir ahí como un antecedente de cómo es que se ha ido consolidando esa imagen que ustedes tienen de la Biblioteca y que obviamente hoy están contándonos siendo representantes de unas instituciones, pero que también en esos ámbitos académicos en que ustedes se movilizaron pues nos ayudará a entender digamos cómo ha sido ese proceso antes también. Entonces no sé si quieren volver sobre eso: su profesión, de qué universidad son -pues Sigríð ya nos dice que había tenido contacto en la adolescencia-, eh.. un poco eso, para ir rastreando como otros escenarios en donde pasa o no pasa ese acercamiento de la</p>		

<p>Biblioteca Nacional con instituciones académicas, en este caso que serían sus universidades. Volvamos sobre eso un poco para pensar ahí. No sé quién quiere arrancar.. Martha?</p>		
	<p>27:41 Martha Cecilia Rodríguez: Bueno, eh... yo soy de la Universidad Pedagógica, yo soy psicóloga, también he hecho varias maestrías en la Nacional, en la Sabana, en la Javeriana.. y pues mi único contacto siempre en mi época joven era la Luis Ángel Arango. Yo no sé si a <i>ustedes</i> les pasó lo mismo, pero nosotros siempre íbamos... pero de la Biblioteca Nacional no tengo un referente directo. Nosotros siempre y en el colegio cuando íbamos a hacer nuestras consultas era en la Luis Ángel Arango. Pero no de la Nacional. No</p> <p>Eh.. yo no sé, yo veo la.. cuando hablan de la Biblioteca Nacional como ese ente grande, como allá –yo soy un poquito sincera- un poco fría, un poco distante.. lo siento así. No había tenido un trato directo –por eso les digo- con esta biblioteca, creería yo que podría ser eso o no ha habido la vinculación, no sé cómo pueda haber sido o haya funcionado. Pero el referente tanto a nivel de educación media –pues obviamente yo tengo que ver mucho con la educación media- entonces veo que es directamente la Luis Ángel Arango. Cualquier consulta, cualquier cosa <u>todavía</u> sigue siendo ese el referente. De la Nacional no de la Biblioteca Nacional no.. Creería yo que es por ese lado, no sé.</p>	<p>Se refiere a las otras participantes del grupo focal</p>
<p>28:26 CRISTINA: Listo. Qué crees tú qué ha pasado ahí, digamos.. un poco como para pensarnos entre nosotras que crees que ha sucedido ahí para que nunca.. digamos, lo me dices, has hecho maestrías en otras universidades como la Nacional, la Javeriana.. Claro, claro...</p>		

<p>29:30 CRISTINA: Vale Martha. Claro, la idea es que aquí puedan hablar tranquilamente como dijo Lyda desde el principio, aquí lo que más nos interesa es que nos...</p> <p>... claro, como mejora uno también? Pues dándose cuenta, digamos, las deficiencias que tiene. Está muy bien que hable tranquilamente, no se preocupe.</p>	<p>... sí eso es como el insumo para mejorar...</p>	
	<p>29:47 Sigrid Falla: Yo soy diseñadora industrial y he hecho maestrías en el Externado y ahorita en la Javeriana estoy terminando mi tesis de la Maestría en Comunicación; hem.. y mi referente de biblioteca ha sido la Luis Ángel [Arango] por la colección que tiene por la divulgación que tiene con muchas cosas digamos de.. cercanía, hem.. después digamos ya en la vida profesional las universidades en muchos casos suplen la necesidad de bibliotecas que uno tiene. Entonces tanto en la [Universidad] Nacional, como en el Externado, como en la Javeriana pues yo lo que he hecho es usar la biblioteca de la universidad, y a mí por ejemplo la biblioteca de la Javeriana me descresta, porque es que tiene una colección gigante, del tema de acceso a las bases de datos, que sea 24 horas.. tiene un montón de cosas que uno de verdad que en la Javeriana se siente súper acogido por la biblioteca. 30:49 Eh... y siento que lo que pasa con la Biblioteca Nacional es que uno no tiene muy claro cuáles son los servicios que presta; si yo tuviera más claro qué tipo de servicios no sólo de consulta y acceso a la información sino de producción.. de otro tipo de cosas que ustedes estén desarrollando. Incluso desde la misma Maloka en las actividades nosotros estamos todo el tiempo trabajando con niños, con jóvenes, con adultos y demás y seguramente tenemos muchos servicios que pueden complementarse o ser afines pero pues no.. digamos, que no nos hemos preguntado por eso, y ahí pueden haber cosas muy interesantes en torno por ejemplo al tema de la ciencia.. nuestro tema es la ciencia y la tecnología. Entonces el tema de la historia de la ciencia.. del.. digamos el acercamiento a cómo se ha construido esta nación a través de la ciencia y la tecnología es una cosa que puede ser un punto de encuentro muy bonito. Y otra cosa que ya más por información como de</p>	<p>Se refiere a la puerta de acceso ubicada por el costado de la calle 26 y que está clausurada hace varios años.</p> <p>Se refiere a la vista de más naturaleza que hay por esa puerta.</p>

	<p>la historia de la ciudad –que me parece que es importante- también es como el edificio mismo, digamos .. por un lado pues, reconocerlo como patrimonio, pero por otro lado una cosa que a mí me dio mucha tristeza cuando supe en mis clases de historia que la Biblioteca tenía acceso por <i>este lado</i> al Parque de la Independencia y, hicieron la 26 y la cortaron y se perdió como ese sentido porque yo me. O sea, me parecía.. Me parecería espectacular pues esta puerta abierta y al menos saliera y <i>el verde</i>.. Como ese espacio de... pues de reflexión y de acogida pero como también de disfrute, pues.. se perdió históricamente por eso pero creo que es una cosa que simbólicamente es algo que se puede recuperar, digamos que ese sentido como de conexión con la ciudad también está como fragmentada, no? está aislada, está cerrada, el acceso no es tan visible.. Entonces creo que en ese sentido también hace falta como un poco resignificar el espacio en el que está la Biblioteca [Nacional] para la ciudad.</p>	
<p>32:52 CRISTINA: eso es bien interesante. Y esa.. aquella vez que viniste a la exposición estabas en tu colegio? Y cómo fue que llegaste a conocer lo de los incunables?</p>	<p>No, vine porque tengo una tía que en ese momento trabajaba en Leticia, ella es maestra de artes plásticas y hicieron una exposición de los estudiantes.. de sus estudiantes. Además pues fue todo un acontecimiento porque claro, la tía de Leticia vino y tal y la exposición fue súper bonita, entonces vine a eso.</p>	
	<p>33:21 Ah, eso fue por mi mamá (ríe). Porque mi mamá me contó que alguna vez había entrado a las salas de la Biblioteca [Nacional] y que había visto unos libros antiguos que le habían parecido así maravillosos, y pues yo me antojé. Lo que pasa es que después yo tuve una visita tras escena con Jorge Orlando Melo a la Luis Ángel Arango y, pues nos mostró la Sala de Incunables y un montón de cosas que además la biblioteca.. Yo siempre pienso en Monsters Inc. (sonríe) porque cuando visito. Pues me acuerdo mucho cuando visité la biblioteca porque eso eran libros <i>así</i>.. Volando por debajo de las salas de la biblioteca y eso era pues digamos, pues toda una infraestructura que uno no se imagina que hay ahí y que sorprende. Pero la relación con los incunables fue porque mi mami, fue por mi mamá porque ella sí estuvo acá; no sé en qué contexto, no sé si fue también algo de la universidad o si fue de despachada (sonríe) que vino a la Biblioteca, pero me pareció una historia muy bonita.</p>	<p>Ríen todos. Hace un ademán con los brazos que indica el movimiento de los libros por rampas, sistema interno empleado en la Luis Ángel Arango para transportar los libros de los depósitos a las salas de consulta.</p>
<p>34:26 CRISTINA: claro, a mí me parece interesante porque eso, uno empieza a rastrear que hay diferentes modos de acercarse a una institución que lleva</p>		

<p>tanto tiempo; que puede ser eso: como tu mamá o gente que esté trabajando desde diversos lugares y que le hacen a uno la referenciación también. Evidentemente institucionalmente hay que mover mucho la Biblioteca pero también hay otras formas digamos de enlazarse con ella –lo que tú dices- es decir, resignificar el espacio a mí también me parece súperimportante, es decir, en 1938 se abre esta biblioteca que estaba conectada con el Parque [de la Independencia]..bueno, era otra dinámica la que generaba también el espacio, y creo que tener eso en cuenta es.. bien provechoso para entendernos ahora también y un montón de dinámicas.</p>		
<p>Y Martha cómo le ha ido con la Biblioteca..</p>	<p>35:08 Martha Jimena Galvis: Bien, pues.. yo soy Licenciada en Ciencias Sociales de la Universidad Distrital. Especialista en Sistemas de Información de la Universidad de la Salle y actualmente estoy haciendo una Maestría en Proética de la Javeriana. Entonces (sonríe) hay un poco de todo. Cuando fuí estudiante de pregrado en ciencias Sociales hubo una vez un intento (sonríe) de ingreso acá a la Biblioteca por algo de investigación en el Seminario de Historia, pero no fue posible. Precisamente porque nos pedían una carta y una carta con firma, sello, y el profesor tenía que hacer una propuesta de investigación y en realidad era un seminario pero con el que estábamos arrancando, entonces.. mi tesis de pregrado no fue en historia. Entonces pues no era un estudio así, sistemático entonces en ese sentido no fue posible el ingreso a la Biblioteca. Tocó ir por allá al Archivo General de la Nación, un poco menos complicado pero también fue complicado. Hem.. el año pasado estuve por aquí en una conferencia que hubo de un extranjero que vino a hablar sobre el tema de acceso a la biblioteca con relación a las nuevas tecnologías y demás. Eso fue.. supimos de esa conferencia porque el día anterior hubo un evento, los Foros Semana, donde convocaron a esa charla. Sin embargo en ese tiempo estaba con el sector privado y vino muy poca gente. Que uno decía: bueno un evento de éstos, viene un extranjero con toda una experiencia y muchas cosas por contar, pero pues habíamos poquitas personas.. sí? Entonces pues</p>	<p>Refiriéndose a Sigrid</p>

	<p>ahí un amigo nos comentaba que había unos talleres para niños pero seguramente no se concretó nada... esos fueron los acercamientos con la Biblioteca Nacional.</p> <p>Eh, <i>tú</i> mencionabas algo importante: digamos en una biblioteca como la de la Javeriana, pues uno no visualiza de pronto otras.. no sé, que atienden de lunes a viernes de 8 a 5, Sí? necesito una que si el lunes festivo tengo tiempo me voy y me atienden. Entonces uno como estudiante busca el vínculo que más beneficios tenga y le ofrezcan.</p>	
<p>37:37 CRISTINA: vale. Por ahí.. por ahí es que es la cosa. Creo que ahí nos podemos quedar un poco también para volver a a la segunda ronda de preguntas en un ratito pensando, y podemos arrancar desde estos mismos procesos de investigación que están haciendo ustedes –pues dos que están haciendo su maestría- como para ver ahí cómo podemos interrelacionarnos y empezar ahí como a generar la discusión sobre esto: proyectos de investigación particulares de ustedes, pero proyectos del ICANH, de Maloka , de la [Universidad] Pedagógica.. y un poco para empezar las articulaciones, para empezar a pensar en esas articulaciones -de ser posibles- que puede tener la Biblioteca Nacional o cómo puede contribuir a esas investigaciones desde los lugares donde ustedes están.</p> <p>38:15 Entonces por ahora vamos a dejar ahí como esta primera ronda de preguntas, la idea es que Carolina ahorita nos va a contar un poquito sobre la Biblioteca Nacional, va a hablarnos de las colecciones -como estas cositas que tienen ustedes por ahí agarraditas de a poquitos- un poco para que puedan tener un panorama general, y luego al momento de pensar en expectativas y necesidades pues ya digamos como: “ah, pues ustedes tienen ésto.. es importante cómo podemos agarrarlo desde aquí..” pensando un poco lo que <i>tú</i> dices de la historia de la ciencia en Colombia, que</p>		<p>Refiriéndose a Sigrid</p>

<p>creo que ahí hay cosas que pueden surgir.. va a ser un panorama general, pero la idea es que podamos tener un escenario para discutir las siguientes cuatro preguntas. Listo? Gracias por ahora y los dejo en compañía de Carolina..</p>		
		<p>38:54 - 45:06 Antes de iniciar la presentación sobre la BNC, la Coordinadora de Servicios Lyda España hace una aclaración sobre los tipos de bibliotecas y como está estructurado el sistema de bibliotecas en el país: escolares, universitarias y públicas que a su vez enmarca las municipales, departamentales y rurales, además de los centros de documentación y bibliotecas de las comunidades religiosas. Esto con el fin de dar más elementos para entender la labor misional de la Biblioteca Nacional como salvaguarda del patrimonio bibliográfico y como orientador en materia de políticas bibliotecarias en el país.</p>
<p>45:06 - 1:12:15 Segundo bloque: presentación de la BNC a través de su página web.</p>		
<p><i>Intervención destacada 1:07:08 Martha Jimena Galvis</i> destaca del servicio de catalogación en la fuente: “me parece que el servicio tiene un plus muy importante, porque eso permite estandarizar, unificar y lograr búsquedas efectivas”, indaga cuál es el proceso y se le remite a la página web, donde está toda la información al respecto, donde se enfatiza que es un servicio gratuito y que se realiza en tres días hábiles. También se les informa de los otros servicios para editores y profesionales de la producción editorial como asignación del ISSN</p>		

<p>para publicaciones seriadas; asimismo se les informa del Depósito Legal y la posibilidad de canjes internacionales. Finalizan explorando las herramientas para visualizar información en la Biblioteca Digital, donde se destaca la Mapoteca.</p>		
		<p>Fin del audio 4CH00M</p> <p>Durante éstos minutos previos, Lyda España responde a la inquietud manifestada por Sigrid Falla quien indaga sobre la relación de la BNC con las bibliotecas departamentales y la red de bibliotecas públicas. Básicamente se le explica que es en relación a lineamientos para su funcionamiento, dotación y seguimiento de la gestión.</p>
	<p>Inicio Audio 4CH001M</p>	
	<p>04:38 CRISTINA: Bueno, entonces un poco como terminamos ahí en punta en la parte anterior pensando eso: en los temas de investigación que estaban haciendo –pues particularmente ustedes que están haciendo maestría ahorita- o Martha si está trabajando con su semillero algún tema de investigación, nos interesaría a partir de ahí, de esos intereses investigativos que tienen en este momento, pues desde lo personal si están haciendo sus trabajos, desde las instituciones también los procesos investigativos que están desarrollando.. un poco para pensar ustedes cómo creen que la Biblioteca Nacional podría contribuir al desarrollo de esos proyectos de investigación. Entonces por un lado sería chévere que nos contaran qué están trabajando y pues pensáramos cómo creen ustedes –ya un poco teniendo este panorama general de la Biblioteca- cómo podría contribuir la Biblioteca a esos procesos de investigación. Empezando por ahí como a lanzar alguna línea para que podamos pensar articulaciones entre las instituciones.</p>	

