



MINISTERIO DE CULTURA

Público de la Biblioteca Nacional

Consolidado anual del 2022

Estudio y caracterización de Público

Estudiar al público (presencial y virtual) y agrupar a los usuarios y visitantes por características similares, permite conocer e identificar perfiles, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en relación con el uso, demanda y satisfacción del portafolio de la oferta institucional.

Las fuentes de información cuantitativas y cualitativas son suministradas por las diferentes grupos y áreas de la Biblioteca, lo que permite la trazabilidad de los datos analizados, con el objetivo de sumar esfuerzos para la implementación de metodologías centradas en el diseño de experiencia usuario, abriendo la posibilidad para que la Biblioteca tome decisiones apropiadas con respecto a la experiencia mediante la cual accede el ciudadano al patrimonio bibliográfico y documental.

Dimensiones

Entender la perspectiva del ciudadano

Conocer las características y el perfil de visitantes y usuarios, lo que permite crear experiencias satisfactorias, elevando el nivel de uso a un rango emocional. Fidelizar a los usuarios regulares y conquistar a los nuevos usuarios (potenciales) haciendo que la biblioteca resulte visible,



Entender la perspectiva de la oferta institucional

Las sensaciones y los comportamientos de un usuario alrededor de los servicios y productos (emoción integral -positiva o negativa-) en otras palabras, persuadir a los usuarios a repetir su visita y diseñar o proponer ofertas motivadoras y experiencias satisfactorias que los persuada a convertirse en usuarios regulares



Entender la perspectiva de la biblioteca o unidad de información como organización

(lo patrimonial, lo público, lo cultural) a través de mecanismos enmarcados en la formación de usuarios y nuevos públicos (crear en el usuario respeto, conciencia y valor hacia el material documental y bibliográfico, apelando al sentido patrimonial. Cultivar en el usuario sentido de independencia para rescatar la información requerida y generar nuevos contenido) para competir eficazmente con otros proveedores de conocimiento e información.



Niveles

Descriptivo

Revela información sobre cómo es el entorno: cuántas personas acceden a los productos, trámites y servicios, cuántos son beneficiarios y cuántos usuarios, cuáles son sus perfiles demográficos y psicográficos, qué factores motivan el uso del portafolio de la oferta institucional, cuáles son los servicios y productos más apreciados, entre otros.

Explicativo

Permite conocer los hábitos, actitudes y percepciones de los ciudadanos, beneficiario y usuarios frente a la oferta institucional, asimismo entender el uso y la calidad de los servicios. Por consiguiente, el componente explicativo busca explorar las tendencias de opinión sobre las experiencias de los ciudadanos, usuarios o beneficiarios y cómo estos afectan en 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, preferencias, problemas o necesidades de los ciudadanos, usuarios y beneficiarios respecto a la oferta

Nivel de desagregación de la información y categorías de variables

Para alcanzar los objetivos de la caracterización, se determinó manejar dos niveles de desagregación de la información. En el **primer nivel o sector**, agrupa a la población de manera general, describe las 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 o segmento**, intentaremos dar cuenta de variables intrínsecas y de comportamiento como área de interés que se quiere consultar en la Biblioteca, la fidelización de los usuarios regulares, la navegación o el servicio.

Criterios de priorización de variables: medibles [variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés], sustanciales [agrupan cantidad significativa de la población], asociativas [relación con los diferentes grupos poblacionales, deben permitir hacer segmentaciones], relevantes [aportan al cumplimiento del objetivo de la caracterización], y consistentes [las condiciones sean perdurables en el tiempo (dirección de poblaciones flotantes)] (gobierno en línea; 2011)

La caracterización se enriquece con el análisis de datos cualitativos extraídos de los diferentes instrumentos aplicados y desarrollados para calificar la satisfacción y medir la percepción (encuesta aula virtual, la encuesta F-GAC-014, encuesta aplicativo PQRSD, encuesta BPPP) que los ciudadanos voluntaria y aleatoriamente diligencian, previo uso o beneficio de alguno de los servicios o trámites utilizados durante el año.

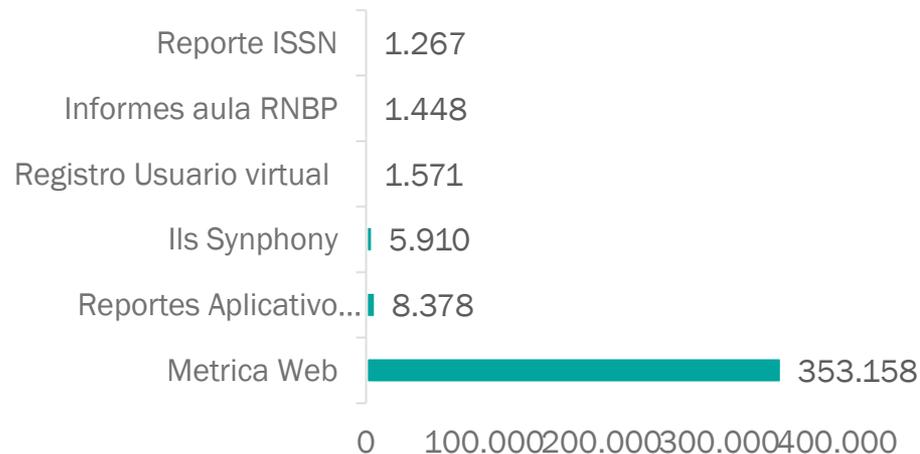
Fuentes de información

La información cuantitativa más importante, la conformaba la medición de los indicadores de gestión, que dan cuenta de la eficacia en la atención de usuarios y el impacto de consumo digital. Otras fuentes de información que conforman el análisis son:

- ✓ Informes estadísticos del CGS 2022
- ✓ Las métricas de la analítica web 2022
- ✓ Informes del equipo de comunicaciones BNC 2022
- ✓ Informes aula virtual – red nacional de bibliotecas públicas -biblioteca nacional de Colombia 2022
- ✓ Informe servicio asignación del ISSN 2022
- ✓ Reporte asignación de ISSN 2022
- ✓ Registro de visitas, servicios y trámites F-GAC-014 - apartado biblioteca nacional de Colombia
- ✓ Reportes usuarios creados y renovados 2022 ILS Symphony
- ✓ Reportes SIIE por salas

Grupo de Interés

Durante el año 2022 se caracterizó a 371.732 ciudadanos que interactuaron de forma presencial o virtual con los servicios, trámites o productos ofertados en la Biblioteca Nacional de Colombia. A continuación presentamos la caracterización de estos diferentes grupos de valor.



Recuerde consultar Informe acumulado del año 2022 sobre “**Percepción y nivel de satisfacción público de la Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional**” que incluye además de la valoración de los ciudadanos, la caracterización de los encuestados por diversos instrumentos y complementa el presente informe.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

La Analítica web es el proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por el sitio web de la BNC para entender y optimizar su uso, a fin de alcanzar unos objetivos. La herramienta utilizada es *Google Analytic*, que permite centrarse en el usuario, al arrojar información sobre el comportamiento, a través del rastro de datos que el visitante deja en su interacción con el portal web de la BNC.