<p>No sé quién quiere comenzar dando los procesos que están adelantando..</p>	<p>05:47 Martha Cecilia Rodríguez: Bueno, pues si quieren.. a ver.. mm.. para mí la verdad es un total desconocimiento de los servicios que ofrecía la Biblioteca [Nacional]; y me llama la atención mucho como entidad nacional, como entidad estatal y que no la conozcamos cierto? que no aprovechemos en el buen sentido todo lo que se nos ofrece. Eh.. se me ocurre, que podríamos establecer como unas líneas de diálogo entre la Universidad [Pedagógica] y la Biblioteca, en el sentido de acercar el semillero de investigaciones para compartir diferentes espacios cierto? mm... uno, es el acercamiento que podríamos tener cierto? para establecer una línea de acción directa con el semillero de investigaciones, en qué sentido, en que los chicos <u>conozcan</u> los servicios. Yo los invitaría o bien a la Universidad, ó que los <i>niños</i> vinieran acá; podemos establecer como -se me ocurre- unos espacios sí? con unos cupos donde se puedan dar los servicios, y otro un acercamiento con el fondo editorial de la Universidad.. porque es que del fondo editorial es donde nosotros trabajamos todos los productos investigativos que se producen desde todos los ámbitos de los proyectos de investigación. Me parece que esos son dos aspectos claves que podríamos trabajar directamente con la Biblioteca.</p>	<p>Refiriéndose coloquialmente a los estudiantes de la UPN.</p>
<p>07:17 CRISTINA: eso es clave Martha. Y tienes algún referente de investigaciones que estén adelantando con el semillero.. algunos temas específicos?.. ..como para pensarlo.</p>	<p>No... No, los temas son muchos.. trabajamos muchas cosas; nosotros lo que trabajamos es la formación en investigación desde el semillero, porqué? Porque los temas específicos se trabajan en las diferentes líneas y los diferentes campos del saber.. desde sus proyectos de investigación. Pero pues por eso les decía que me causa.. inquietud, cómo los chicos.. cómo atraérlos, cómo traérlos, cómo establecer ese contacto con la Universidad en esos espacios que nosotros tenemos del semillero. Desde acá se puede.. podemos</p>	

	<p>trabajar toda la parte investigativa, podemos mirar –cuando hablaban de.. Allá tenemos eh.. Áreas como Lenguas, como Lenguas Extranjeras.. Pues todo lo que estaba comentando allá la chica de todo lo que teníamos.. Es que es una cantidad de cosas que podríamos trabajar. Y hay desconocimiento. Entonces, es eso.</p>	
<p>CRISTINA: claro, porque el año pasado en medio de todo el estudio de usuarios hicimos unas entrevistas en sala con usuarios en Hemeroteca, y venían dos chicas de la [Universidad] Pedagógica que estaban haciendo Licenciatura en Ciencias Sociales y estaban haciendo una revisión de prensa fuertísima. Y que claro, que si hay gente que ubica, y viene, como.. pero es bien particularizado, no? Parece que un profesor las trajo.. creo que ellas habían sido como asistentes de investigación y ahí habían empezado como a generar su proceso de investigación para su tesis de pregrado.</p>		
	<p>08:51 Martha Cecilia Rodríguez: es que lo chévere del semillero es qué? Qué es? Que son niños, de quinto, semestre en adelante, que.. se van conformando en semilla de los otros <i>chiquitos que están por debajo de ellos</i>; entonces se replican las experiencias. Entonces me parecería muy chévere que pudiéramos trabajar en espacios conjuntos.</p> <p><u>..Yo tengo, yo tengo</u> espacios conjuntos; <u>yo puedo</u> crear esos espacios o en la Universidad o para traérllos acá. Eso es como un ofrecimiento que hago.</p>	<p>Se refiere a los estudiantes de primeros semestres de sus carreras.</p>
<p>CRISTINA: hay un nicho ahí interesante..</p>		
<p>CRISTINA: Ahí está para que lo empecemos a pensar. Quién más nos quiere contar como sus procesos de investigación?, cómo creen que nos podemos articular también?.. pensar estrategias.</p>	<p>09:37 Sigrid Falla: pues, nosotros el trabajo de investigación que hacemos en Maloka es en prácticas de apropiación social del conocimiento.. como muy en la línea de actividades de educación no formal, como el desarrollo de materiales, como clubes de ciencia y tecnología, como actividades.. eh.. de.. trabajo colaborativo entre comunidades e investigadores digamos que es como el eje como en esa línea que estamos trabajando. Y</p>	

	<p>de hecho una cosa que me pongo a pensar ahorita en nosotros, hace un par de años tuvimos un proyecto con Colciencias para armar un banco de materiales de apropiación social de la ciencia; un banco de materiales por qué? Porque lo que pasa es que como aquí estamos hablando en el ámbito de la educación no formal, circulan muchas.. cartillas, periódicos, materiales didácticos, cosas que las personas en las regiones o aquí en Bogotá en cualquier sitio utiliza para acercar de alguna manera a las personas al conocimiento científico. Y una cosa que pasa con mucha frecuencia es que cada vez que alguien va a desarrollar un proyecto de educación no formal, como que .. pues hagamos material, no? hagamos materiales y hagamos materiales, <u>y no se sabe</u>.. no se conoce lo que han hecho otros y no se usa, entonces no sé a mí me contrata Colgate para hacer una campaña de salud oral y se desarrolla una cartilla que queda ahí, que se utiliza mientras el proyecto está, y luego eso se pierde y luego digamos, después alguien que quiere entrar a trabajar el mismo tema, vuelve y hace otra cosa. Además que como es material no formal digamos, no es tan..</p> <p>Nosotros empezamos a hacerlo, pero no tuvimos.. pues no seguimos el proyecto con la financiación de Colciencias, entonces qué hicimos? Escribirle a las instituciones que estaban trabajando en esas líneas porque nosotros hicimos un mapeo de iniciativas, de apropiación social; y a las personas que identificamos que habían hecho material – porque el mapeo que hicimos fue donde nos dimos cuenta que como el 60 por ciento de las iniciativas que habían estado orientadas a producir ese tipo de material- entonces les dijimos: pues, denos una copia y la tenemos en el Centro de Documentación.. e hicimos una referenciación en un sitio web que en este momento no está al aire, pero digamos que contamos con eso y yo creo que eso sería interesante que de pronto se pudiera revisar desde la Biblioteca [Nacional] y recuperar, porque a nosotros qué es lo que nos interesa: que la gente <u>sepa</u> que esa información está y que la pueden utilizar y hay muchas cosas que son.. digitales, no? entonces como que ese material que se produce se pueda utilizar.</p> <p>12:41 Entonces ahí digamos, como conectado</p>	
--	---	--

	<p>con nuestra investigación y eso lo veo muy cercano porque además fue un proceso de investigación: un mapeo de iniciativas de apropiación social que se hizo en el país e identificamos como unas doscientas iniciativas desde. Desde las actividades digamos de educación de iniciativas de empresas que están trabajando con sus proveedores o con agricultores para el desarrollo de prácticas más eficientes de agricultura y demás para fortalecerlos, hasta investigadores que están haciendo trabajo.. en un área de conocimiento y hacen un ejercicio con la comunidad para involucrarlo de alguna manera en su investigación. Es súper diverso. Entonces digamos que ahí hay un punto de conexión. 13:34 Por otro lado, nosotros efectivamente Maloka misma produce materiales, tenemos por ejemplo un periódico que es para docentes que se llama “Periódico Encuentro” .. eh.. Que lo produce.. Deben haber tener ya como tales unos veinte ejemplares y yo creo que.. o sea no sé en qué condiciones de conservación esté el periódico porque es un periódico educativo pero pues es un tabloide con unas ilustraciones muy bonitas y demás que también ahí.. Eso es un ejemplo digamos de cosas, porque todo el tiempo estamos sacando cartillas y cosas para el público. Y por el otro lado está también la producción ya a nivel de investigación: pues los artículos y los libros de investigación hemos sacado un par no más no hay muchos. Voy a averiguar si hicimos el Depósito. [Legal]</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: Una pregunta, ¿y eso queda en el registro institucional de Maloka?</p>		
<p>14:26 LYDA ESPAÑA: Es claro también tener en cuenta que aquí se recibe Depósito de carteles también y todo lo que es la publicidad: o sea los afiches, los programas de mano –que es lo que ustedes manejan- y las cartillas divulgativas.. eh.. también se hace Depósito Legal. Eh.. no. Eso trabajamos.. con kit. A veces, no? porque a veces por ejemplo, el cine.. o sea, la Muestra Documental de Cine de Bogotá: la Muestra de Cine Documental saca su catálogo –o el Museo- saca su catálogo, saca su</p>	<p>Martha Jimena Galvis: Pero ese no es obligación, no?</p>	

<p>afiche.. y ellos ya saben que traen el paquete completo. Lo afiches.. la gente no dimensiona que los afiches está aquí.. las litografías están aquí. Los CD's interactivos, de divulgación.. Esas son cosas que nosotros [La BNC] recuperamos, organizamos y ponemos al acceso a la gente.</p>		
	<p>15:49 Sigrid Falla: Buenísimo.. y lo otro pues es que también lo pensaba, Maloka tiene un espacio.. una pequeña.. un centro de documentación pero que está abierto al público y no tiene mucha actividad; digamos porque además el plan en que la gente va a Maloka es a ver y recorrer las exposiciones y el cine y demás, pero pues digamos que ahí hay un sitio que es.. no es muy grande pero que es interesante -pensaba si de pronto se puede hacer alguna alianza o un acuerdo para prestar algún servicio de la Biblioteca [Nacional] ahí...</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: ...o para enviar nosotros a los niños, por ejemplo.. Que vienen acá. O sea es que es más de enviar nosotros de la Biblioteca.. Que nos gustaría por ejemplo saber [...] nosotros tenemos una base de datos referencial de instituciones; entonces eso sí nos interesa para hacer referencia con ustedes.</p>		
<p>16:39 CRISTINA: a mí algo que me parece importante rescatar de alguna de las intervenciones de Sigrid antes y es, como esta idea también de generar como estas investigaciones alrededor de la historia de la ciencia en Colombia, no? que eso puede ser chévere y que ahí podemos.. pues ideamos hacer algunas articulaciones; y es que yo le decía a Carolina ahorita que sería chévere haber visto un poco - por ejemplo que esa es como la que es más tendiente a pensar ese tema de la ciencia -que acá tenemos como un fondo especial la biblioteca de José Celestino Mutis y que ahí había muchísimas cosas que uno puede.. pues rescatar, y crear y empezar a revisar por ejemplo prensa, bueno un montón de material de cómo llegaron.. por ejemplo en este [fondo] José</p>		

<p>Celestino Mutis, hay unos libros muy particulares ahí que dicen como que fueron las primeras llegadas de material sobre medicina forense en Colombia y de dónde lo trajo.. como que hay también esta idea de construir esta historia de la ciencia. Creo que puede ser bien afortunado ustedes si llegan a pensar un proceso así. O toda la recuperación en prensa y la búsqueda en prensa. Pues aquí digamos que la colección de prensa es bastante amplia, que se puede hacer en este tema, si uno quiere como el tema de la apropiación social del conocimiento y cómo desde ahí también se puede...</p>		
	<p>17:52 Sigrif Falla: Sí, y una cosa que pensaba también es que como Maloka abarca tanta gente a veces.. o sea, una cosa que a nosotros nos parece muy importante es que si alguien llega a Maloka y se interesa por un tema, pues como que tenga herramientas para poder profundizar; entonces pensaba de pronto –no sé- tener un computador o algo con acceso al catálogo de la Biblioteca [Nacional] y que la gente sepa que cosas que están ahí de pronto las puede encontrar, particularmente en el tema pues digamos de las cosas que tienen que ver con temas colombianos, no? porque también es una cosa de nuestro interés y es que de la ciencia que se hable en Maloka no sea solamente digamos de esa ciencia universal, de los principios básicos, hecha afuera muchas veces y demás, sino que se reconozca que en el país se hace ciencia y se hace investigación y que tenemos preguntas propias y que tenemos pues toda la capacidad de hacerlo porque Maloka existe con la intención de que nosotros logremos una cultura de ciencia y tecnología que la gente sepa y se sienta capaz de hacer investigación y de producir conocimiento. Entonces tener el referente de lo que se ha hecho en el país es muy importante en ese sentido y sería pues un proyecto bonito para pensarlo de pronto desarrollar como un espacio de profundización en los temas de ciencia que la gente pueda consultar en Maloka con la colección que ustedes tienen. En este momento puede ser una cosa tan básica como</p>	

	un computador con el catálogo de la Biblioteca, pero luego se podría pensar en algo un poquito más..	
<p>19:36 CRISTINA: además todo el aprovechamiento que se puede hacer desde ahí como el tema de biblioteca digital, exposiciones virtuales, material que ya esté digitalizado y que se podría movilizar.. que justamente hay muchas herramientas acá que pueden ayudarles; aquí desde las exposiciones virtuales herramientas para.. eh.. ayuda digamos en procesos de investigación también que es un poco también tendiente a como el público que recibe Maloka, pero que ahí puede irse generando una vinculación entre la Biblioteca Nacional.. claro, como que tengan claro qué van a venir a consultar acá pero que pueden ser usuarios de manera virtual hacia la Biblioteca Digital. Creo que ahí empieza uno también a generar un reconocimiento en la Biblioteca. En este público que no llegaría de otra manera. Entonces yo creo que ahí puede haber..</p>		
<p>LYDA ESPAÑA: con proyectos por ejemplo claros: mapoteca y cartografía colombiana que la tenemos totalmente montada, podemos tener el espacio, <i>si tú nos lo das</i>, o sea como que nosotros vamos allá y que la gente que maneja esos dos proyectos pueda tener una jornada o sea, como que una invitación, una cosa, porque esto se vuelve interactivo y se puede pensar en hipervínculos y toda esta cosa. Yo pienso que ese es un proyecto que se puede dar claramente.. por lo menos una primera fase sería entrar a mostrarles el manejo de la Mapoteca que se tenga allá unos equipos..</p>	<p>Sigrid Falla: Sí..</p>	<p>Dirigiéndose a Sigrid Falla.</p>
	<p>Sigrid Falla: sí eso sería buenísimo. O sea, lo que podríamos hacer es de pronto acordar una reunión en que las personas de Maloka conozcan esos servicios y sobre todo la información que está a disposición porque ahí se pueden ocurrir muchas ideas de cosas que</p>	