VISIÓN GENERAL DE AUDIENCIA								
2022	Adquisición			Comportamiento			Número de sesiones por usuario	Número de visitas a páginas
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Páginas / sesión	Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote		
1er. Trim.	84.606	80.127	123.631	1,88	00:02:13	67,60%	1,46	232.576
2° Trim.	92.006	87.587	139.201	1,88	0:02:18	67,72%	1,51	262.202
3er. Trim.	97.821	92.255	146.910	1.92	0:02:16	66,44%	1,50	282.698
4° Trim.	78.725	73.420	116.028	1,82	0:02:09	67,92 %	1,47	210.884
Total	353.158	333.389	525.770	1,86	0:02:14	67,25%	1,49	726.158

VISIÓN GENERAL DE AUDIENCIA								
AÑO	Adquisición			Comportamiento			Número de sesiones por usuario	Número de visitas a páginas
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Páginas / sesión	Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote		
2022	335.769	333.388	525.770	1,88	00:02:14	67,38 %	1,57	988.360
2021	334.522	328.195	526.224	1,95	00:02:14	67,46 %	1,57	1.024.870
Comparativo	0,37%	1,58%	-0,09%	-348%	0,11	-12%	-0,46%	-3,56

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Adquisición

Los usuarios son personas que interactuaron con su sitio web (es decir, tuvieron una sesión) dentro de un período de tiempo determinado. Ahora, hay dos tipos de usuarios del sitio web: los que lo visitaron en el pasado y regresan (regresaron) y los que lo ven por primera vez (nuevos).

2022	Adquisición		
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones
1er. Trim.	84.606	80.127	123.631
2° Trim.	92.006	87.587	139.201
3er. Trim.	97.821	92.255	146.910
4° Trim.	78.725	73.420	116.028
Total	353.158	333.389	525.770

Al comparar la adquisición de usuarios entre el año 2022 con el año 2021, se identifica un incremento en las métricas de "Usuarios" del **0,37%** y en "Usuarios nuevos" del **1,58%**. Frente a las interacciones de estos usuarios, medición calculada a través de la métrica "sesión" elemento que engloba las acciones del público virtual en nuestro sitio web, se evidencia un decrecimiento del **-0,09%**

Tipo de usuario	año	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de la sesión
Visitantes nuevos	2022	332.726	333.423	333.423	70,00%	1,74	0:01:45
	2021	329.608	328.241	328.241	70,23%	1,78	0:01:40
Visitante recurrentes	2022	65.054	0	192.347	62,83%	2,12	0:03:04
	2021	62.487	0	197.983	62,87%	2,22	0:03:10

Durante el año 2022 la proporción de visitantes nuevos, fue de 83,65% frente a los que regresan 16,3% . Los nuevos visitantes reflejan un aumento en el tráfico del sitio web, lo que permitirá obtener más usuarios potenciales, ya que es posible que los visitantes que regresan ya hayan completado la acción deseada. Descubrimos que los visitantes que regresan tienen menos probabilidades de rebotar y, en general, pasan más tiempo en el sitio web

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Número de sesiones	Periodo	Sesiones	Vistas de una página
1	2022	333.423	580.237
	2021	328.241	584.515
2	2022	61.879	119.471
	2021	59.648	119.946
3	2022	25.821	52.778
	2021	26.007	56.232
4	2022	14.463	29.878
	2021	15.100	34.378
5	2022	9.586	20.500
	2021	10.400	23.360
6	2022	6.954	15.011
	2021	7.802	17.883
7	2022	5.405	11.939
	2021	6.103	15.016
8	2022	4.347	9.269
	2021	4.996	12.462
9-14	2022	15.698	34.153
	2021	17.906	42.493
15-25	2022	12.700	28.511
	2021	14.861	37.049
26-50	2022	11.658	26.200
	2021	13.751	32.401
51-100	2022	9.410	22.905
	2021	9.416	21.059
101-200	2022	6.962	17.419
	2021	6.382	14.126
201+	2022	7.464	20.089
	2021	5.611	13.950

Frecuencia y asiduidad

Número de sesiones

Días transcurridos desde la última sesión

Frente al comportamiento

Sesiones

-0,09 %

525.770 frente a
526.224

Vistas de una página

-3,56 %

988.360 frente a
1.024.870



Grupo de duración de sesión	Periodo	Sesiones	Vistas de una página
0-10 segundos	2022	365.905	378.571
	2021	366.819	379.618
11-30 segundos	2022	24.815	57.519
	2021	23.843	56.258
31-60 segundos	2022	23.093	61.176
	2021	22.732	61.580
61-180 segundos	2022	37.962	122.317
	2021	38.884	128.853
181-600 segundos	2022	36.921	150.277
	2021	37.473	157.597
601-1800 segundos	2022	30.631	146.151
	2021	30.108	152.201
1801+ segundos	2022	6.443	72.349
	2021	6.365	88.763

Interacción

Duración de la sesión

Número de páginas por sesión

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Tema de interés del visitante al portal

El análisis comparativo durante los años 2021 y 2022 de las primeras páginas con mayor cantidad visitas en el portal que se mide a través de las métricas páginas vistas y páginas vistas únicas, fueron: el home o página principal, exposiciones y los catálogos de la BNC. En estas primeras pociones también se observo aquellas que no proporcionaban información excepta: sin definir (not set) y page not found (error 404)