<p>21:07 CRISTINA: Claro.. por supuesto.. bien interesante. Detenemos aquí un segundito para darle la bienvenida a José Nelson. Ya estamos en la ronda final de preguntas, un poco para que pueda integrarse, estamos hablando un poco de a partir de los intereses investigativos de las instituciones educativas e investigativas que nos acompañan es este momento, como qué tipo de articulaciones o de qué forma la Biblioteca Nacional podría contribuir como al desarrollo de esos procesos. Un poco lo que hicimos en la sesión de esta mañana fue como hablar primero de la presencia de la Biblioteca en estos espacios, la idea que se tiene sobre la Biblioteca Nacional y los servicios, luego se hizo una presentación general de la Biblioteca y estamos en este momento tratando de recuperar un poco estas necesidades y expectativas de las instituciones académicas e investigativas.</p> <p>Entonces estábamos en esa discusión sobre ese tipo de articulaciones que podrían darse, estrategias un poco para trabajar interinstitucionalmente y pensar cómo la Biblioteca Nacional justamente podría ayudar como al desarrollo de las investigaciones que están adelantando.</p> <p>Particularmente con la Universidad Distrital digamos que nos interesaba mucho conocer sus percepciones, podemos ahorita revisar de alguna forma si alguna de las preguntas que están acá pues José Nelson las puede responder después o alguna cosa, porque hay una fuerte presencia de estudiantes de la Universidad Distrital acá en la Biblioteca y que pues sería chévere dinamizar esos procesos ahí también.</p> <p>Entonces.. no sé si quieres Martha como contarnos un poco y ya ahorita le</p>	<p>se pueden potenciar.</p>	
---	-----------------------------	--

damos la palabra a José Nelson.		
CRISTINA: y qué fuentes estás revisando o cómo vas..	<p>22:42 Martha Jimena Galvis: a grosso modo el ICANH pues tiene sus proyectos en antropología social, que es también con base en las convocatorias que se hacen anualmente y las de historia que específicamente historia colonial; sobre esos puntos es que gira la investigación allá. Eh.. de acuerdo con lo que hemos hablado acá pues surge una necesidad de apoyarnos en Biblioteca Nacional en tema de procesos técnicos. Entonces pues.. tarea para mí es revisar todo lo que ustedes ofrecen y empezar a tocar puertas acá para hacer esa articulación que yo le comentaba ahorita a Lyda. En la investigación que yo estoy haciendo a nivel personal entonces no sé hasta qué punto de pronto pueda encontrar algún material acá, es sobre la concepción de los no nacidos desde la bioética; entonces ahí hay.. se puede abordar desde la historia, desde la filosofía pero también desde la medicina.. la biología. Eso es.</p> <p>No, hasta ahora estoy arrancando con eso ...Diseminación selectiva de información. Sí? Claro...Buenísimo.</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: aquí hay servicio de elaboración de bibliografías para ver qué temas están..</p> <p>..Si, nosotros hacemos eso porque ese es un servicio que por ejemplo para el investigador es clave.</p> <p>O sea, qué pedimos nosotros: cronología, tiempo, área geográfica.. o sea tener como esa delimitación. Cuando no está claro en el correo o en el formulario que envían, los llamamos –por eso pedimos el teléfono y todo- para empezar a delimitar bien el tema. Y esa elaboración de bibliografía es...</p>		
	Sigrid Falla: ¿para ese servicio hay que estar inscrito como usuario?	
CRISTINA: No	¿Es mandar una.. Solicitud?	
LYDA ESPAÑA: Es mandar la solicitud. Cuando ya vienen a hacer por ejemplo la reserva de material, sí deben de ser usuarios porque para ingresar a la Biblioteca se necesita carné. Pero para		

<p>elaboración de bibliografías no; igual que para el suministro de documentos tampoco.. o sea, eso lo hacemos.. en éste momento el formulario se está ajustando, pero éste es el que estamos manejando.</p>		
<p>CAROLINA: pero lo puedes hacer directamente a éste correo electrónico.. [serviciosbnc@mincultura.gov.co]</p>		
<p>LYDA ESPAÑA: ...con tema, motivo de la búsqueda, subtema, lugar geográfico, periodo cronológico, el lugar de publicación, fechas, y hay una cosa que es el material o tipo de soporte que ustedes requieran; porque como aquí hay.. tenemos soportes de todo, entonces eso es importante, nos ayudan ustedes a delimitar. Porque hay temas donde tenemos.. en todos los soportes. Y en soportes que no se pueden ya leer.. también; o sea que esa también es una de las cosas que tenemos que pensar como país es que nosotros tenemos que <u>conservar</u> no solamente los documentos indiferente del soporte, sino el medio de reproducción, no? porque uno de los problemas que tenemos en este momento para la preservación y el acceso es ese justamente: que...</p> <p>Tenemos Betamax.. tenemos VHS.. pero estamos hablando por ejemplo de ¾ y ahí entramos con socios estratégicos porque hay el <i>U-matic</i> es complicado y tenemos reproductor <i>U-matic</i>; entonces trabajamos con ayuda de otras instituciones. El audio ha tenido muchas modificaciones.. el audio a nivel de grabación de campo, que hacen en investigación, es bastante cronología.. va cambiando, no? entonces ahí es donde estamos nosotros también haciendo como un punto de encuentro con las instituciones de investigación.. ese llamado con las universidades y las</p>		

<p>instituciones privadas tenían equipos de reproducción. También estamos haciendo como eso, o sea que necesitamos equipos de reproducción para poder leer. Pues ahora si uno compra un PC no viene con lector de disco duro.</p> <p>... de De 3 ½... gracias.</p>		
	<p>Las películas en Betamax, por ejemplo.. De 3 ½...</p>	<p>El sistema <i>U-Matic</i> fue el primer formato de videocinta comercial en el mundo. Sus cassettes utilizaban una cinta de 1.9 cm (3/4 de pulgada de ancho) y tenían un máximo de reproducción de 90 minutos; utilizado entre inicios de los 70 y finales de los 80, fue el precursor de los formatos Betacam, Hi-8 y SuperVHS.</p> <p>Corrige lo dicho por Lyda España.</p>
	<p>26:19 Martha Jimena Galvis: La comunicación es así fluida? Por ejemplo, yo solicito la catalogación en la fuente hoy, el jueves, ¿está esa catalogación?</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: sí, si son tres días sí. Nosotros somos en eso.. normativos o sea, si ponen ahí la fecha, se hace; a no ser que haya un problema.. nosotros hemos tenido problemas de conectividad y a veces no llegan los correos y por eso nosotros estamos con la llamada, con volver a escribir y todo porque sí tenemos ese problema y no nos llega sino una notificación tres, cuatro horas después. Entonces habitualmente es eso lo que hacemos. Pero tenemos varios canales. Pero sí. Realmente si la Biblioteca dice que en tres días, en tres días. Esa es como una de las políticas que nosotros manejamos..</p> <p>..clientes satisfechos traen más</p>	<p>.Que bueno..</p>	

<p>clientes.</p>		
<p>27:12 CRISTINA: yo quería retornar ahí algo con Martha y con el ICANH y es si tú tienes digamos como conocimiento sobre las investigaciones que ellos están haciendo. O si conoces alguna articulación que el ICANH ya haya tenido con la Biblioteca Nacional en términos como de producción.</p> <p>Vale, listo. Quería saber si ahí hay algo porque tú mencionas bueno, como que ahí hay una línea de antropología social y la otra que es de historia colonial.</p> <p>..Claro, porque ahí sería interesante también como que.. digamos nosotros acá conocemos un poco más las colecciones, pues también decir como: “bueno, este puede servir” creo que una de las cosas que iremos a hacer después es como eso: identificar qué están haciendo los semilleros de investigación, cuáles son los proyectos, un poco para ir a ofrecer en términos de colecciones y servicios que es lo que la Biblioteca puede aportar. Y hay justamente este asunto de la contribución al desarrollo de las investigaciones que es lo que nos interesa también, que no sea solamente el uso del recurso sino también cómo se crean esas estrategias ahí para revisar.</p>	<p>Martha Jimena Galvis: me dejaste de tarea, lo averiguo y te doy el dato.</p> <p>Los proyectos específicos que se están manejando ahorita? Sí eso yo te lo puedo conseguir de acuerdo con el plan de inversión y que se hizo a nivel anual, entonces..</p>	
<p>28:22 Yo no sé si José Nelson quiere contarnos algo de la Universidad Distrital, de los proyectos de investigación que están trabajando y cómo se le ocurre que puede articularse con la Biblioteca Nacional.</p>	<p>28:34 José Nelson Pérez: Bueno, buenos días a todas.. creo que predominan. Pues primero que todo mis disculpas porque yo me había propuesto ser puntual, pero desafortunadamente por razones de fuerza mayor no pude; yo solicité ayer que ojalá me tuvieran en cuenta que de alguna manera iba a venir. Y eso pues por la importancia que nosotros le damos a esta reunión en la Universidad Distrital.</p> <p>Mmh.. los temas son muchísimos por supuesto; uno de ellos -y creo que hoy no se va a agotar- pero si es la necesidad del afianzamiento del Sistema Universitario de</p>	

	<p>Bibliotecas muy en estrecha colaboración con ustedes. Es una iniciativa que se trae y en la cual nosotros participamos activamente; digamos que ahí por debajo en lo que nosotros llamamos la tecnología, pues hay una cosa que se conoce como Red Universitaria Metropolitana de Bogotá y esa red nosotros la tenemos extendida a todas las facultades y esa es la que nos va a posibilitar digamos difundir este tipo de iniciativas y hacer que se extienda mucho más; me alegra saber que hay tanta participación de los estudiantes de la [Universidad] Distrital acá.</p> <p>Nosotros estamos particularmente inaugurando dentro de poco una biblioteca emblemática adonde quedaba el matadero, que cambió su nombre: ahora es [...]; pero es una recuperación que se ha hecho muy importante, histórica para Bogotá; es emblemática y va a ser también un punto de encuentro de la Universidad [Distrital] con la ciudad. Entonces en principio están pensados los espacios para.. relacionarse con la ciudad; entonces poder estar articulados con la Biblioteca Nacional es extender las posibilidades que nosotros tenemos ahí.</p> <p>Entonces ante todo muchas gracias por eso.</p> <p>En segundo lugar, por ejemplo, desde el punto de vista de las revistas sí que estamos muy interesados en hablar con la Biblioteca en temas sobre todo Depósito Legal. Porque es que nos hemos dado cuenta que las revistas en realidad llegan a nivel mundial y son citadas y no se pueden leer si son digitales; entonces cuando hay una norma que obliga a que se haga en físico un depósito, etcétera, entonces como que va a poner más bien como una restricción. Porque es que las revistas nuestras han logrado cierto posicionamiento y lo que nosotros quisiéramos era volverlas a entrar en casi, casi en la medida de lo posible por el interés de llegar a la Comisión Científica Internacional. O sea, una revista en un papel es difícil de ubicar en el escenario mundial y pues la digital es viable. Y eso es lo que debemos conversar a ver si de pronto hubiese alguna salida, toda vez que...</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: pero usted está hablando es del ISSN.. cierto? Del registro. O sea, del depósito legal de la revista en digital... y del servicio? ..y en digital también. Le informo. En</p>	<p>Lo que pasa es que nuestras revistas son impresas y digitales; y tenemos en el portal.. digamos las revistas todas en el <i>Open Journal System</i>.. y entonces lo que nosotros quisiéramos era ir hacia la digitalización completa de nuestras revistas; eso es lo que</p>	<p><i>Open Journal Systems (OJS)</i> es un software de código abierto para la administración de</p>

<p>digital estamos también haciendo el Depósito Legal.</p>	<p>queremos conversar, a ver si es posible; porque mientras que no sea así estamos obligados a dejar un depósito en físico .. Eso..</p> <p>Quisiera mirar, eso lo seguramente hoy no, pero quisiera mirarlo por estrategia porque es que hay un problema que tenemos los investigadores y es que nos están pidiendo índices de citación a nuestras revistas para que eso sea así uno tiene que poner la mano de los griegos, de los surafricanos.. lo que sean en donde diga: esa revista sí nos llega y esa revista la hemos leído y podemos tener la siguiente referencia. O sea, la comunidad académica está buscando eso. Entonces como que queremos ir hacia allá, pero también sin saltarnos lo que es legal y lo que se nos exige a las revistas.</p> <p>33:01 Desde el punto de vista de los libros pues también los mismos resultados de investigación también tienden hacia la digitalización total y ustedes lo saben muy bien.. por ejemplo Google ayuda mucho en la estrategia de [...] de los libros pero de todas maneras iniciativas como esta también son muy importantes. Desde el punto de vista de la investigación, pues también nosotros en el Consejo Académico ya implantamos lo que se llama <i>Repositorio Digital</i>; es decir los trabajos de grado de pregrado y las tesis de maestría y doctorado, se van a autoarchivar y las versiones pre-print y post-print de los <i>Paper</i> - que son los resultados de investigación-, también se van a autoarchivar en nuestra biblioteca [...]</p> <p>Eso también por el predominio que está tomando lo digital y la necesidad de integrarse y poder también reivindicar nuestra propia producción porque es que suele suceder que la Universidad financia investigaciones y de esas investigaciones que financia los investigadores logran publicar en revistas de X transnacional pero nosotros, habiendo financiado eso, no podemos ir a reclamar que eso en principio ha sido develado con nuestros apoyos. Entonces ya con el repositorio digital entramos a corregir de cierta manera esa situación. Y también en el tema de los trabajos de grado pues ya los estudiantes van a hacer autoarchivo de esos documentos en distinto formato; particularmente PDF que es como el más característico e indexable no? no imágenes sino que sea recuperable para</p>	<p>revistas creado por el Public Knowledge Project, liberado bajo licencia GNU General Public License. OJS fue diseñado para facilitar el desarrollo de publicaciones de acceso libre, publicación revisada por pares, proveyendo la infraestructura técnica no solo para la presentación en línea de artículos de revista, sino también el flujo editorial por completo, incluyendo el envío de artículos, múltiples rondas de revisión por pares e indexación.</p> <p><i>Un repositorio digital es un sitio web centralizado donde se almacena y mantiene información, habitualmente bases de datos o archivos informáticos. Pueden contener los archivos en su servidor o referenciar desde su web al alojamiento originario. De acceso público o protegidos necesitando de una autenticación previa para el acceso, los repositorios más conocidos son los de carácter académico e institucional y tienen por objetivo organizar, archivar, preservar y difundir la producción intelectual resultante de la actividad investigadora de la entidad. Paper es la presentación</i></p>
--	---	---

	<p>también tener disponible todo lo que tengamos nosotros hacia el sistema universitario, Sistema Nacional de Bibliotecas, no se cómo se esté llamando, pero hablo del sistema universitario porque hemos trabajado en eso.</p> <p>Y hay muchas más iniciativas que tienen que ver con el tema de cero papel, en últimas ustedes saben muy bien que el tema de Tablas de Retención Documental está muy en discusión, toda vez que por otros lados existe criterio de manejo y gestión documental a través de metadatos, etcétera que dan la idea que estemos mirando eso y poder estar alternando con ustedes con más seguridad en lo que queremos hacer. En fin, son muchos temas pero no quisiera extenderme tanto, sino más bien decirles que sí tenemos muy buena cantidad de semilleros de investigación</p>	<p>de los resultados de una investigación en forma de artículo científico para ser publicado en una revista especializada.</p>
<p>35:58 CRISTINA: un poco es me gustaría que fuéramos, porque claro, José Nelson hace la intervención también pensando en cómo la Biblioteca [Nacional] puede articularse con esos sistemas de bibliotecas o con esa forma en que ustedes están manejando la información y eso es bien valioso. Creo que ahí puede haber formas de articulación que son interesantes. Un poco la pregunta iba como a pensar eso, como en semilleros de investigación, un poco cómo podemos articularnos para que sea estudiantes o profesores, como gente que esté desarrollando investigación allí, vengan a ser usuarios de la Biblioteca a partir de las colecciones y digamos los recursos de información que tiene la Biblioteca. Un poco para eso como que enfocábamos el tema de los procesos de investigación que están teniendo ahorita y de qué forma y eso en términos de servicio, de colecciones, del material que tiene la Biblioteca y que en esa producción de conocimiento nos interesaría movilizar pues articuladamente. En ese sentido, un poco ahí si quiere téngalo ahí, lo va pensando.. Sigrid quería decir algo antes?..</p>		

	<p>36:58 Sigrid Falla: No, tenía una pregunta y es si uno publica una revista indexada internacional –estoy pensando que la Biblioteca tiene como función la memoria de lo producido por colombianos- en ese caso...</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: se guarda el artículo. Porque antes de publicar.. ahora los procesos se pueden hacer más fácil porque uno manda el artículo en digital.. el autor manda el artículo acá cuando ya está, o la revista manda el artículo; porque por política de almacenamiento todo lo que no - porque estas revistas se valoran.. hay un comité que valora eso- porque a veces llegan.. no podemos tener toda una colección..</p>		<p>No se puede hacer una transcripción exacta de la intervención debido a la velocidad del habla y dicción, que no permiten entender algunos apartes, haciendo que la transcripción exacta sea poco útil para el análisis. La idea general de lo que explica, es que la Biblioteca Nacional por razones de espacio físico no puede albergar colecciones de revistas especializadas, sino que se hace una selección de artículos relevantes dentro de la publicación de acuerdo con las políticas de la Biblioteca en materia de selección y adquisición de colecciones , y se conserva un archivo vertical de dichas selecciones.</p>
	<p>39:10 Sigrid Falla: En el tema de propiedad intelectual digo es porque como uno le manda el artículo a la revista y la que queda digamos como dueña del artículo es la revista..</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: por eso no lo manda es la revista. Nosotros no lo tramitamos con el autor. Hay autores que sí lo hacen y están a la [...] o sea, todo eso tiene un engranaje. Por ejemplo, nosotros tenemos 233 documentos digitales que han sido publicados en documentos extranjeros, pero hemos tenido acceso a ese documento y entonces ese documento se va a</p>		