Título	Periodo	Vistas de una página	Número de vistas de página únicas	Promedio de tiempo en la página	Entradas	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas
Biblioteca Nacional de Colombia	2022	163.783 (16,57 %)	133.544 (17,32 %)	0:02:07	112.448 (21,39 %)	54,43 %	49,02 %
	2021	186.330 (18,18 %)	152.217 (19,41 %)	0:02:16	130.992 (24,89 %)	57,65 %	51,86 %
	% de cambios	-12,10 %	-12,27 %	-6,32 %	-14,16 %	-5,59 %	-5,47 %
Exposición	2022	90.872 (9,19 %)	71.475 (9,27 %)	0:05:54	69.070 (13,14 %)	79,87 %	76,51 %
	2021	52.138 (5,09 %)	42.647 (5,44 %)	0:05:53	40.559 (7,71 %)	82,48 %	78,86 %
	% de cambios	74,29 %	67,60 %	0,25 %	70,30 %	-3,16 %	-2,98 %
Catálogos Biblioteca Nacional de Colombia	2022	60.034 (6,07 %)	44.962 (5,83 %)	0:03:11	25.264 (4,81 %)	74,61 %	60,73 %
	2021	58.157 (5,67 %)	43.096 (5,50 %)	0:03:02	23.486 (4,46 %)	72,96 %	57,86 %
	% de cambios	3,23 %	4,33 %	4,95 %	7,57 %	2,27 %	4,96 %
Tesoros de la Biblioteca	2022	41.793 (4,23 %)	34.860 (4,52 %)	0:04:29	32.707 (6,22 %)	79,97 %	75,77 %
	2021	36.457 (3,56 %)	31.252 (3,99 %)	0:04:05	28.515 (5,42 %)	81,16 %	76,09 %
	% de cambios	14,64 %	11,54 %	9,85 %	14,70 %	-1,47 %	-0,42 %
content antonio narino la impresión de los derechos el hombre	2022	33.611 (3,40 %)	16.145 (2,09 %)	0:01:25	15.636 (2,97 %)	54,50 %	44,10 %
	2021	48.211 (4,70 %)	25.438 (3,24 %)	0:01:34	24.811 (4,71 %)	60,23 %	50,53 %
	% de cambios	-30,28 %	-36,53 %	-10,01 %	-36,98 %	-9,52 %	-12,73 %
Red Nacional de Bibliotecas Públicas	2022	31.081 (3,14 %)	24.232 (3,14 %)	0:01:20	12.270 (2,33 %)	41,39 %	27,96 %
	2021	32.697 (3,19 %)	24.821 (3,17 %)	0:01:24	12.185 (2,32 %)	37,68 %	27,09 %
	% de cambios	-4,94 %	-2,37 %	-4,73 %	0,70 %	9,86 %	3,23 %
Bibliográfica Libro Digital	2022	29.614 (3,00 %)	22.410 (2,91 %)	0:01:32	16.866 (3,21 %)	56,10 %	49,34 %
	2021	33.200 (3,24 %)	23.883 (3,05 %)	0:01:31	18.057 (3,43 %)	57,08 %	49,57 %
	% de cambios	-10,80 %	-6,17 %	1,75 %	-6,60 %	-1,73 %	-0,45 %
Bibliográfica InfoPublicacion	2022	28.009 (2,83 %)	22.477 (2,92 %)	0:03:25	19.329 (3,68 %)	78,32 %	70,66 %
	2021	34.440 (3,36 %)	27.458 (3,50 %)	0:02:42	23.214 (4,41 %)	78,54 %	70,22 %
	% de cambios	-18,67 %	-18,14 %	27,01 %	-16,74 %	-0,29 %	0,62 %
Periódicos y Revistas	2022	18.967 (1,92 %)	13.636 (1,77 %)	0:01:39	12.053 (2,29 %)	51,05 %	47,94 %
	2021	18.091 (1,77 %)	12.768 (1,63 %)	0:01:50	11.121 (2,11 %)	50,28 %	48,65 %
	% de cambios	4,84 %	6,80 %	-9,31 %	8,38 %	1,52 %	-1,45 %
Índices - Biblioteca Nacional de Colombia	2022	18.963 (1,92 %)	16.638 (2,16 %)	0:04:39	8.856 (1,68 %)	72,58 %	58,03 %
	2021	23.880 (2,33 %)	20.377 (2,60 %)	0:04:48	11.721 (2,23 %)	71,38 %	57,25 %
	% de cambios	-20,59 %	-18,35 %	-3,28 %	-24,44 %	1,69 %	1,36 %
Gráfica infoPublicacion	2022	14.170 (1,43 %)	10.945 (1,42 %)	0:05:15	9.742 (1,85 %)	75,89 %	70,04 %
	2021	15.793 (1,54 %)	12.605 (1,61 %)	0:05:02	11.406 (2,17 %)	79,50 %	73,86 %
	% de cambios	-10,28 %	-13,17 %	4,24 %	-14,59 %	-4,55 %	-5,17 %

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Este informe se basa en 100 mil sesiones (9.47% de sesiones).



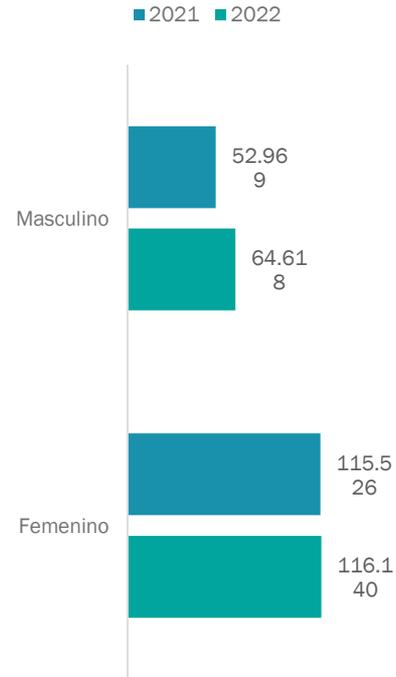
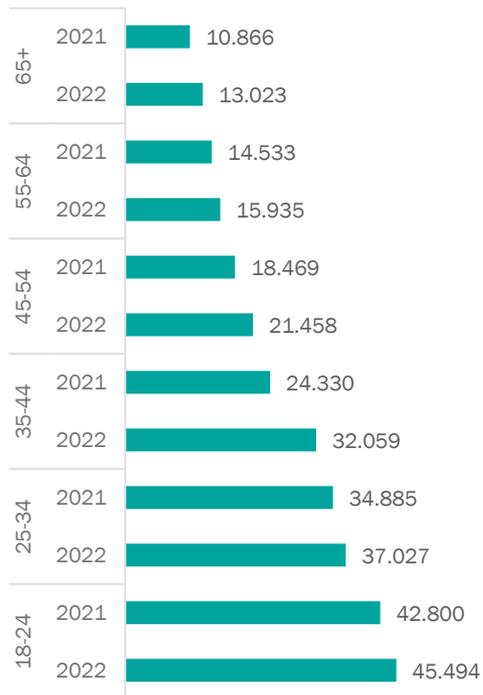
El informe *flujo de usuarios* es una representación gráfica de las rutas que los visitantes siguieron en el portal de la BNC: la fuente desde la que llegan, las distintas páginas que visitan y el punto en el que abandonan.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Datos demográficos

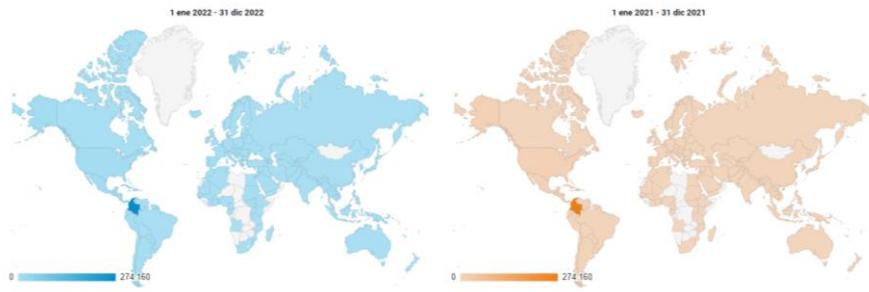
Frente a la edad y el sexo de los visitantes del portal web de la BNC se observa que en promedio en los dos últimos años el 66% fueron los visitantes femeninos y el 34% masculino.