<p>consultar en la Biblioteca con cierta rigurosidad de consulta; va a estar por ejemplo en un equipo en una de las salas, pero sólo se puede consultar en ese equipo y con una clave.</p>		
<p>LYDA ESPAÑA: ..ó mandar el ejemplar.. aquí mandan habitualmente 3, 4 ejemplares.</p> <p>Se pone en contacto para decirle que hay un Depósito [Legal]. Eso es una política y hay una forma de hacerlo. Habitualmente a los autores les mandan.. ahora hay una cosa que es esa edición por volumen. Entonces el autor va y registra su obra y se le piden 1 ó 2 ejemplares.. lo mandan hacer. Como la Ley de Depósito Legal es que a partir de 500 ejemplares se dejan dos aquí, y pues ese autor que está registrando..publicando digitalmente no va a tener un volumen de 500, se recibe el registro, su copia digital para almacenarla aquí para consulta interna dentro de la Biblioteca.</p>	<p>Sigrid Falla: o sea, si a uno le aceptan un artículo en una revista para que ese artículo quede referenciado en la Biblioteca lo que uno hace es escribirle a la Biblioteca y decirle tal artículo lo aceptaron en tal revista y ustedes...</p> <p>Y si es digital? si es una revista digital?</p>	
<p>CRISTINA: Listo? No sé si José Nelson quiere retomar o pasamos a la siguiente pregunta</p>	<p>José Nelson Pérez: Pues realmente decir que nosotros sí nos caracterizamos por ser una de las Universidades que en el país tiene mayor número de semilleros de investigación. Por eso para nosotros es muy importante poder difundir estas iniciativas de la Biblioteca Nacional.</p>	
<p>41:35 CRISTINA: listo, a mí me gustaría volver a las preguntas anteriores, no puedo, pero luego vemos cómo lo hacemos. Ahora la idea es pensar un poco en términos de servicios particularmente que la Biblioteca pudiera ofrecerles a ustedes, qué les gustaría encontrar? Sí? como si están haciendo sus procesos de investigación desde las instituciones, yo creo que ahí algunas ideas ya empezaron a surgir, pero eso, como en términos de servicios qué les gustaría recibir o qué les gustaría encontrar en la Biblioteca como apoyo</p>		

<p>a sus procesos de investigación; y aquí es como un poco pensar ya partir de lo que vimos, las colecciones y demás, pero también pensar como eso : qué otras cosas podría hacer la Biblioteca [Nacional] para que haya un desarrollo mayor en términos de sus investigaciones como instituciones académicas e investigativas. No sé .. quién quisiera comenzar, la idea es que pues generemos ideas también eso es una parte interesante de esta segunda ronda de preguntas.</p>		
<p>CRISTINA: pero en este momento se te ocurre alguno? Como que tú digas bueno.. sería interesante.. eso lo dijiste ahorita un poco: traer los estudiantes o que la Biblioteca fuera a la Universidad y comentara con estos semilleros.. qué otra cosa de pronto se te ocurriría ya en términos de la Universidad y de los grupos de investigación también, no sólo los semilleros sino grupos...</p>	<p>42:34 Martha Cecilia Rodríguez: bueno, yo creo que de todas formas lo que vimos es una cosa muy somera, muy por encima, tocaría meternos más en los servicios que ofrece la Biblioteca, porque pues así por encima no. Por eso la idea de establecer algún contacto, algún punto de contacto para conocer un poco más y poder identificar más cuáles son los servicios que nosotros podemos aprovechar de alguna forma.</p> <p>Sí, como grupo, nosotros en este momento tenemos cerca de 50 proyectos de investigación que se están llevando a cabo y los manejamos precisamente desde diferentes áreas, desde el ámbito uniprofesional. Pero sí me gustaría conocer un poco más de ese ámbito de la Biblioteca para poder acercarnos más a la Biblioteca y saber qué otros servicios ofrece.</p>	
<p>Listo Martha, gracias.</p>	<p>43:46 Martha Jimena Galvis: pues a mí me surgen son como interrogantes, no? interrogantes de bueno, averiguar esos proyectos de investigación en específico y a partir de ahí, cosas más concretas. Como les comentaba, el tema de asesoría en procesos técnicos, lo de la Diseminación Selectiva de Información esos son ya identificados y que muy seguramente de pronto vamos a hacer uso ;en lo posible queda de tarea para mí, para luego contactarme con ustedes.</p>	
<p>CRISTINA: Claro, una de las cosas que también teníamos como objetivo con este grupo focal era precisamente eso: establecer canales de comunicación, sí? entonces ya ahí pues digamos como que quedamos conectados; la idea es lo que les mencionábamos desde el</p>		

<p>principio de la actividad, como al terminar el estudio de usuarios poder generar unas estrategias para llegar a ustedes, que ustedes vengan.. como que los canales de comunicación quedan abiertos y la idea también es generar como esas iniciativas de cómo podemos articularnos y qué tipo de estrategias podemos implementar para optimizar y fortalecer los servicios de la Biblioteca, no solamente los servicios sino también como el reconocimiento y la presencia de la Biblioteca afuera y también de las instituciones que ustedes representan acá.. como que haya un trabajo articulado que pueda resultar interesante.</p>		
--	--	--

46:00 CRISTINA: en términos de estructura: recuperación de palabras claves, utilización como de esos asuntos de cómo son recuperables los artículos.

Y si entiendo bien también eso –que ahora que lo dices me genera la reflexión- como una de las labores que podría o debería en este momento la Biblioteca Nacional y que no es solamente recuperar esa producción bibliográfica y documental del país, sino también como difundirla no? sí cómo divulgarla afuera, cómo movilizar eso que esté ahí y eso parte digamos no solamente como del proceso de catalogación, sino de cómo esa producción afuera es visible.. pues afuera y adentro, no? y que creo que eso que dices es interesante para pensar ahí cómo puede la Biblioteca poner a circular.

45:01 Sigrid Falla: yo ahí creo que hay una cosa que a los investigadores en general –retomando lo que decía José Nelson hace un rato- les interesa mucho y es que lo que uno escribe lo lean. Entonces a lo mejor no sé si digamos un tipo de asesoría en términos de cómo catalogar un artículo, cómo referenciarlo en bases de datos.. o sea, qué tendría uno que hacer en el momento en que está produciendo sus artículos, sus libros resultado de investigación, para que tuvieran una circulación mucho más amplia; que no se queden restringidos a ciertos espacios. Por eso pues digamos el tema digital es importante pero aún en lo digital hay tanta información que uno dice: no, a qué horas van a encontrar éste articulito que yo escribí.. en otro lugar que se estén preguntando cosas similares. Supongo que sobre eso deben haber técnicas..

Pero.. sí sí .. digamos por un lado cómo hacer las búsquedas que me parece muy importante que la Biblioteca [Nacional] le apoye a uno pero que también digamos uno tuviera más herramientas de búsqueda, pero por el otro lado escribir y referenciar lo que uno produce para que se encuentre más fácil, para que otros que estén buscando cosas similares las encuentren rápidamente. Divulgarla, claro..

47:11 sí, porque yo supongo que la Biblioteca está metida en muchas redes de bibliotecas.. pues no sólo la [Biblioteca]Nacional que es la mamá de las bibliotecas del país pero también internacionalmente; entonces no sé si es a través de un boletín, o a través de alguna cosa que en el resto del mundo conozcan..

<p>LYDA ESPAÑA: es el portal. Es el Catálogo Colectivo. Esa apertura al mundo es a través de eso. Entonces por eso las instituciones Ese catálogo en esta versión de los registros y en la versión de <i>Colombiae</i>, son las puertas de los investigadores a través de la Biblioteca Nacional.</p> <p>Por ejemplo esto de referenciar, de aprender a hacer una sinópsis o una analítica de una revista, nosotros lo hacemos desde el punto de vista bibliotecológico; pero yo pienso que ahí ya es el llamado a la universidad, que la universidad debe hacer esa reflexión con sus investigadores, con los chicos que están aprendiendo a hacer investigación para referenciar, porque uno de los problemas grandes que tiene la Biblioteca es que el investigador no sabe investigar: que no tienen una delimitación del tema y que al recuperar lo que nosotros tenemos, que al describir inequívocamente un documento nosotros podamos ser certeros en esa descripción. Eso sí es un proceso bibliotecológico que sí estamos procurando; pero en la recuperación el mismo investigador es el que lleva el proceso. O sea nosotros lo que le damos son herramientas de difusión. El catálogo a que debe apuntar: a que las instituciones tanto públicas como privadas estén en el Catálogo Colectivo. Porque esa es la ventana. Y es una ventana que el Estado asume económicamente. La visibilidad de los trabajos investigativos inicia con el Depósito Legal. Ya el hecho de que lo tenga, lo podemos documentar. Y a través de lo institucional es que formen parte de estos proyectos que la Biblioteca llama y hace invitaciones públicas a que la gente participe. Fuera de todas las actividades de formación y todo que podemos pensar e implementar</p>		<p><i>Colombiae</i> es un portal que reúne en un solo sitio, el patrimonio bibliográfico y documental digital colombiano que albergan las diferentes instituciones culturales del país. Nace por iniciativa de la Biblioteca Nacional, la Biblioteca Luis Ángel Arango, la Universidad Nacional de Colombia, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín y el Archivo Histórico de Medellín. El principal objetivo de este portal colaborativo es concentrar en un único espacio web las colecciones digitales realizadas por instituciones culturales de carácter público o privado para facilitar la búsqueda, investigación y acceso a colecciones digitales.</p>
<p>49:48 José Nelson Pérez: pues pensando en</p>		

	<p>los servicios veo que la Biblioteca está muy avanzada; porque yo pensaba decir que los estudiantes hoy día suelen tener mejores teléfonos celulares que nosotros los profesores. Entonces si esos servicios llegan a esas tablets a esos celulares que tienen los estudiantes, la Biblioteca está llegando hasta la gente que hace investigación, yo veo que llega a través de Facebook, Twiter, YouTube, etcétera.</p> <p>Yo diría que entonces depronto hace falta es tal vez una estrategia más directa de conocimiento y de intercambio ya con los propios actores, osea ya nosotros como personas de carne y hueso con los chicos, con los grupos de investigación, los semilleros para que se afianzen algunos procesos que sería bueno ampliar. Y la otra expectativa es esa: que queríamos a través de la misma biblioteca y con la misma prestancia que tiene la Biblioteca Nacional, acceda uno a otros fondos documentales o a otros repósitos digitales tanto nacionales como internacionales; que la Biblioteca Nacional sea una puerta de entrada a toda una serie de documentos que también hay; porque obviamente aquí también cuentan con la Biblioteca Luis Ángel Arango.</p> <p>Pero veo que están bien, no se puede pedir tampoco más porque están en la era.. yo diría que más de la Internet de la web.. de la web ya 3.0 que viene ya con servicios que son puramente semánticos, donde yo con el significado de lo que voy a buscar, entraría a recuperar, pero ya son sueños.. dicen que viene la web de la sabiduría, la web del saber Pero yo veo que le haría falta una estrategia de comuunicación más amplia, más vigorosa.. porque yo veo que los servicios ahí están. No soy usuario directamente pero supongo que ahí están. Y si a través del twiter le llegan a uno y le dicen qué hay es casi personalizado, va a estar muy bien.</p>	
<p>52:23 CRISTINA: listo, don Nelson. Vamos entonces con la última pregunta ya para finalizar el grupo focal y esta pregunta también está enfocada un poco a la misión digamos de la Biblioteca Nacional, a esto que les hablaba Carolina de la recuperación, preservación y acceso a todo ese patrimonio bibliográfico y documental</p>		<p>Refiriéndose a la intervención de Sigrid Falla: minutos 36:58 a 39:58</p>

<p>que resguarda la Biblioteca, y justamente es pensar en términos de la experiencia que ustedes tienen en investigación con las entidades con las que trabajan, las que han tenido a manera personal con semilleros de investigación y demás. ¿Como cuáles son los inconvenientes que se presentan justamente con eso: en relación con la recuperación, preservación y acceso al patrimonio bibliográfico y documental en este país, como cuáles son los inconvenientes que ustedes pueden identificar o que han tenido que sortear digamos en esos procesos de investigación? en esos términos de cómo se recupera cierto material, cómo se accede -lo que <i>tú</i> decías un poco de la preservación también con la revista que nos comentabas- como cuáles son esos inconvenientes que se les han presentado y que resulta fundamental para una institución como la Biblioteca Nacional, que esa es su misión particular, como pensarlas y comprender mejor cómo se está sorteando en distintos ámbitos eso.. ese asunto de la recuperación, preservación y acceso a nuestro patrimonio bibliográfico y documental?53:45</p>		
	<p>53:48 Sigrid Falla: pues una si es la conservación física digamos de los documentos más antiguos, porque en general.. no mentiras no sé si en general en instituciones, pero en Maloka particularmente no.. en este momento hay una persona al frente del archivo desde hace muy poco tiempo que tiene un poco más de conocimiento; pero no es.. digamos que no tenemos.. el conocimiento ni los medios adecuados para conservar el material. Eso es una cosa importante que seguramente con el tiempo se irá superando porque ya casi todo se está produciendo al tiempo digital e impreso y cada vez se hará más digital.</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: pero ahí es donde debemos tener más cuidado.. es</p>		<p><i>D.O.S</i> es una familia de sistemas operativos para</p>

<p>importante para ustedes que hacen investigación tener claro: los soportes digitales no garantizan la preservación. Lo único que en este momento tenemos claro es que tenemos documentos de 1450 en la Biblioteca y están en buen estado. El cine tiene 137 años y tenemos microfilm, nosotros el filme está en cinta de 35 milímetros. Digitalizar, ponerlo en servidores no, no es y eso se hizo un llamado.. ustedes actúan cuando se hagan las citas desde la Biblioteca Nacional para concientizarlos que lo digital no es la solución. El problema que tenemos con los soportes es ese: que han cambiado: si miramos el desarrollo por ejemplo de todos los discos de almacenamiento de los PC hay unos que no se tienen; hay formatos.. por ejemplo lo que se hizo en D.O.S... los sistemas de información, si no tenemos un reproductor de esa época no se puede leer. Y lo digital es muy muy flexible; o sea es demasiado sensible. Y la única institución que en este momento le puede garantizar a cada una de sus instituciones que se preserve la memoria de la producción de ustedes, somos nosotros [Biblioteca Nacional] y el Archivo General de la Nación.</p>		<p>PC. Con la aparición de los sistemas operativos gráficos, del tipo Windows, en especial aquellos de 32 bits, del tipo Windows 95, el DOS ha ido quedando relegado a un segundo plano, hasta verse reducido al mero intérprete de órdenes, y a las líneas de comandos. Actualmente está discontinuado, pero vigente en algunas PC's como "Símbolo de Sistema".</p>
	<p>56:01 Sigrid Falla: de hecho ahora que me lo dices, yo por ejemplo tengo videos del doctor Salomón Jattin contando su historia (sonríe). Yo no me acuerdo, está en súper 8 o en alguna cosa así que..</p>	
<p>Nosotros tenemos lectores de súper 8. Y tenemos alianzas con la Fundación Patrimonio Fílmico [Colombiano] que hace eso: o sea, el video láser que se hizo. En Colombia se produjo música con video láser; o sea, se trajo, y no hay lector en el país de video láser que sirva en este momento. O sea que esos 10-15 lectores que se hizo producción o se hicieron se tienen, pero no se pueden reproducir. El PDF que nombraba <i>el profesor</i>, es un</p>		<p>Aludiendo a José Nelson</p>

documento de consulta, pero no de conservación. Si hablamos en Tiff hablamos de conservación y dependiendo del soporte donde lo estemos guardando; la Biblioteca Nacional tiene el mejor –y eso se los digo con todo el orgullo que debe darnos tener en el país eso- es el Grupo de Conservación de la Biblioteca Nacional. Y las máquinas que tenemos no las tiene nadie en el país.. ni en Latinoamérica. Fue un apoyo con Corea, estamos en una fase.. esto no es la alarma y no quiero terminar y cerrar con “por favor, la alarma”, pero sí: si ustedes no depositan, si no promueven el Depósito [Legal] en sus instituciones y de sus investigadores, en cincuenta años no vamos a tener nada de esa memoria producida por ustedes. Lo que está haciendo la Universidad Distrital con el repositorio de tesis digitales: es una cosa supremamente compleja; ya hemos vivido en instituciones como Francia que tienen todo el desarrollo, hicieron un proceso de [...] con ciertas colecciones. En este momento están todo en 35 [mm]. Porque es lo único que se puede guardar: en microfilm y en 35 es lo que se guarda. La digitalización no es garantía para nuestra memoria. Y ustedes .. los de las universidades fundamentalmente una de sus misiones es preservar la memoria institucional de sus estudiantes. Porque aquí en la Biblioteca no guardamos tesis de grado; las guardan las bibliotecas universitarias. Las instituciones guardan su memoria histórica. Nosotros guardamos la memoria de todos.. de los productos [...] y algunos inéditos. Pero sí es un llamado que está haciendo la Biblioteca Nacional, y es que si ustedes no tienen el mecanismo de estar todo en la onda digital, que dejen el papel acá y que dejen lo digital

<p>acá porque nosotros sí tenemos como institución que migrar. Porque eso se tiene que migrar cada seis meses cambian formatos. Que tengamos claro que lo tecnológico es un arma de doble filo y que la Biblioteca Nacional sí tiene el acceso y el Estado colombiano a través de la Biblioteca Nacional e instituciones como el Archivo General o como el Museo [Nacional], tenemos el deber ser nuestro es esa preservación y buscar los medios de soportes para poder hacer la función. O sea que lo digital es una cosa que todo el mundo asume, pero que lo más probable es que perdamos mucha de la información que tenemos.</p>		
	<p>59:14 Martha Cecilia Rodríguez: Pues. Yo diría.. lo que tiene que ver con la Universidad [Pedagógica] todos los inconvenientes que tienen las instituciones públicas para preservar toda su memoria en el sentido de nosotros que tenemos un Centro de Memoria Viva que quisimos trabajarlo y están las buenas intenciones, están las buenas posibilidades pero entra a mediar la parte económica, entonces quién se hace cargo del centro.. yo no estoy hablando de la biblioteca como tal; estoy hablando de esos centros de documentación o ese centro que como repositorio de tesis de grado, de doctorado que tenemos, como todos los productos de las investigaciones, nosotros tratamos de trabajar en esa parte y pues empezamos a hacerlo pero nos encontramos con una serie de limitaciones, como les decía aparte de la parte económica, entonces ya no tenemos quién nos colabore, con quién podemos trabajar, tenemos las políticas administrativas.. entonces eso es importante [...] Y tenemos una cosa también muy importante de que nos hiciste la observación que es importante preservar todo este tipo de información. Todos sabemos que es muy importante, pero hay otras cosas urgentes. Entonces los recursos van para otras cosas; eso nos ha pasado en la Universidad en la parte de investigación, con el Centro de Investigación.</p>	
<p>LYDA ESPAÑA: después de este estudio de usuarios nosotros queremos volver a tomar el trabajo</p>		<p><i>Vamos a Hacer Memoria</i> es una campaña didáctica impulsada desde la BNC</p>

<p>con universidades y tener estas alianzas con la universidad; igual traer a la gente acá [...]</p> <p>El taller de conservación se puede hacer para la gente que esté interesada; con Maloka yo lo veo clarísimo: un taller que vaya la gente o que se traiga, o sea, que la gente <u>vea</u> el taller nuestro de conservación.. que ustedes lo visiten. Esas son las cosas que son fundamentales.. participar en los encuentros de <i>Hacer Memoria</i>. Todos hacemos memoria. Y nosotros como instituciones académicas e investigativas tenemos una responsabilidad social súper fuerte con la memoria del país. Yo pienso que esto es enriquecedor totalmente el escucharlos a ustedes, el abrir también un canal fuera de toda la información que ustedes nos han dado y que vamos a sistematizar y a tener en cuenta para el estudio de usuarios, es que ustedes vean, le pongan rostro a la Biblioteca Nacional.. este es un solo rostro que es el Grupo de Servicios. Pero cada una de las líneas de acción de la Biblioteca tiene un rostro y un canal de comunicación. Y queremos llegar fundamentalmente.. conocerlos primero a ustedes para llegar porque vamos a trabajar directamente con ustedes ese es el primer punto. Durante este año van a saber mucho de la Biblioteca porque vamos a estar tocándole la puerta, porque nos interesa el trabajo que ustedes hacen y nos interesa poder hacer servicios pensados para investigadores y para procesos de investigación.</p>		<p>que busca generar conciencia en el país sobre la importancia de recuperar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico como un material fundamental para el conocimiento e investigación sobre la historia y la cultura del país y de cada una de sus comunidades. Esta campaña surge principalmente en respuesta al desconocimiento de la importancia y el sentido del Depósito Legal y por por ende, el incumplimiento de la norma que permite la conservación del patrimonio bibliográfico ocasionando la pérdida de muchos materiales de interés patrimonial que hoy no se recogen ni se conservan. Mayor información: Daniel Moncada Patiño vamosahacermemoria@mincultura.gov.co</p>
<p>CRISTINA: falta una intervención, creo que Martha quería decir algo último...?</p>	<p>1:02:52 Martha Jimena Galvis: Sí pero algo muy concreto: a veces en la dificultad en el acceso se debe primero, lo que tú decías Lyda que el investigador a veces no sabemos investigar y llegamos allá “hum, no sé por dónde comenzar” por el mundo de posibilidades que hay, eso uno y lo otro es que muchas veces no hay personas capacitadas.. tanto en los procesos técnicos, como en los</p>	

	<p>servicios y en la conformación de toda la biblioteca. Entonces -en las departamentales se ve mucho- entonces la señora que estaba sin trabajo: “váyase para la biblioteca y allá atiende” entonces cataloga el uno de acuerdo con criterios muy personales y entonces ahí se pierde un material que puede ser usado de forma correcta, se perdió en el vacío y los servicios quedan ahí en el aire. Eso pienso que afecta mucho el tema del acceso y hasta recuperación y conservación.</p>	
<p>CRISTINA: José Nelson tiene una intervención en este punto?</p>	<p>1:03:45 José Nelson Pérez: bueno, sí me ha dejado pensando el último concepto que ha emitido, pero también quiero comunicarles experiencias vividas y que de cierta manera han sido nefastas para <i>la institución</i>. Nosotros tenemos una colección importante de un pensador en una sede precisamente de interdicción, la sede La Macarena; pero por no tener digamos un mecanismo de acceso a eso – pues eso es como tener petróleo sin poderlo explotar- y nos ha pasado mucho sobre todo con él, lo que pasa es que hoy día esto se fundió, no es mi modo de ver las cosas, no?- esto se fundió en algo que se llama la gestión documental. Nosotros estamos siguiendo hoy con mucho interés por ejemplo <i>Inter pares</i> que se gestan en Canadá y que tienen que ver con todo este tema; y es que llegó un momento en que nosotros nos vimos ahogados por toda la cantidad de documentación que tenemos y nos toca pedir auxilio al Archivo Distrital. Porque prácticamente estábamos al borde de una sanción.</p>	<p>Se refiere a la U. Distrital, entidad que él representa en este grupo focal.</p> <p><i>InterPARES Trust</i> (iTrust 2013-2018) es un proyecto de investigación multinacional, interdisciplinar para explorar cuestiones relativas a los registros digitales y datos confiados a la Internet. Su objetivo es generar marcos teóricos y metodológicos para desarrollar políticas locales, nacionales e internacionales, procedimientos, reglamentos, normas y legislación, con el fin de asegurar la confianza pública fundamentada en la evidencia del buen gobierno, una economía digital fuerte, y una memoria digital persistente.</p> <p>Acoge organizaciones tanto públicas como privadas y que son responsables de archivos digitales emanados de actividades gubernamentales o de investigación, artes y entretenimiento, actividades sociales y/o comunitarias, etc., para que sean capaces de preservar un adecuado registro de su pasado a largo plazo, de aquellos archivos que satisfagan los</p>

		<p>requerimientos de sus organizaciones y las necesidades sociales de sus usuarios.</p> <p>Estos asociados se agrupan en equipos humanos con un propósito grupal denominados "TEAM" – Theoretical Elaborations into Archival Management; los TEAM's que conforman este proyecto son: Norteamérica, Europa, Latinoamérica (dentro del cuál está Colombia representada con la U. de la Salle), Asia, Australasia y África.</p> <p>ITrust, dirigido por la Dr. Luciana Duranti, tiene su base en el Centro para el Estudio Internacional de Documentos y Archivos Contemporáneas de la Escuela de Bibliotecología, Archivonomía y Estudios de la Información de la Universidad de British Columbia, en Vancouver, Columbia Británica, Canadá.</p> <p>Sitio Web: https://interparestrust.org/</p> <p>ITrust se construye sobre los cimientos del Proyecto InterPARES- International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (Investigación Internacional en la conservación de los documentos auténticos en Sistemas Electrónicos) llevadas a cabo en tres fases entre 1998 y 2012.</p> <p>La propuesta operó bajo los términos y condiciones aceptados por sus agencias patrocinadoras, y desarrolló sus actividades en un ambiente de abierto debate académico que impulsara el libre flujo de ideas e</p>
--	--	---

		<p>información entre sus variados asociados. La sede administrativa para el Proyecto fue, igual que actualmente, la Universidad de Columbia Británica del Canadá (UBC); los resultados y productos de las tres primeras fases del Proyecto InterPARES de investigación se puede encontrar en http://www.interpares.org/</p>
<p>LYDA ESPAÑA: pero eso es gestión documental y es archivo. No es gestión de bibliotecas...</p> <p>Pero hay una .. perdóname porque ahí si una de las funciones es tener clarísimo eso: la Biblioteca Nacional y su función .. eso ya lo había explicado un poco como qué es la Biblioteca Nacional. La gestión documental y la gestión de archivos lo coordina el Archivo General de la Nación y nosotros en eso somos totalmente transparentes porque somos la línea de exclusión: somos Ministerio de Cultura y entidades adscritas especiales. No hay duda que se debe cruzar por ejemplo en archivos históricos como Los Comuneros; pero en este momento en la actualidad, las instituciones deben tener claro qué es un archivo de gestión y qué es una gestión documental y la diferencia entre el manejo de lo que es bibliográfico y lo documental. Nosotros pues preservamos y hablamos y sensibilizamos sobre el patrimonio bibliográfico y documental.. la definición de documental para nosotros es: audiovisual, partitura..o sea, formatos; en el Archivo General de la Nación la gestión documental y el documento que ellos manejan son sobre gestiones administrativas. Ahí es clara la diferencia y si ustedes tienen una duda</p>	<p>1:05:08 José Nelson Pérez: Sí, pero digamos es que las fronteras.. los límites como que se están rebasando..</p>	

<p>sobre eso, tanto el Archivo como nosotros hacemos asesorías para que ustedes no confundan.. por ejemplo un centro de documentación a veces guarda todos estos informes de gestión y todo, el archivo de la Biblioteca da la asesoría para saber cómo delimitan esas dos funciones, porque los archivos dan cuenta y fé de la parte administrativa de las instituciones enfocado en el proceso de Isolucion – ustedes lo conocen, el proceso este de gestión de calidad- y la riqueza de documentación que sale de la producción investigativa de una institución.</p>		
	<p>1:07:06 José Nelson Pérez: Sí claro, pero digamos lo que toca el tema del repositorio digital se hace muy fuerte y se arraiga mucho en el caso nuestro.. toda vez que la producción científica hoy día es recuperable vía identificadores especiales como el identificador de <i>objeto-documento</i>. A nosotros nos interesa tener cosas guardadas que según. Y nosotros al día de hoy sabemos que tecnológicamente si se le coloca estampa de tiempo al documento que sea se mantiene los años que sea. Y ya la ley ha normado en eso. Hay normas que permiten que precisamente se pueda digitalizar y garantizar que se da para N años ese soporte y nosotros por eso hemos dado esos pasos. Porque por ejemplo en esto del repositorio no están solamente los trabajos de grado sino las notas de clase de un profesor que quiere que eso pase a la historia y esté para consulta. Y eso tendría u identificador de objeto-documento... Sí pues yo pensaría que importante intercambiar ahí eso y mirar a ver.. porque es decir, en el caso de la institución nuestra tendemos hacia allá. El hecho de tomar la decisión frente a las tesis tiene que ver con eso. Pero bueno, no es la intención de llevar a una polémica en ese sentido, sino dejar la inquietud, preguntar internamente, entonces dejar como nuestra vista que queremos del asunto. Obviamente pues eso está en evolución; entendemos nosotros.</p>	<p>El <i>Modelo de Objetos de Documento</i> o DOM, es la interfaz que permite acceder y manipular, mediante la programación, los contenidos de una página web (o documento). Proporciona una representación estructurada, orientada a objetos, de los elementos individuales y el contenido de una página, con métodos para recuperar y fijar las propiedades de dichos objetos. Además, proporciona métodos para agregar y eliminar dichos objetos, permitiendo crear contenido dinámico.</p>
<p>1:08:19 LYDA ESPAÑA: Pero es un documento de gestión; ustedes como política de la institución lo pueden</p>		

<p>tener, pero para nosotros como asesores como ente rector, son cosas totalmente diferentes.</p>		
<p>1:09:17 CRISTINA: no, igual lo importante es que el canal de comunicación quede abierto y pues tanto brindar asesoría acá, como estar viendo los procesos que ustedes están haciendo en investigación, pues es un interés que se tiene desde la Biblioteca. Bueno pues para cerrar un poco no sé si quieran volver sobre las palabras.. Martha, las dos Marthas que estuvieron acá...</p>		<p>En este punto ya se deben retirar los participantes que estuvieron en la sesión y queda José Nelson de la U. Distrital quién accede a participar en los bloques anteriores de la sesión en los que no estuvo y continuar con sus opiniones.</p>
<p>1:11:56 CRISTINA: Listo, sí un poco quisiera también pensando en que pues la primera parte del grupo focal tenía que ver un poco como con esa recepción que está teniendo la Biblioteca Nacional en el ámbito académico e investigativo en este momento distrital, pero también lo vamos a hacer y lo vamos a proyectar como a nivel nacional. Un poco ver qué se conoce sobre la Biblioteca, cuál es el reconocimiento que la Biblioteca tiene en este ámbito académico.. digamos que esas eran como las cuatro preguntas para iniciar, y en seguida lo que hicimos era como una presentación sobre el marco general en donde se moviliza la Biblioteca, su misión, los planes que a nivel nacional desarrolla, los servicios que presta, las colecciones que alberga. Porque digamos que uno de los intereses fundamentales que tenemos es eso: como movilizar todo ese conocimiento que está ahí, como optimizar los servicios que está prestando la Biblioteca y también aprovechar por un lado los usuarios que ya tenemos acá y por otro como poder atraer y crear estrategias para acercar a la Biblioteca Nacional a los usuarios potenciales; fundamentalmente pues estudiantes de últimos semestres,</p>		

personas que están haciendo una investigación, semilleros de investigación, centros de investigación. Entonces fundamental ahí como pensarlo.