Los rangos de promedios, nos indican que 28% se ubicó entre los 18 a 24 años, el 23% entre 25 a 34 años, 18% entre 35 a 44 años, el 13% entre los 45 a 54 años, el 10% 55 a 64 años y finalmente el 8% es mayor de 65 años.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

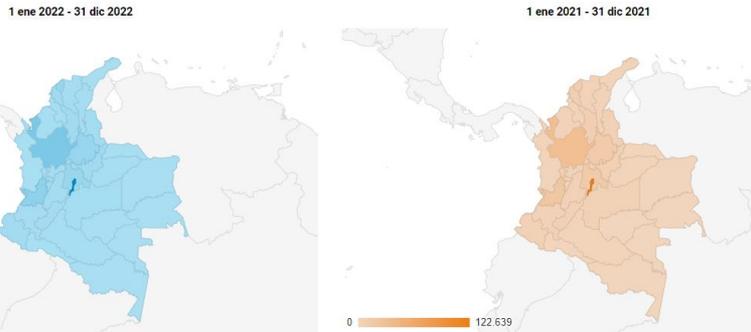
Ubicación geográfica



Los visitantes del portal web de la BNC durante los años 2022 y 2021 se ubicó mayoritariamente en Colombia con 270.600 equivalente a 80,08 % en el 2022 y con 274.160 lo que represento el 81,57 % en el 2021.

No obstante, se identificó la vista de usuarios de 172 países, entre los principales se destacan los radicados en países como, Estados Unidos que reportó 10.376 (3,07 %) en el 2022 y 12.161 (3,62 %) en el 2021. México con 8.959 (2,65 %) en el 2022 y 8.132 (2,42 %) en el 2021, España con 5.126 (1,52 %) en el 2022 y 4.280 (1,27 %) en el 2021.

La influencia geográfica Colombia se centra en la ciudad de Bogotá D.C 122.639 (43,84 %) en el 2022 y 119.230 (42,55 %) en el 2021. Se observa que se tuvo visitas de todos los departamentos, en los primeros puestos están Antioquia con 34.397 (12,29 %) en el 2022 y 31.692 (11,31 %) en el 2021; Valle del Cauca con 19.715 (7,05 %) en el 2022 y 18.440 (6,58 %) en el 2021 y Santander con 13.919 (4,98 %) en el 2022 y 14.294 (5,10 %) en el 2021



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Redes sociales

Los informes de flujo de Analytics muestran las rutas que siguen los usuarios en el contenido, en este segmento se muestra el de las redes sociales



Red social	Periodo	Sesiones	Vistas de una página	Duración media de la sesión	Páginas / sesiones
Facebook	2022	15.923 (83,62 %)	22.627 (80,91 %)	0:01:09	1,42
	2021	20.984 (81,97 %)	30.349 (80,62 %)	0:01:19	1,45
	% de cambios	-24,12 %	-25,44 %	-12,36 %	-1,75 %
Twitter	2022	1.707 (8,96 %)	2.784 (9,96 %)	0:01:13	1,63
	2021	3.593 (14,04 %)	5.480 (14,56 %)	0:01:14	1,53
	% de cambios	-52,49 %	-49,20 %	-1,63 %	6,93 %
Instagram	2022	1.039 (5,46 %)	1.946 (6,96 %)	0:01:30	1,87
	2021	536 (2,09 %)	1.011 (2,69 %)	0:01:10	1,89
	% de cambios	93,84 %	92,48 %	28,25 %	-0,70 %
Blogger	2022	155 (0,81 %)	275 (0,98 %)	0:01:10	1,77
	2021	197 (0,77 %)	334 (0,89 %)	0:01:04	1,7
	% de cambios	-21,32 %	-17,66 %	9,61 %	4,65 %
YouTube	2022	75 (0,39 %)	103 (0,37 %)	0:00:54	1,37
	2021	147 (0,57 %)	228 (0,61 %)	0:02:02	1,55
	% de cambios	-48,98 %	-54,82 %	-55,40 %	-11,46 %
Instagram Stories	2022	73 (0,38 %)	114 (0,41 %)	0:00:46	1,56
	2021	89 (0,35 %)	145 (0,39 %)	0:01:49	1,63
	% de cambios	-17,98 %	-21,38 %	-57,50 %	-4,15 %
LinkedIn	2022	30 (0,16 %)	45 (0,16 %)	0:01:04	1,5
	2021	23 (0,09 %)	47 (0,12 %)	0:01:31	2,04
	% de cambios	30,43 %	-4,26 %	-29,84 %	-26,60 %

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO VIRTUALES DE LA BNC

Redes sociales

Los informes generados por comunicaciones de la BNC suministran información de las redes de la BNC y de la RNBP en el 2022, la trazabilidad de los datos comparativos entre ambos grupos de interés no se mantuvo en el año y solo se cuenta con la información de dos redes a septiembre*, seguidores de la página de Facebook con 95.943 e Instagram 31.177.

La información nos indica que las mujeres entre los rangos de edad de 25 a 34 años son de mayor interacción con las dos redes. El principal país de interacción es Colombia, centrándose en la ciudad de Bogotá D.C.

Me gusta de la página de Facebook por sexo y edad			Seguidores de Instagram por sexo y edad		
Edad	Mujeres	Hombres	Edad	Mujeres	Hombres
18-24	5.5%	3.4%	18-24	6.9%	5.2%
25-34	25.9%	18.6%	25-34	26.3%	20%
35-44	15.5%	11.3%	35-44	15.1%	13%
45-54	5.7%	4.4%	45-54	3.9%	4.2%
55-64	2.7%	2.2%	55-64	1.3%	1.4%
65+	2.4%	2.4%	65+	1.3%	1.4%

Países	Facebook	Instagram
Colombia	79.1%	82.4%
México	3.4%	
Estados Unidos	2.5%	2.4%
Argentina	2.1%	1%
España	1.7%	1.6%
Brasil	1.3%	1.2%

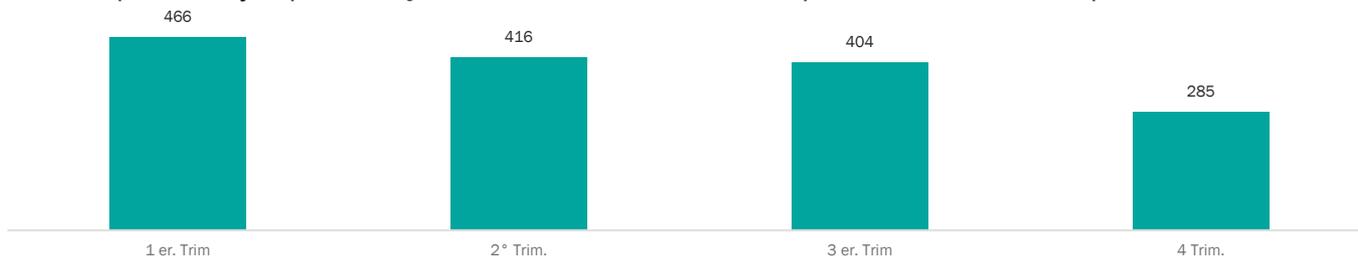
Ciudades	Facebook	Instagram
Bogotá D.C.	41.5%	50.4%
Medellín	4%	5.8%
Cali	2.9%	3.6%
Bucaramanga	1.3%	1.3%
Barranquilla	1.2%	1.4%

*información suministrada por Andrés Cabrera Higueta, community manager con la claridad. Atener en consideración: Estos datos fueron sacados manualmente con los datos que arroja la misma red social, pues en el momento no contamos con un software de gestión de redes sociales.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC



La fuente principal de información que permitió caracterizar a este grupo de interés, es “el registro de usuario” que sistematiza y consolida las solicitudes recibidas por diferentes canales. Durante el año 2022 se tramitaron mil quinientos setenta y un (1.571*) solicitudes a través del “registro de usuario”. Se evidencia que el mayor porcentaje de solicitudes se dio en el primer trimestre al representar el 30%

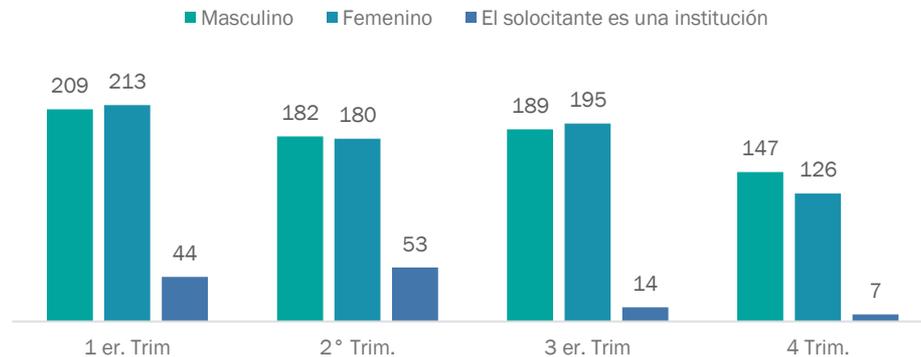
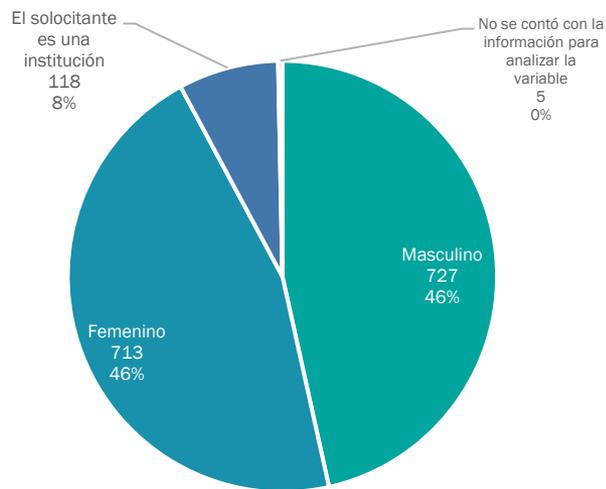


*No se incluyeron las solicitudes recibidas por el aplicativo pqrsd, que se incluyen en el registro de usuarios, este grupo se caracteriza en el siguiente apartado

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Perfil demográfico

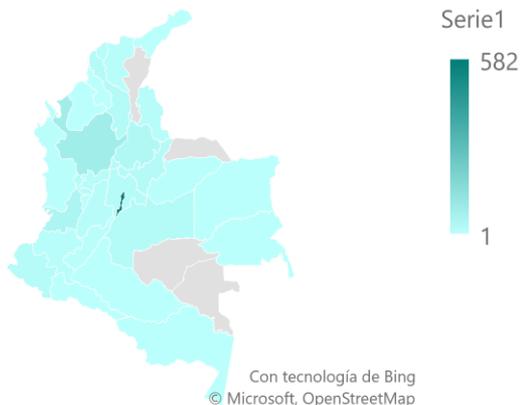
La distribución de género frente a las solicitudes porcentualmente se distribuye de manera equitativa entre el femenino y el masculino, un 8% fue realizado por instituciones.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Ubicación geográfica

El 80% de los solicitantes de servicios virtuales se ubica en Colombia, el 20% restantes se distribuye en 34 países, siendo España, Estados Unidos E.E. U.U. y Argentina los de mayor participación, los usuarios en el exterior representaron 14% de los servicios tramitados y utilizaron en su mayoría dos servicios: pégúntele al bibliotecario y suministro de documentos.



Los usuarios virtuales en Colombia, se centran en Bogotá D.C con el 43%, el resto se distribuye en veintiocho departamentos promediando un 29%, se destacan los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca y Santander. El porcentaje restante lo obtuvieron los usuarios que no especificaron su ubicación en el territorio nacional.

Se identificaron 97 municipios, se destaca la participación de usuarios virtuales en las ciudades de Medellín, Cali y Cartagena,

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Perfil ocupacional



En el 64% de los usuarios virtuales, se logró agrupar su profesión u ocupación, en el 27% no se contó con la información y un 9% la solicitud fue hecha por una institución. La agrupación nos permitió identificar que los estudiantes promediaron el 25% y los profesionales de la educación el 20%. La distribución estadística de la interacción entre los estudiantes y los docentes con los servicios utilizados, la observamos en las siguientes tablas:

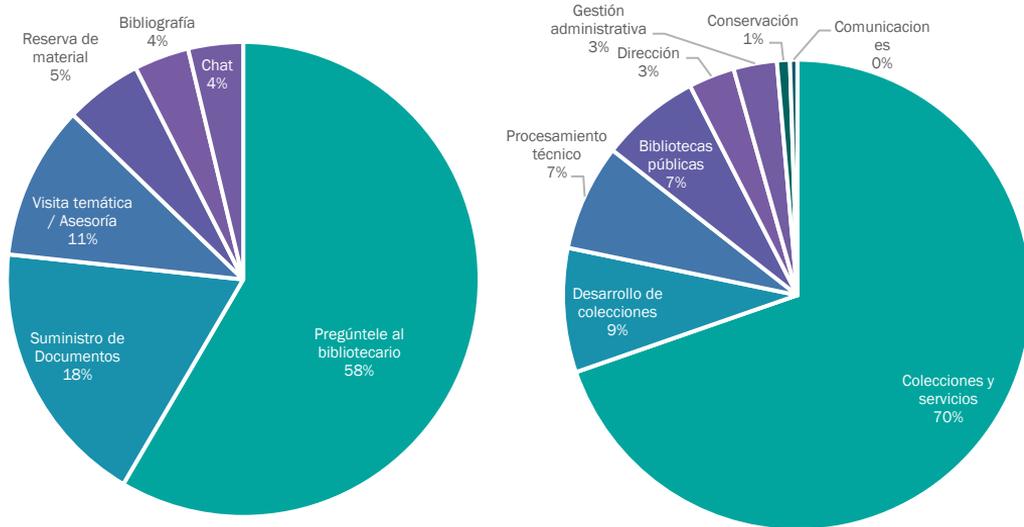
Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)	114
Bibliografía	8
Pregúntele al bibliotecario	63
Reserva de material	9
Suministro de Documentos	22
Visita temática / Asesoría	12
Estudiantes sin clasificar	106
Bibliografía	12
Pregúntele al bibliotecario	46
Reserva de material	5
Suministro de Documentos	14
Visita temática / Asesoría	29
Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	23
Bibliografía	2
Pregúntele al bibliotecario	6
Reserva de material	7
Suministro de Documentos	1
Visita temática / Asesoría	7

Docentes o profesores (incluye los docentes de educación primaria y de primera infancia, secundaria y educación superior)	78
Pregúntele al bibliotecario	25
Reserva de material	4
Suministro de Documentos	16
Visita temática / Asesoría	33
Docente o profesor de universidades y otros establecimientos de educación superior	80
Bibliografía	1
Chat	1
Pregúntele al bibliotecario	27
Reserva de material	10
Suministro de Documentos	10
Visita temática / Asesoría	31
Profesionales en educación	34
Bibliografía	1
Pregúntele al bibliotecario	19
Reserva de material	1
Suministro de Documentos	8
Visita temática / Asesoría	6

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Variables de comportamiento

El servicio de mayor demanda fue preguntale al bibliotecario que agrupó el 58% y el grupo de colecciones y servicios tramitó el 70% de total de las solicitudes recibidas.