Un poco lo que le estaba comentando Lyda y es que pues la Universidad Distrital tiene una presencia fuerte en la Biblioteca Nacional en términos de carnetización, digamos que son de los usuarios que más se carnetizan en la Biblioteca, sin embargo no son de los usuarios que más hacen investigación en términos de llegar a las fuentes primarias que nosotros tenemos, como aprovechar fuertemente las colecciones ; y hay algo que nosotros sí nos preguntamos y que nos interesaría movilizar mucho con la Universidad Distrital y es: bueno ya tenemos ese público acá, pero como hacemos para dinamizar la acción que ellos tienen sobre las colecciones o sobre los servicios que presta la Biblioteca. Es como ese interés también rastrear un poco la percepción que usted tiene viniendo desde la Distrital, como investigador, dentro del área de investigación de la Universidad Distrital. Ese es como el marco que pongo ahí para que podamos como dialogar. Entonces ahí la pregunta fundamental tiene que ver.. la primera pregunta que tenemos es como en ese ámbito académico e investigativo en el cuál usted participa, Cuál es la idea que usted cree tiene la gente sobre la Biblioteca Nacional? y en la gente contamos estudiantes, profesores, investigadores.. como cuál es esa idea general que la gente tiene sobre Biblioteca Nacional? vale la pena advertir que aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, que si la gente no nos percibe o nos percibe de una manera no tan agradable, está muy bien saberlo porque nos interesa justamente es poder tener esa

<p>información de cómo es que la gente nos está recibiendo. Es un poco eso: como en el ámbito en que usted se moviliza académica e investigativamente, cuál es la idea que se tiene sobre la Biblioteca Nacional de Colombia?</p>		
	<p>1:14:58 José Nelson Pérez: bueno, ahí de pronto sea un tanto atrevido pero te voy a dar el punto de vista tal como inadvertidamente puede uno considerar. Uno por lo que intuye, tal vez, la gente espera encontrar aquí efectivamente eso que nos decía Lyda: es decir fondos documentales que nos hablan de la tradición histórica de aquellos elementos sobre todo de tipo tal vez cultural algo así como de pronto lo que hicieron los miembros de la expedición botánica o de pronto algo sobre Gaitán, o algo sobre Uribe Uribe, o sobre la Guerra de los Mil Días, etcétera digamos tal vez es como en ese ámbito de pronto hay como un estereotipo frente a la Biblioteca Nacional. Yo quedé sorprendido de ver que tienen servicios que están muy a tono con lo que demanda el momento y también de mirar rápidamente el folletico en donde efectivamente se nota que hay unos fondos muy interesantes de trabajo. Yo tal vez le vería que tiene ese carácter, dado que los investigadores nuestros son un espectro muy amplio; por ejemplo tal vez en el ámbito de las ingenierías yo no veo los estudiantes de las ingenierías acá. Veo los de Artes, de pronto; veo los de Ciencias Humanas especialmente los de Ciencias Sociales. Pero lo de tecnológicas de la parte ambiental.. a no ser que de pronto en el tema ambiental mirando lo de Humboldt y un poco digamos..</p> <p>.. José Celestino Mutis y el trabajo que hicieron en Expedición Botánica, pero digamos que nosotros tenemos una Facultad muy fuerte en lo ambiental y tal vez no encontrarían aquí otra cosa que no fuesen documentos tal vez históricos. Pero pues al día de hoy la investigación requiere el estado del arte mismo hace que se vaya a las revistas, a lo último que está saliendo para el interés de muchos investigadores que orientan los semilleros, la generación de nuevo conocimiento que tal vez en ese caso no la encontrarían aquí.</p>	

	<p>Indagando en el acervo cultural e histórico de la Nación, eventualmente sí lo encontrarían aquí. Es como la vista que yo tendría y con la ilusión de que vía la modernidad y esas tecnologías que se han mostrado, pues que las respuestas sean rápidas, precisas, oportunas y lo que la gente está demandando. Obviamente pues tendrán también unos mecanismos y unos accesos a ciertos materiales que tienen unas normas de cómo se deben manejar, se deben manipular, se deben trabajar; de pronto eso habría que divulgarlo más a fondo con la gente, no? Especialmente digamos en los temas sonoros y de tipo cultural..</p> <p>Sí. Es como la vista que yo tendría.</p>	
<p>CRISTINA...José Celestino Mutis.. ¿El Centro de Documentación Musical?</p>		
<p>1:18:14 CRISTINA: listo.¿Puede José Nelson identificar algunas líneas de acción del trabajo que hace la Biblioteca Nacional, como cuáles son sus tareas fundamentales o los campos en donde ha venido interviniendo.. no sé si en términos bibliográficos, documentales, culturales..? un poco la idea es saber como qué tipo de conocimientos se tienen –en este caso la Universidad Distrital- sobre la labor de la Biblioteca Nacional.</p>	<p>1:18:42 José Nelson Pérez: Sí. Pues uno esperaría que aquí estuviera el patrimonio cultural de la Nación. Uno como que aspira que eso esté aquí y ojalá complementado con otras bibliotecas generales como la Luis Ángel [Arango] por ejemplo, al menos cuando yo era estudiante para mí eran los dos referentes: la biblioteca Luis Ángel y ésta, sobre todo en el aspecto del patrimonio histórico-cultural. Pero ya digamos en el ámbito de la ciencia y la investigación científica y del estado del arte hay muchas cosas tal vez más allá. Aunque no quiere decir que la investigación misma no se puede hacer con los repositorios que hay acá o con lo que esté aquí guardado.</p>	
<p>1:19:22 CRISTINA: Claro, una de las cosas que comentábamos en la presentación que se hizo de la Biblioteca, es que sí está muy fuertemente marcado el tema de que claro, y esa es una de las grandes riquezas que tiene la Biblioteca y que se encarga de preservar, como esas primeras fuentes que es lo que se viene a consultar y que es material histórico obviamente; pero que también la Biblioteca se alimenta por esta ley que es la Ley de Depósito Legal que era un poco lo que se hablaba que es una ley del siglo XIX, dice que todo material publicado en el país debe ser traído acá. En esa medida el material que llega a la Biblioteca Nacional es</p>		

bastante diverso y es bastante actual. Es decir, aquí está entrando todos los días al Área de Procesos Técnicos revistas, periódicos, material bibliográfico, todo lo que se esté publicando en el país y que claro, a veces como que se desconoce mucho que para hacer una investigación que tenga que tener recursos bibliográficos actuales o de producción nacional, pues este también es el lugar y no solamente el material del siglo XIX hacia atrás. Entonces creo que también ahí uno puede aprovechar mucho para pensar que no solamente –aunque es el grupo más fuerte que tiene la Biblioteca Nacional- las Ciencias Sociales y Humanas podrán estar interesadas como en asistir a la Biblioteca y emprender procesos de investigación acá, sino que las tecnologías por ejemplo -que tiene la [Universidad] Distrital- y que de hecho sí vienen usuarios acá, también de ingeniería, más fuertemente la gente que estudia licenciatura porque son los que tenemos acá de vecinos, pero que pueden hacer -si hay una perspectiva de investigación que tenga que ver con recuperación o como con revisión histórica de ciertas cosas, las revistas que se han hecho en esa área temática en particular donde la tecnología esté revisando, los licenciados que también empiezan a hacer investigación y quieren ver los libros o textos que se han hecho en el país y que ahí empiezan a configurar una idea de como cierta metodología llegó al país, en qué años, en qué momento, sí? Como que ahí hay varias líneas que uno puede ir tejiendo y que eso es a veces es lo que no se conoce tanto. Que hay nuestro interés de decir bueno, la idea -que es lo que hemos estado pensando desde el Grupo de Servicios- es como.. hay que salir un poco e ir a mostrar qué es lo que tenemos, porque

<p>no solamente están esas palabras que están ahí que fue como empezamos el ejercicio, como “¿qué se le viene a usted a la cabeza cuando piensa en la Biblioteca Nacional?”, como historia, libros antiguos, patrimonio.. que no es solamente eso, que es una cosa fuerte, sino que también hay otro material que puede ser usado para procesos de investigación de diversa índole.</p> <p>1:21:54 Entonces en esa medida también es chévere como que empezar y establecer los canales de comunicación para aprovechar todas esas inquietudes que están allá y ver la Biblioteca cómo puede contribuir al desarrollo de esas investigaciones. En últimas lo que una u otra hacen: la Biblioteca Nacional y la Universidad Distrital o las universidades en general, como es esa producción de conocimiento, acá tenemos este asunto de la salvaguarda, la recuperación y la preservación y el acceso a ese material, pero digamos que en una misma línea está ese asunto de la producción de conocimiento que es un punto ahí bien interesante.</p> <p>Entonces claro, seguramente no hay tantos conocimientos o lo que se mantiene mucho es este tema de lo histórico, como que está ahí planteado desde hace muchos años y que sí deberemos movilizar en otras líneas también.</p>		
<p>Sí. Claro..</p>	<p>1:22:42 José Nelson Pérez: pero por ejemplo, supongo yo que aquí también el Depósito Legal de todas las revistas del país está cierto?</p> <p>Pero entonces por ejemplo en ocasiones.. lo que yo digo, si está en la versión digital es más democrático, más accesible, más fácil que si está en papel porque si está en papel, pue estará una, dos.. no sé cuantas lo que demandan los estándares, pero si esa misma revista está digamos a todo el espectro nacional, a quien quiera mirar, pues como mejor.</p>	
<p>1:23:20 CRISTINA: claro, ahí ya son</p>		

<p>cuestiones de legislaciones también, no? pues como todo el tema de propiedad intelectual porque de hecho con ese tema del Depósito Legal la Biblioteca sí está haciendo un proceso y es lo que ahorita se conoce como el Depósito Legal de Obras Digitales, voluntario. Y es como en esa perspectiva de que hay muchas cosas que se han creado: revistas, o material libros digitales, que de ninguna manera tenemos acá y que ya se perdió.</p>		
<p>..Sí, yo creo que la Biblioteca está siendo consciente y desde el año pasado emprendió este proceso; lo que pasa es que en este punto el Depósito [Legal] es voluntario porque todavía no está normalizado. Pues es decir, no se ha creado como la... inclusión.</p>	<p>José Nelson Pérez: Yo lo decía porque es un interés muy vivo nuestro. De que nos certifiquen de acá el Depósito Legal Digital de nuestras revistas; porque es que es muy fuerte la tendencia hacia la digitalización de todas las colecciones.</p> <p>Sí, pero.. imagínate que nosotros como sistema editorial nos regimos por lo que dicta Colciencias; y entonces Colciencias nos dice “el depósito legal de sus revistas”. Entonces claro, pues toca certificarle eso, o sea, lo pide Colciencias. El sistema Nacional de Ciencia y Tecnología lo pide y nosotros no podemos..en el ejercicio de la autonomía universitaria uno no puede decir: “no, pero qué..” no? hay que hacerlo. Porque si no entonces no nos tienen en cuenta.</p> <p>Y nosotros fuimos hasta el año pasado editorial de reconocido prestigio, este año no porque tenemos algunas falencias de esa índole. Y entonces ya no.. no somos este año editorial.. y eso impacta a los investigadores porque entonces ya los libros que sacamos ya no son de referencia y quien lo dice? Colciencias y lo que es más grave aún es al no ser de reconocido prestigio, eso afecta al bolsillo de los profesores porque cuando son de reconocido prestigio vamos al <i>decreto 1279</i> que dice: a los profesores que publiquen libros resultado de investigación 15 puntos... que en términos salariales son más o menos 150 mil pesos para toda la vida, entonces eso es mucho.</p> <p>1:25:32 Entonces por eso ese tema es muy sensible el del Depósito Legal y yo quería –si no hoy- seguirlo conversando para que si se está haciendo ya, entonces uno tenga la</p>	<p>José Nelson alude al Decreto 1279 de junio 19 de 2002, Por el cual se establece el régimen salarial y prestacional de los docentes de las Universidades Estatales. Lo que cita es del artículo 10º de dicho decreto.</p>

	tranquilidad de decirle a la Institución: mire, ya nos van a certificar ese Depósito Legal.	
<p>CRISTINA: Sí lo que le cuento, la fase en la que está ahorita es: haga el depósito pero que sea un depósito voluntario. Y creo que el proceso que se está haciendo es que ese tipo de material entre a la Ley.</p> <p>Claro, pero sí es interesante que nos deje esa inquietud, porque sí es algo que.. lo de las obras digitales ya lo está pensando la Biblioteca Nacional, el Grupo de Selección y Adquisiciones ya empezó con todo este proceso del Depósito Legal Voluntario de Obras Digitales, que va como hacia la perspectiva de que quede reglamentado dentro de la Ley de Depósito Legal que ese material tiene que ser entregado y en esa medida habrá certificación, pero ese es un proceso que va. Entonces yo creo que dejar la inquietud ahí es bien interesante.</p>	<p>...Ya me acuerdo que es que el decreto 19 de 2012, el Antitrámite, nos dice muy claramente como es el Depósito Legal. Y entonces ese es el problema.</p>	
	<p>1:26:56 es que imagínate.. pues esos son temas de mucho conversar pero por ejemplo, tú sabes muy bien que manejar unas tesis.. nosotros tenemos como unas 30mil tesis al día de hoy; mucho.. más por la cantidad de egresados. Eso con las condiciones especiales de manejo documental que requiere preservarlo, de que no le caiga., que esté con una determinada iluminación, que no se manipule de cierta manera.. todo lo que exige eso sale muy costoso para las instituciones. Entonces por eso se dan vuelcos: si eso es insostenible qué es lo sostenible; Lo sostenible es el repositorio digital. La [Universidad] Distrital dio ese vuelco.. un debate muy duro. Eso no fue fácil. Y entonces estamos en eso . Entonces sí tenemos una cantidad de cosas pero es costoso tenerlas, y a veces uno también se da cuenta que tampoco es que esos trabajos de grado sean consultables. O sea, también viene un pragmatismo ahí que hay que tener en cuenta.. pero bueno, ese es un tema largo.</p>	
<p>Pero claro, creo que también con ese</p>	<p>José Nelson Pérez: Yo creo que sí lo tiene..yo</p>	

asunto de lo digital el llamado.. porque la Biblioteca Nacional con todo el plan de digitalización que tiene se ha puesto mucho como en esa tarea de pensar qué es lo que sucede con todo eso digital, que no es tan la salida como a veces se piensa. Pero sí, ese es un punto como para tenerlo ahí en cuenta. **1:28:22** Bueno, la tercera pregunta tiene que ver José Nelson con el reconocimiento de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos e investigativos. Tiene algún reconocimiento? Tiene un reconocimiento importante o no importante..qué clase de reconocimiento tiene la Biblioteca en éstos ámbitos académicos.. ..cómo se visibiliza?

creo sí lo tiene; pero con éste tipo de cosas yo creo que se va a hacer muchísimo para que efectivamente se le pondere como se le debe valorar. Porque sí lo tiene, o sea, uno sabe que de alguna manera en su vida profesional, como estudiante, como investigador tendrá que venir a la Biblioteca Nacional; pero si uno - valga la pena hacer las comparaciones, no?- uno como estudiante recuerda que lo impactó o estuvo más comprometido en la Biblioteca Luis Ángel Arango, por la que le permitió solventar muchas de las necesidades que no habían en las Universidades. Sin embargo hoy día en las universidades también, conscientes de los giros que está tomando la educación superior, pues ya tienen acceso a esas bibliotecas masivas en donde tienen el documento electrónico. Nuestros estudiantes por ejemplo tienen acceso a bases de datos bibliográficas y lo que es más, al documento completo; no sólo digamos, al índice. Entonces claro eso empuja muchísimo y ahí es donde uno ve el valor de estas iniciativas de empoderar el patrimonio y lo que tiene que ofrecer el país, sí? Pero por ejemplo, en el caso nuestro tenemos algo que ofrecer y que sabemos que no lo van a demandar: el Herbario Forestal que está construido en la Facultad del Medio Ambiente, eso no lo demandan. Entonces uno dice qué debe hacer?.. y la tendencia después de tenerlo allí en La Macarena en la Facultad del Medio Ambiente, ha sido *digitalizarlo* y el éxito ha sido rotundo donde las imágenes de las flores, de las plantas, etcétera, son realistas. Y lo usan a nivel mundial y es de las pocas cosas que uno puede decir estamos haciendo un aporte a la humanidad. Eso es lo que lo hace a uno pensar en el poder de la digitalización: el acceso a lo que nosotros hacemos. Que si no fuese así.. muy difícil.

El herbario virtual puede apreciarse en: <http://herbario.udistrital.edu.co/herbario/>

<p>Claro...</p>		
<p>1:31:09 CRISTINA: no, de hecho para la Biblioteca Nacional con el Plan de Digitalización también ha sido superimportante porque en términos de la visión de la Biblioteca que es recuperar, preservar y permitir el acceso, pues la digitalización pone estos dos en un muy buen equilibrio: que si usted digitaliza, el material no se vuelve a consultar, lo está preservando pero teniéndolo en el catálogo en línea, pudiéndolo difundir de una manera mayor pues va a cumplir las dos cosas. Entonces yo creo que nosotros no estamos de ninguna manera en desacuerdo con el tema de la digitalización, sino que sí somos conscientes después de los procesos que ha tenido la Biblioteca que ese no es.. digamos que esa no es la salida última, sí? por el tipo de formato que se tiene, que va cambiando mucho y que entonces implica una migración constante también para poder mantenerlo.</p>		
	<p>Lo que pasa es que la Biblioteca son víctimas de una dualidad. Por un lado tienen que ser muy conservador, pero por otro lado tienen que ser muy revolucionarios. ...Porque obviamente uno un papiro.. si lo llega a tener, pues claro eso es valiosísimo; pero por otro lado también pues... ... esto cambió.. y también se necesita es otra [...] del mundo.</p>	
<p>CRISTINA: y creo que ésta [biblioteca] que tiene 237 años le ha tocado ...quién puede acceder a él... Claro que sí. Última pregunta y es que creo que sumercé me decía que sí había sido usuario de la Biblioteca o que lo fue en algún momento. Hace</p>		

<p>cuánto no viene por acá a utilizar nuestra salas, a consultar el material?</p>		
<p>..¿Qué profesión tiene José Nelson?</p>	<p>1:32:46 José Nelson Pérez: Mmm.. bastante. Bastante porque básicamente yo la utilicé fue en mi pregrado.. en el tema de..</p> <p>.. soy ingeniero. Ingeniero de informática, Ingeniero de sistemas. Pues por eso esos temas de la digitalización los manejo bastante bien. Y con muchas tesis he trabajado en torno a esos temas; y empujando desde la tecnología mucho en la [Universidad] Distrital. Las revistas yo me encargué de pasarlas todas a Open Journal System; pero también porque Colciencias empuja mucho en eso, por eso se necesita transparencia en los procesos de generación, producción y edición de las revistas; entonces todos tenemos que rendir cuentas así al instante: entonces Colciencias viene y nos mira y ya.. listos, tranquilos. Y eso es muy bueno porque todo el proceso de una revista en lo que nosotros estamos haciendo, es de que el autor que quiere enviar es hasta que se diagrama la revista.; y ya lo que estamos haciendo de impresión es para poder cumplir con las normatividades. Pero te estoy contando en caliente: de las discusiones de hace unos quince días. De gente muy radical que tenía todos esos servicios así .. deberíamos ir a las revistas totalmente digitales, sobre todo porque se inventaron ahora que uno tiene que escribir <u>para que lo lean</u>. Antes escribíamos por escribir y eso devenía buenos puntos y los investigadores estaban felices; ahora tiene que escribir – y eso lo dice Colciencias- <u>para que lo lean</u>. Entonces uno dice: bueno, y cómo demuestro yo que me leen? Pues dígame quién lo ha citado, cuál es el índice de citación. Entonces eso se volvió que es un criterio que le da prestancia a una revista. Y uno no puede garantizar que la revista en papel se la lea en China; pero una electrónica sí porque si uno va a un congreso debe [...]</p>	
<p>Y estaba escribiendo en inglés ya y todo, para que eso pase. 1:35:02 pero iba al tema de si había sido usuario, un poco para que me contara esa experiencia; así haya sido hace tiempito también nos interesa recuperar esa memoria..</p>	<p>Sí, pero era.. yo estoy gratamente sorprendido de ver que están muy bien; desde el punto de vista tecnológico están muy bien. Porque yo fui de los usuarios de las fichas de llegar al fichero y ponerse dele, dele,dele búsqueda de manera secuencial. Por eso yo decía ahora deviene el enfoque</p>	

	<p>semántico.. porque esque uno dice: yo estoy buscando.. sobre el sida. Entonces le digo "sida" y fjiish.. y ya no me trae millones, sino de manera muy específica lo que quiero, porque son sistemas de búsqueda más inteligentes. Y está muy bien que yo conserve, pero también que yo recupere.. y si yo no puedo recuperar, pierde como la función social.</p>	
<p>Claro, hay esos tres enfoques que están ahí.</p> <p>Sí.. qué se recupera y para qué..</p>	<p>Porque ese es el otro problema de conservar pero eso también tiene que ser recuperable por el impacto social que tiene y la responsabilidad social que tiene.. lo que yo hago: está bien que yo preserve.. excelente. Pero, a quién le sirve? A unos pocos, a una gran mayoría y la tendencia es a que si las tecnologías mismas democratizan la vida social del país, dan acceso, etcétera, entonces lo mejor es que la educación sea de todos no de unos pocos. Esas son como.. las vistas.</p>	
<p>Bueno José Nelson, muchas gracias por la participación. Hubiera sido bien interesante como que hubiese estado ahí en medio de la conversación con las otras compañeras, pero acá quedaron sus intervenciones; yo creo que es importante que el canal...</p>	<p>..A mí me da una curiosidad: yo soy el vicerrector de investigaciones de la Universidad; pero la curiosidad es: están bibliotecólogos o estaban también vicerrectores..</p>	
<p>..Habíamos invitado vicerrectores, venía la coordinadora de los semilleros de investigación de la Universidad Pedagógica, la directora de la Corporación Maloka, que eran las personas que estaban acá..</p> <p>Sí, son investigadores. Y del ICANH era la persona que sí coordina toda la parte del Centro de Documentación; ella fue delegada porque habíamos invitado directamente a la persona encargada de investigación. Estos grupos focales sí se hicieron fundamentalmente con eso: personas que coordinaran o que estuvieran a cargo de vicerrectoría de investigación..</p>	<p>... son investigadores..</p>	
<p>El ICANH? El Instituto Colombiano de Antropología e Historia</p>	<p>.. cuéntame de eso porque yo la verdad te confieso mi ignorancia: <i>este qué es?</i> ..Es decir, a mí me parece valiosa esta iniciativa porque se puede.. bueno, el CINEP sí lo conocía yo mucho; pero por ejemplo, este</p>	<p>Señalando el identificador del ICANH en las mesas donde se desarrolló la sesión.</p>

	no. Entonces, al colocarlos todos como en una alianza estratégica, pues la gente dice: bueno, y esto que es, pa' qué me sirve..	
1:38:06 CRISTINA: Claro, la idea también establecer estos canales de comunicación no sólo entre la Biblioteca Nacional y las instituciones en particular, sino entre los mismos, no? que al contarse las experiencias que tienen de investigación, qué están haciendo, como se están movilizándolo, pues ahí se genera como un trabajo colaborativo que es bien interesante		
	José Nelson Pérez Castillo: Sí, yo por ejemplo en la página web estaría muy interesado en colocar todas estas..	
Claro, el ICANH Instituto Colombiano de Antropología e Historia, que hay un trabajo bien interesante en términos de antropología social, historia colonial.. Obviamente todos los trabajos de arqueología..	..Me imagino que todos en la web están también.	
Sí. El ICANH es una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, pues Maloka que es una entidad como mixta pues que ellos sí creo que tienen un reconocimiento fuerte como en todo el tema de tecnología e innovación, pues el CINEP que sí creo que ahí todos lo teníamos, venía la [Universidad Jorge]Tadeo [Lozano] y la Universidad Central pero pues ellos nos habían confirmado y no llegaron; entonces tristemente no pudimos contar con sus percepciones, pero creo que éstos grupos focales sí nos van a permitir un poco como generar acciones de mejora para todo lo que tiene que ver con los servicios y un poco la recepción de la Biblioteca en términos generales.	José Nelson Pérez Castillo: sí porque por ejemplo si hay esa integración en un solo lugar encuentro todo.. mucho mejor. (ríe)	
1:39:15 CRISTINA: Eso es... eso es lo que estamos haciendo. Pues lo invito entonces aquí está la dirección de la página web.. permítame.. hay unas cosas super interesantes acá de biblioteca digital, colecciones temáticas de la Biblioteca, exposiciones virtuales.. un proyecto	... claro José Nelson Pérez Castillo: Noo, a ustedes muchas gracias. Bueno... bueno... Sí, entonces ya incluso nos ponemos de acuerdo para...	<i>Google Earth:</i> es un programa informático que muestra un globo virtual que permite visualizar múltiple cartografía, con base en la fotografía satelital.

que puede –le voy a a notar acá para que lo tenga presente- que puede que le interese mucho y que de hecho estuvimos mirando hoy. O sea en la parte de biblioteca digital hay un proyecto muy interesante que está haciendo la Biblioteca que es la mapoteca digital: una recuperación y preservación y puesta ahí al servicio de la gente de mapas de Colombia, de Latinoamérica y del mundo en distintas épocas históricas y que ha utilizado como el *Google Earth* para poder hacer como un montaje de los mapas históricos sobre la situación.. digamos.. cómo se llama esto.. pues geofísica?.. física? Y ver cómo ha cambiado el territorio; hay hay varias cosas que de pronto ustedes pueden utilizar, tesoros de la Biblioteca, entonces para que se eche una pasadita por la Biblioteca Digital. Va a encontrar un montón de iniciativas libros digitales que tiene la Biblioteca, como en ese interés que usted tiene digamos de ver cómo la Biblioteca ha avanzado tecnológicamente y pues obviamente como que ahí hay mucha información sobre colecciones, sobre los planes que a nivel nacional desarrolla la Biblioteca, como.. un montón de cosas, que creo que es indispensable que empecemos a conocernos un poco más tanto ustedes que nos conozcan como que nosotros los conozcamos para que podamos generar redes de trabajo interesantes y que contribuyan, digamos a esa producción de conocimiento en el país. Creo que eso es fundamentalmente José Nelson. Muchísimas gracias por su tiempo...
Que esté muy bien y nos estaremos viendo por ahí.

El mapa de Google Earth está compuesto por una superposición de imágenes obtenidas por imágenes satelitales, fotografías aéreas, datos provenientes de Sistemas de Información Geográfica de todo el mundo y modelos creados por computadora.

CRISTINA: Claro, nosotros tenemos recorridos virtuales temáticos, visitas guiadas a la Biblioteca.. la idea es que la Biblioteca..		
		Fin de audio 4CH001M

GLOSARIO

Afiliación y Carnetización: Para ingresar a la BNC es necesario tramitar el carné de usuario en el Punto de Información; el cual le permite hacer uso tanto de las salas de consulta como del patrimonio bibliográfico y documental. Presentando su cédula de ciudadanía (pasaporte o cédula de extranjería en caso de ser extranjero) junto con el Formulario de carnetización debidamente diligenciado se realiza el trámite de afiliación y se elabora el carné de usuario. El carné será expedido de forma gratuita con una vigencia de tres años.

Atención al Ciudadano: Servicio creado para atender las consultas, sugerencias, derechos de petición, quejas o reclamos que plantean los ciudadanos.

Aula conectando sentidos: Es un espacio físico dotado de tecnología para las personas en condición de discapacidad, principalmente sordo ciega y /o con discapacidad múltiple, se encuentra ubicada en la sala Daniel Samper Ortega.

BNC: Biblioteca Nacional de Colombia

Carné de usuarios: Documento expedido por la BNC que identifica y permite a los usuarios hacer uso de los servicios presenciales.

- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Ministerio de Cultura, a través de los cuales el usuario puede contactarse con la entidad. Los canales de atención son los siguientes:
- **Canal Escrito:** Canal compuesto por todos los mecanismos de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos de los usuarios a través de documentos escritos.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo de los usuarios con el personal del Ministerio de Cultura, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que ésta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.
- **Canal telefónico:** Canal que permite establecer un contacto con los usuarios mediante un servicio telefónico.

Nota: El Grupo de Servicios administró el correo electrónico de la Biblioteca BNC@ y creo un sólo correo para decepcionar las solicitudes de los servicios a través del correo serviciosbnc@. Así mismo, sobre esta coordinación se delegó el seguimiento y la gestión del aplicativo PQRSD de la Biblioteca Nacional con el ánimo de reportar y apoyar al Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura.

Catálogo en línea u OPAC (Online Public Access Catalog) de la BNC: Es el catálogo en línea de acceso público a los materiales de la BNC a través del portal de la biblioteca o en el enlace: <http://catalogo.bibliotecanacional.gov.co/>

Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Colombiano (CCPBC): Es un trabajo cooperativo que involucra organismos del sector público y privado, así como a particulares que posean colecciones patrimoniales. A través de éste se pretende identificar, organizar y recuperar la producción bibliográfica del país, con el fin de contribuir a su conservación y difusión; realizando una descripción de colecciones y fondos bibliográficos patrimoniales depositados en las bibliotecas colombianas.

CDM: Centro de Documentación Musical

Correo institucional BNC: Es una de las herramientas de comunicación asertiva y eficiente entre la BNC y sus usuarios.

Consulta: Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración del Ministerio de Cultura un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Etnografía: las técnicas etnográficas sitúan al investigador en el hábitat del usuario, normalmente en aquellos contextos en los que este interactúa y se relaciona con los productos y servicios (su casa, la oficina, el supermercado, la escuela, etc.). Mediante la observación del participante, el investigador descubre información de gran valor que no saldría a la luz mediante otras técnicas.

Fichas de identificación para circular en el edificio de la BNC: Es una identificación temporal que se entrega en la recepción para que las personas se movilicen en las instalaciones de la BNC de acuerdo con su destino. Estas se entregan a cambio de un documento personal diferente a la cédula de ciudadanía y al carné de usuario:

- Ficha amarilla: Consulta en salas de la BNC.
- Ficha azul: Para visitantes a oficinas.
- Ficha blanca: Para visitantes del CDM.
- Ficha roja: Funcionarios o contratistas que dejan objetos en la recepción.
- Ficha verde: Para visitas guiadas.

Franja de Formación de usuarios: Pretende, a través de diferentes actividades, ofrecer a los usuarios las herramientas necesarias para obtener un uso efectivo, preciso y eficaz de la biblioteca. Los servicios que conforman esta Franja son: la Inducción, las Visitas Guiadas Temáticas, el Plan Anfitrión y el Programa de Formación.