Servicios vrs Grupos	1 er. Trim.	2° Trim.	3 er. Trim.	4 Trim.	Total general
Bibliografía	17	12	20	10	59
Colecciones y servicios	17	12	19	10	58
Desarrollo de colecciones			1		1
Chat	18	14	21	6	59
Colecciones y servicios	18	14	21	6	59
Pregúntele al bibliotecario	260	255	226	177	918
Bibliotecas públicas	21	36	34	16	107
Colecciones y servicios	139	118	107	89	453
Comunicaciones			3	5	8
Conservación	3	2	1	6	12
Desarrollo de colecciones		17	61	52	130
Dirección	18	14	6	9	47
Gestión administrativa	15	18	14		47
Procesamiento técnico	64	50			114
Reserva de material	40	21	11	11	83
Bibliotecas públicas			1		1
Colecciones y servicios	40	21	9	11	81
Desarrollo de colecciones			1		1
Suministro de Documentos	87	86	64	49	286
Colecciones y servicios	87	85	61	49	282
Conservación		1	1		2
Dirección			2		2
Visita temática / Asesoría	44	28	61	32	165
Colecciones y servicios	44	26	59	32	161
Desarrollo de colecciones			2		2
Dirección			1		1
Procesamiento técnico		1			1
Total general	466	416	403	285	1.570

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS POSTULADOS - BENEFICIARIOS AULA VIRTUAL DE LA BNC



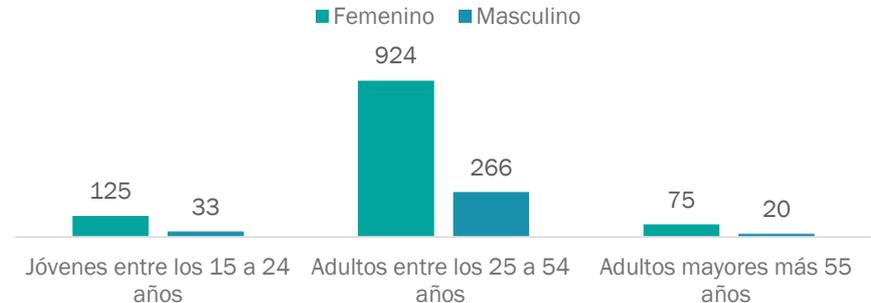
Rango de Edad	Femenino	Masculino	Total
Menor 18 años	7		7
18 a 19 años	8	3	11
20 a 24 años	110	30	140
25 a 29 años	165	48	213
30 a 34 años	212	73	285
35 a 39 años	200	53	253
40 a 44 años	155	40	195
45 a 49 años	107	20	127
50 a 54 años	85	32	117
55 a 59 años	42	10	52
60 a 64 años	24	8	32
65 a 69 años	8	1	9
70 a 74 años	1	1	2
Sin información	2	3	5
Total	1.126	322	1.448

Género

De los 1.448 postulantes se identificó que 1.126 equivalente al 78% se identifican del sexo femenino y 322 que representa el 22% restante fueron hombres

Edad

Los rangos edad con mayor presencia en el aula virtual de la BNC son los adultos cuyas edades oscilan entre los 25 a 54 años con el 82% , seguidos por los jóvenes entre los 15 a 24 años con 11% y finalmente se ubican los adultos mayores con mas de 55 años con 7%.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS POSTULADOS - BENEFICIARIOS

AULA VIRTUAL DE LA BNC



La influencia **geográfica** de los postulantes y beneficiarios de los cursos del aula virtual se centra en Colombia, sin embargo se contó con la participación de doce países, Siendo Perú el de mayor suscripción. Y el curso de mayor interés para los extranjeros fue Gestión de Proyectos y Sistematización de Buenas Prácticas en Bibliotecas Públicas.

Nombre del curso	Argentina	Bolivia	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	Cuba	Ecuador	Honduras	México	Perú	Uruguay	Venezuela	Sin información	Total	%
Aproximación a la gestión de bibliotecas públicas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas					118						2			1	121	8
Gestión de Proyectos y Sistematización de Buenas Prácticas en Bibliotecas Públicas	1	2		1	264	2	2	1		1	6		1		281	19
Gestión del patrimonio bibliográfico y documental desde los contextos locales	3	1			202			4	1	3	8				222	15
Integración de las bibliotecas públicas en los planes de desarrollo territorial					85						1				86	6
Introducción a la promoción de lectura, escritura y oralidad en la biblioteca pública	3				380						5	1	1		390	27
Lectura y Primera Infancia	1				268			1		2	5	1			278	19
Palabra Tomada: Bibliotecas Públicas e Interculturalidad				1	62			1		2					66	5
Sin información					4										4	0
Total	8	3	1	1	1383		2	2	7	1	8	27	2	2	1.448	100

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS POSTULADOS - BENEFICIARIOS AULA VIRTUAL DE LA BNC



Se tuvo presencia en treinta de los treinta y dos departamentos de Colombia, siendo Antioquia y la ciudad de Bogotá D.C. los de mayor participación. El curso más solicitado en el años 2022 fue intraducción a la promoción de lectura, escritura y oralidad en la biblioteca pública

Departamento	Aproximación a la gestión de bibliotecas públicas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	Gestión de Proyectos y Sistematización de Buenas Prácticas en Bibliotecas Públicas	Gestión del patrimonio bibliográfico y documental desde los contextos locales	Integración de las bibliotecas públicas en los planes de desarrollo territorial	Introducción a la promoción de lectura, escritura y oralidad en la biblioteca pública	Lectura y Primera Infancia	Palabra Tomada: Bibliotecas Públicas e Interculturalidad	Total general	%
Antioquia	11	18	30	7	46	26	11	149	11
Arauca	0	0	0	0	1	1	0	2	0
Atlántico	1	8	6	1	6	10	1	33	2
Bogotá D.C.	11	24	27	6	36	18	5	127	9
Bolívar	9	8	4	1	15	16	3	56	4
Boyacá	7	17	18	4	16	9	5	76	5
Caldas	1	1	2	0	2	3	0	10	1
Caquetá	0	1	1	2	1	3	1	9	1
Casanare	5	8	4	5	18	11	0	51	4
Cauca	1	3	0	0	4	3	2	13	1
Cesar	3	5	1	1	3	4	2	19	1
Chocó	0	4	0	2	5	1	1	13	1
Córdoba	1	7	0	3	9	3	2	26	2
Cundinamarca	25	54	35	12	81	40	11	258	19
Guainía	1	2	1	0	2	2	0	8	1
Guaviare	0	0	2	1	1	2	1	7	1
Huila	2	2	6	0	3	4	0	17	1
La Guajira	0	1	0	1	3	1	0	6	0
Magdalena	3	8	1	5	10	10	1	38	3
Meta	3	3	1	7	10	13	3	40	3
Nariño	1	20	4	4	22	20	1	72	5
Norte de Santander	2	13	8	5	6	9	1	45	3
Putumayo	0	0	1	1	1	1	0	4	0
Quindío	3	5	2	3	10	3	2	28	2
Risaralda	2	5	0	1	7	3	2	20	1
San Andrés y Providencia	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Santander	9	13	21	3	17	13	1	77	6
Sucre	7	6	4	1	7	5	1	31	2
Tolima	3	10	3	6	18	16	2	58	4
Valle del Cauca	6	15	19	3	17	17	3	81	6
Vaupés	0	1	0	0	1	1	0	3	0
Vichada	1	2	1	0	1	0	0	5	0
Total	118	264	202	85	380	268	62	1383	100

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS POSTULADOS - BENEFICIARIOS AULA VIRTUAL DE LA BNC



Frente al nivel educativo de los postulados y beneficiarios del aula virtual el 41% son profesionales universitarios, le siguen los técnico con 22% y los tecnólogos con 14%. La distribución del nivel educativo, sexo y edad nos arrojan que nicho de mayor predominación fueron universitarias, entre los 25 a 49 años.

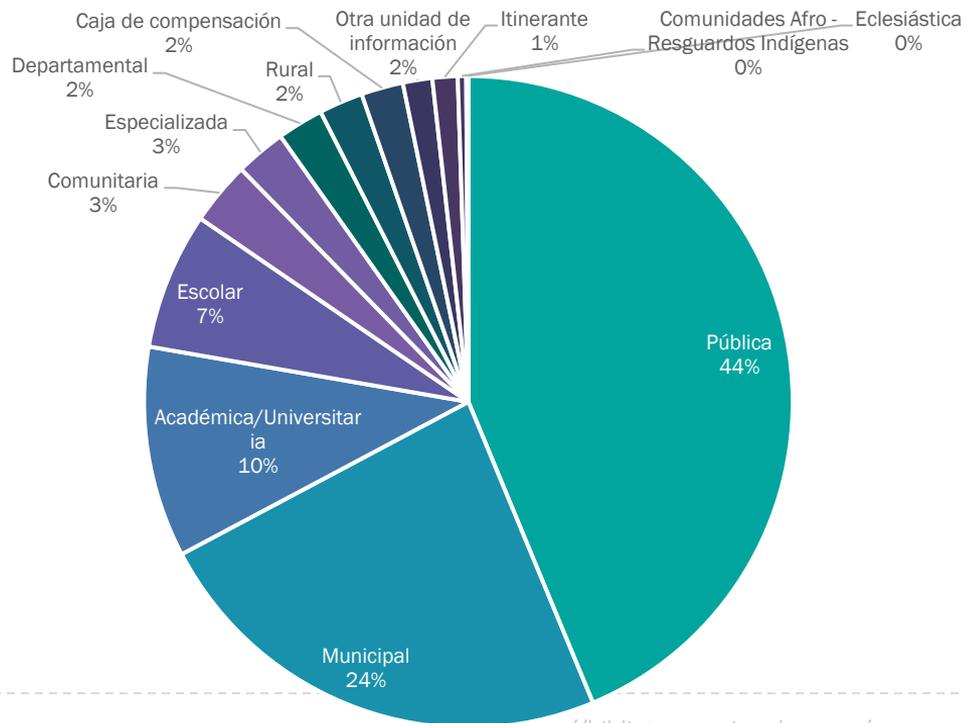
		18 a 19 años	20 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años	45 a 49 años	50 a 54 años	55 a 59 años	60 a 64 años	65 a 69 años	70 a 74 años	Menor de 18 años	Sin Info	Total
Gestoría cultural	1							1								1
Normalista superior	2							1								1
Iniciático	2															
Primaria	3															
Diplomados	4															
Estudiante	13															
Especialización	77															
Maestría o doctorado	78															
Bachillerato	156															
Tecnológico	197															
Técnico	321															
Universitario	594															
Total general		11	140	213	285	253	195	127	117	52	32	9	2	7	5	1448

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS POSTULADOS - BENEFICIARIOS AULA VIRTUAL DE LA BNC



El 68% de los postulantes y beneficiarios de encuentran vinculados a una unidad de información, se pudo identificar que es su mayoría son bibliotecas públicas y los tipos de vinculación mas recurrente es la carrera administrativa y la contratación por prestación de servicios profesionales.

Al preguntar sobre el cargo en la biblioteca o centro de documentación, las principales categorías fueron con el 42% se reconocen como bibliotecarios, seguidamente se encuentran los auxiliares de biblioteca con 18% técnicos de biblioteca, con el 7% los promotores de lectura, igual porcentaje fu alcanzado por los coordinadores.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE TRAMITÓ LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Canal de acceso

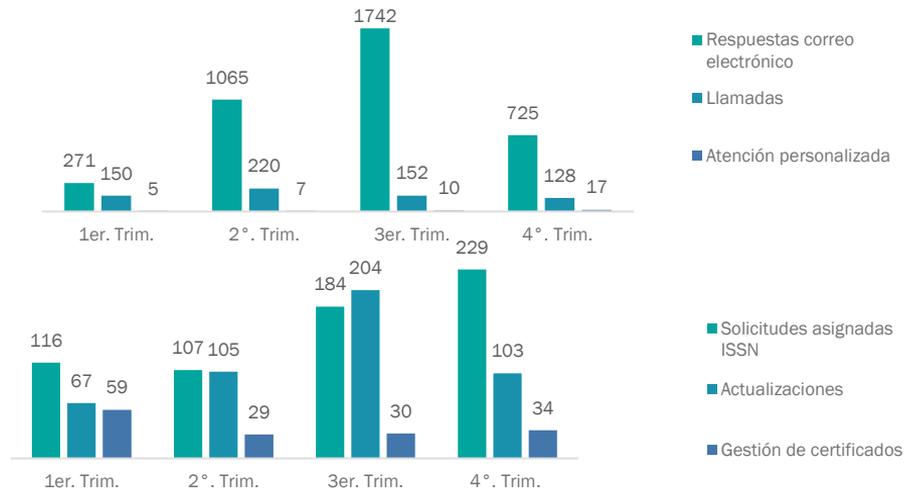
Los editores o escritores se pusieron en contacto por diferentes canales de atención siendo el correo electrónico el más utilizado con un 85%, le siguen las llamadas telefónicas con un 14% y el uno por ciento se atendió presencialmente.