GC: Grupo de Conservación

GCol: Grupo de Colecciones

GPT: Grupo de Procesos Técnicos

GS: Grupo de Servicios

GSA: Grupo de Selección y Adquisiciones

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.

Investigación cualitativa: la metodología cualitativa engloba distintas técnicas que, por oposición a la investigación cuantitativa, se basan en la observación y en la interacción directa con el participante para descubrir el cómo y el porqué de la conducta de los usuarios.

Investigación cuantitativa: la metodología cuantitativa implica el estudio empírico de los usuarios mediante datos numéricos procesados con herramientas estadísticas. Si la metodología cualitativa nos ayuda a entender el cómo y el porqué, la metodología cuantitativa nos aporta el «cuánto» y el «cuándo». Las herramientas del investigador más habituales son las técnicas de análisis de colecciones de datos y las encuestas.

Papeleta: Formato de solicitud de recursos de información.

Portal web: Es un sitio en línea que ofrece al usuario, de forma integrada, toda la información referente a la BNC. Asimismo, permite el acceso al catálogo en línea.

Programación cultural: Comprende las actividades que se desarrollan en los espacios de la biblioteca, sobre todas las áreas de las artes y las ciencias sociales, a través de ciclos de cine, conciertos, conferencias, diferentes actividades académicas y exposiciones que se realizan durante todo el año. En la página web los usuarios podrán acceder a la programación. La entrada a todos los eventos es gratuita.

Recepción: Primer lugar de referencia para el usuario que ingresa a la BNC. En este espacio se guardan los objetos personales (los cuales no se pueden ingresar a las salas) y se entregan las fichas correspondientes para circular por el edificio.

Recursos de información: Obra publicada o inédita en cualquier tipo de soporte físico como: libros, folletos y pliegos, impresos, materiales cartográficos, manuscritos, música, grabaciones sonoras, películas y videograbaciones, materiales gráficos, recursos electrónicos, microformas o recursos continuos, entre otros.

Salas de Consulta: La biblioteca tiene diversas salas en las que se pueden consultar las colecciones y usar equipos que facilitan el acceso al patrimonio bibliográfico y documental, a saber:

- CDM: El usuario podrá consultar aquí, entre otros: partituras, hojas de vida, fotografías, libros, revistas, programas de mano, documentos sonoros y audiovisuales.
- Hemeroteca Nacional Manuel del Socorro Rodríguez: En esta sala se puede acceder a publicaciones seriadas (semanarios, revistas, periódicos, etc.) editadas en el país y recopiladas desde 1785.
- Sala Daniel Samper Ortega: Aquí se puede consultar la colección general de la biblioteca, conformada por obras publicadas desde 1830 hasta nuestros días y la colección de organismos internacionales.
- Sala Fondo Antiguo: En esta sala se podrán consultar los libros antiguos (antes de 1830), manuscritos y los Fondos Especiales.

Servicios de inclusión: Las personas en condición de discapacidad pueden acceder al patrimonio bibliográfico y documental en el espacio Conectando Sentidos. El cual brinda a los usuarios herramientas y equipos tales como impresora y teclado en Braille, Scanner All Reader (realiza una lectura de un texto impreso y convertirlo en audio). Asimismo, contamos con programas como Julies, para personas que quieren aprender la lengua de señas, y el Jaws, que permite a las personas con discapacidad visual hacer búsquedas en internet, programar, usar office, entre otros.

Servicios presenciales de la BNC: Estos son los servicios que se prestan en las instalaciones de la BNC y son atendidos por los funcionarios que apoyan y orientan, rápida y eficazmente, a los usuarios que ingresan a las diferentes salas de consulta, los cuales facilitan el acceso, uso y difusión de las obras custodiadas por la BNC: Consulta y préstamo de publicaciones en diferentes formatos y soportes:

- Préstamo de equipos para acceso a las información: Lectores de microfilm, ScanPro (máquina que permite no sólo revisar el microfilm sino realizar digitalizaciones), cámaras fotográficas, mesas para toma de fotografías, piano, teclados electrónicos, reproductores para lectura del material en diferentes

soportes, portátiles, tabletas, video beam, lectores de cd/dvd, estación Imac (edición audio/vídeo) diseño paquete adobe.

- Referencia, orientación y asesoría personalizada a los usuarios.
- Reprografía, fotografía y digitalización: La biblioteca presta servicios de fotocopias y digitalización de material, de acuerdo con la tabla de precios vigente establecida. El servicio de reprografía puede tener restricciones según el estado de conservación de las colecciones y los derechos de autor.
- Reserva de Material: Servicio semi-virtual que permite al usuario solicitar, con antelación, un determinado número de materiales (hasta 30 Volúmenes) para consultarlos en las salas de consulta, en una fecha previamente acordada.

Servicios virtuales de la BNC: Son aquellos que permiten tener acceso al patrimonio bibliográfico y documental a distancia. Estos servicios son atendidos por funcionarios especializados que responderán a sus inquietudes y necesidades de información.

- **Bibliografías y Diseminación Selectiva de la Información (D.S.I):** Es un servicio personalizado y especializado que ofrece al investigador referencias de recursos de información correspondiente a sus temas de investigación o interés.
- **Bibliografías:** Listado de registros bibliográficos que responde a temas generales
- **Novedades del Patrimonio bibliográfico y Documental:** Ofrece la posibilidad de aproximarse y conocer una muestra de las distintas obras, disponibles en diversos formatos, que hacen parte de las colecciones que salvaguarda la BNC, a través de la divulgación mensual en el boletín, sección de novedades y efemérides.
- **Pregunte al Bibliotecario:** Es un servicio de información gratuito de atención a consultas y peticiones de información referentes a nuestros servicios y procesos, como también sobre los programas culturales y las formas de acceder al patrimonio bibliográfico y documental de la BNC.
- **Diseminación Selectiva de Información D.S.I:** Listado de registros que responde a un perfil individual de intereses del investigador o de un grupo de investigación con temas específicos. Esta búsqueda de información requiere de una cuidadosa revisión documental, análisis y selección de fuentes adecuadas.
- **Suministro de Documentos y Conmutación Bibliográfica:** Es un servicio de acceso que le permite al investigador la obtención de las copias, en formato digital, de documentos patrimoniales que forman parte de las colecciones de la BNC y también facilita el intercambio de copias de documentos disponibles en otras instituciones a nivel nacional e internacional.

Sistema Integrado de Gestión institucional SIGI: Herramienta de gestión sistemática tiene por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los sistemas que lo componen (Gestión de Calidad,

Control Interno, Gestión Ambiental, entre otros) Es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés.

Sistema de Gestión de Calidad: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Variables Psicográficas: Personalidad, estilos de vida, intereses, gustos, inquietudes, opiniones, valores.

Usuario presencial: Persona que acude a las instalaciones de la BNC y solicita los servicios de esta con carné vigente.

Usuario virtual: Persona interesada en los servicios de la BNC que se encuentra en lugares distantes de la sede y se comunica por diferentes medios: portal web, internet, llamadas telefónicas, correo electrónico, fax, etc.

BIBLIOGRAFÍA

MATERIAL PUBLICADO

ARRIETA De NOGUERA, María Luz (1978) “Cronología de la Biblioteca Nacional de Colombia 1777-1978”. Bogotá. Instituto Colombiano de Cultura, Biblioteca Nacional de Colombia. Este texto está basado en la obra de Hernández y Carrasquilla y muestra una organización temporal (por años) de la información contenida en dicha obra; muestra, adicionalmente, el significado de la Biblioteca y su impacto a nivel nacional, así como un resumen de los fondos existentes a la fecha de su edición.

HERNÁNDEZ De ALBA, Guillermo, CARRASQUILLA BOTERO, Juan (1977) (1977 “Historia de la Biblioteca Nacional de Colombia” Bogotá. Instituto Caro y Cuervo. Como fuente inicial y principal para el barrido histórico, se tomará este texto que presenta una descripción completa y detallada de la historia de la biblioteca desde su fundación en 1777 hasta 1976, (año anterior a la publicación del libro, que coincide con la celebración de los 200 años de la misma), a través de la revisión de documentos oficiales, publicaciones seriadas, libros, reglamentos, normatividades, etc., para dar cuenta del tránsito de la biblioteca en relación con sus políticas y con las perspectivas de sus lectores\usuarios desde sus inicios hasta mediados de los años 70 del siglo XX. Es una fuente histórica de gran importancia, de la cual se pueden extraer los elementos que son objetivo de análisis de este anteproyecto y que brinda, adicionalmente, una rica bibliografía para consultar, completar y fortalecer la búsqueda.

“SENDEROS. Revista de la Biblioteca Nacional de Colombia” y “Revista de la Biblioteca Nacional de Bogotá”: se propone hacer una revisión, cuando corresponda, de estas publicaciones para dar cuenta del manejo institucional de estas publicaciones respecto a políticas y reglamentos, así como de las reseñas históricas que enriquezcan esta caracterización.

- Cornelios Castoriadis. (1989). La institución imaginaria de la sociedad. El Imaginario Social y la Institución v.2. Barcelona. Tuquets editores
- Juan José Fuentes. (2003) Las Bibliotecas Nacionales: Un Estado en Cuestión. Ediciones Trea, S.L.
- Guillermo Hernández De Alba, Juan Carrasquilla Botero. (1977). La historia de la biblioteca nacional de Colombia 1777-1977.
- Ley 44 de 1993, el decreto 460 de 1995, el decreto 358 de 2000 y la ley 1379 de 2010.
- Bernardo Mendel y Nicolás Gómez Dávila (2007). Apuntes para una Biblioteca Imaginaria: Valor patrimonial y situación legal de las bibliotecas. Revista de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Castaño Tamara. Ricardo, Velasco Peña. Gina. (2006). Aprender historia haciendo historia. Métodos y técnicas para la enseñanza de la historia. ED Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá.
- Thad Sitton, George I, Mehaffy, O. I Davis. (1989) Historia Oral. Una Guía para Profesores y otras personas. Fondo de cultura económica. México.
- Vega Cantor, Renán. (1998). Historia: conocimiento y enseñanza. La cultura popular y la historia oral en el medio escolar. Ediciones Antropos. Colección pedagógica S XXI. Bogotá. 1998

OTRA BIOGRAFÍA O SITIOS WEB CONSULTADOS

- Legislación Bibliotecaria. Biblioteca Nacional de Colombia. [en línea]. Disponible en Internet: <http://www.bibliotecanacional.gov.co/legislacion.htm> [Consulta: 23 de octubre de 2006].
- Romero, H. G. (2004). *Imaginario y representaciones sociales*. Disponible en http://rapes.unsl.edu.ar/Congresos_realizados/Congresos/IV%20Encuentro%20-%20Oct-2004/eje8/053.htm
- Ley 397 de 1997 (agosto 7) Diario Oficial No. 43102, de 7 de agosto de 1997
- Ley 1379 de 2010 (15 enero) Diario Oficial No. 47.593 de 15 de enero de 2010

Artículo 2o. *definiciones*. Define 7. Patrimonio Bibliográfico y Documental de la Nación: Conjunto de obras o documentos que conforman una colección nacional, que incluye las

colecciones recibidas por depósito legal y toda obra que se considere herencia y memoria, o que contribuya a la construcción de la identidad de la Nación en su diversidad. Incluye libros, folletos y manuscritos, microformas, material gráfico, cartográfico, seriado, sonoro, musical, audiovisual, recursos electrónicos, entre otros.

MATERIAL NO PUBLICADO:

El acta de entrega de Consuelo Garzón Ayala, en 2009, titulado “FONDO BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA Compilado por Consuelo Garzón Ayala en ejercicio del cargo de Administradora de la Biblioteca Nacional durante 21 años y 10,5 meses (1988-2009)”: documento interno que contiene un listado de libros, compilaciones de todo tipo, relacionadas a la historia de la Biblioteca, sus actividades internas y externas, normatividad, reglamentos, etc., de las cuales sería interesante consultar (se transcriben tal y como están en el documento):

Ejemplar empastado del Registro y comentarios de muy pocos de los muchos asistentes a las actividades de conmemoración de los 230 años de la Biblioteca Nacional el 9 de enero de 2007.

Recopilación de documentos históricos organizados temáticamente sobre la Biblioteca Nacional en AZ, por Consuelo Garzón Ayala, Asesora Administrativa: “Documentos Biblioteca Nacional 1934 a 2001 (Políticas y Divulgación)” y “Documentos Biblioteca Nacional 1936 a 2006 (Funcionamiento-Reglamentos)”.

Colecciones de elementos divulgativos de la Biblioteca Nacional (en revisteros): “Folletos y plegables de la actividad cultural e institucional 1987-2006” y “Folletos y plegables de la actividad cultural e institucional 2007-2009”.

El documento interno “Los usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia: una aproximación a su estudio”, elaborado por Liliana Chaves y Carmenza González de Arenas (Grupo de Colecciones y Servicios), en 1998. Es el primer documento de este tipo (estudio de usuarios) que se elabora en la Biblioteca Nacional y muestra, a partir del análisis de estadísticas, el perfil de los usuarios de la Biblioteca en el periodo comprendido entre 1988 a 1998, El estudio, que se muestra como el único antecedente hasta ahora encontrado del “Estudio de Usuarios” actualmente en curso en la Biblioteca, le brinda a este anteproyecto herramientas para el análisis de la información que propenda a la definición de dicho usuario; por ejemplo, tener en cuenta las políticas de ingreso, carnetización, las políticas de uso de las salas, los reglamentos

internos de la Biblioteca (en lo referente a usuarios y salas), entre otros que vayan surgiendo en la marcha, son elementos que evidencian de una manera no explícita, pero sí interesante y determinante, las características de los usuarios de la institución.

Informe de gestión 2009 – 2011 documento memoria Diana Patricia Quiroz Martínez Coordinadora del Grupo de Colecciones y Servicios 2009-2011.

Grupo de Servicios – BNC. (2013). Consolidado estadístico. Bogotá.

Grupo de Servicios – BNC. (2014). Consolidado estadístico. Bogotá.

Grupo de Servicios – BNC. (2013). *Consolidados estadísticos*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de estadisticas_grupo servicios (\\192.168.16.30)

Grupo de Servicios – BNC. (2014). *Consolidados estadísticos*. Recuperado el 2015, de Z:\Uso interno\Historial Estadística\Estadística 2014

Grupo de Servicios – BNC. (2015). *Informe Anual de servicios 2014*.

Grupo de Servicios – BNC. (2015). *Informe de Actividades 2014*. Bogotá.

Grupo de Servicios – BNC. (2015). *Informe de Actividades 2014*. Bogotá.

Grupo de Servicios – BNC. (2015). *Manual para la prestación de servicios presenciales y virtuales*.

Ministerio de Cultura - SGC ISOLución. (10 de 10 de 2015). *ISOLución*, 1 del 18/Feb/2015. Obtenido de Fichas indicadores Biblioteca Nacional:
<http://calidad.mincultura.gov.co/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=IndicadorFrm.asp>

Ministerio de Cultura. (2015). *Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad*. Bogotá: MinCultura.

Ministerio de Cultura. (2012). Resolución 1895 del 23 de agosto de 2012. Colombia.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray; FLORES DE LA FUENTE, María Lourdes. Preparación de los docentes para la formación en investigación en la escuela de bibliotecología y ciencias de la información de la Universidad de Costa Rica. **e-Ciencias de la Información**, [S.l.], p. 1-22, jul. 2011. ISSN 1659-4142. Disponible en: <<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/542/597>>. Fecha de acceso: 10 nov. 2016 doi:<http://dx.doi.org/10.15517/eci.v1i2.542>.