Servicios a los que accede

Durante el año 2022 tramitaron mil doscientos sesenta y siete (1.267), el 50% corresponden a solicitudes de asignación de ISSN, el 38% correspondió a actualizaciones de ISSN y el 12% restante fue para la gestión de certificaciones

Frecuencia de uso

Durante el 2022 se recibieron un total ochocientos quince (815) solicitudes, de estas se realizó la asignación de seiscientos treinta y un (631) códigos ISSN equivalente al 77% y se rechazaron ciento ochenta y cuatro (184) solicitudes equivalentes al 17% del total de las solicitudes.



Trimestre	Solicitud de asignación ISSN		
	Aceptada	Rechazada	Total
Trim.1	120	37	157
Trim.2	102	40	142
Trim.3	192	70	262
Trim.4	217	37	254
Total	631	184	815

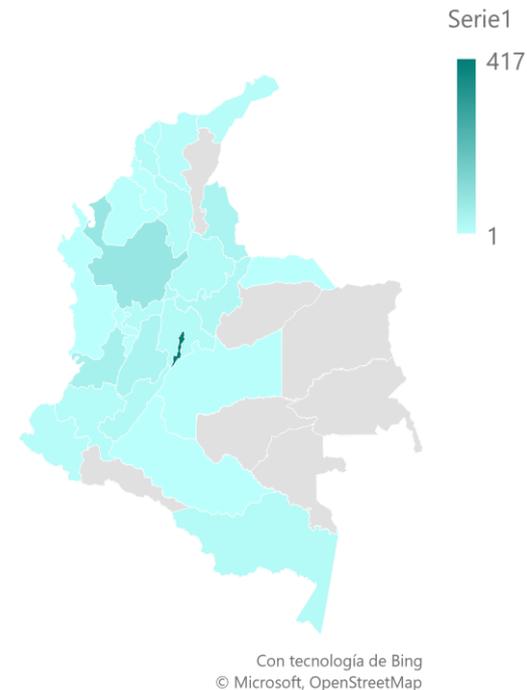
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE TRAMITÓ LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Ubicación geográfica de los editores o escritores

Se tuvo influencia en veinticuatro (25) de los treinta y dos (32) departamentos que conforman el territorio nacional. Los principales lugares donde viven o trabajan los solicitantes fueron la ciudad de Bogotá D.C. con 51%; entre los departamentos reportados por los solicitantes el de mayor participación fue Antioquia con 10%, Valle del Cauca con 6% y Tolima con 4%.

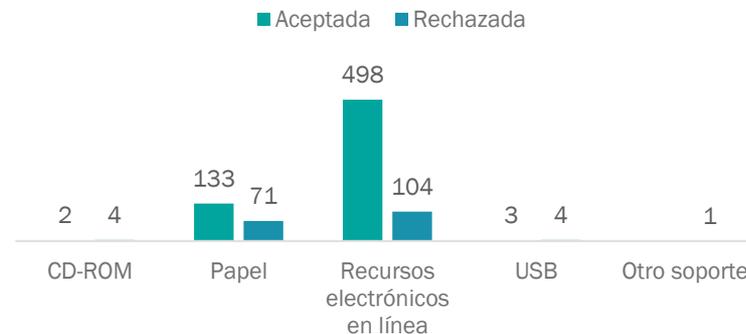
De igual manera se identificaron ochenta y cinco (85) municipios de residencia, los de mayor influencia fueron Medellín, Cali, Ibagué, Neiva y Tunja.

Departamento	Total	%
Bogotá D.C.	417	51
Antioquia	79	10
Valle del cauca	47	6
Tolima	36	4
Norte de Santander	35	4
Boyacá	23	3
Huila	21	3
Bolívar	17	2
Cundinamarca	17	2
Amazonas	16	2
Caldas	16	2
Santander	16	2
Cauca	14	2
Atlántico	12	1
Nariño	11	1
La guajira	9	1
Magdalena	9	1
Risaralda	6	1
Córdoba	5	1
Cesar	4	0,5
Meta	4	0,5
Quindío	3	0,4
Caquetá	2	0,2
Sucre	2	0,2
Arauca	1	0,1
Choco	1	0,1



CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN

La identificación y la descripción de los datos del registro del ISSN permite agrupar por características similares de los rasgos más comunes de las publicaciones seriadas o continuas que realizaron su solicitud de asignación de ISSN en 2022.

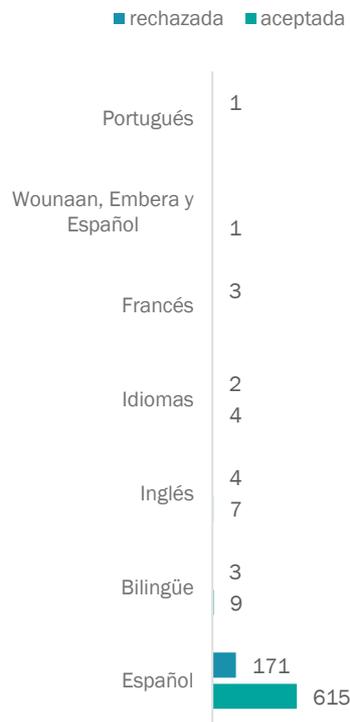


La primera información analizada es el año de inicio de publicación, se evidenciaron publicaciones con año inicio desde 1957 hasta el año 2022. El año con mayor número de solicitudes fue el 2022 con 667 (493 aceptadas y 184 rechazadas).

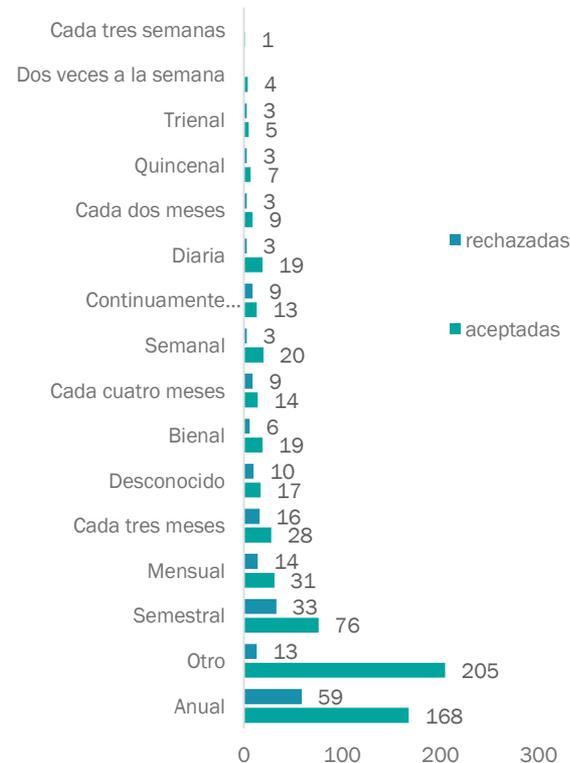
El segundo aspecto analizado es el referente al tipo de soporte de la publicación, siendo los recursos electrónicos en línea con el 74% y el soporte papel con 25% los más recurrentes.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN

El idioma predominante de las solicitudes fue el español con 96% y le siguieron las publicaciones bilingües español con 93% y le siguieron las publicaciones bilingües y escritas en tres o más idiomas, al agrupar un 2%.



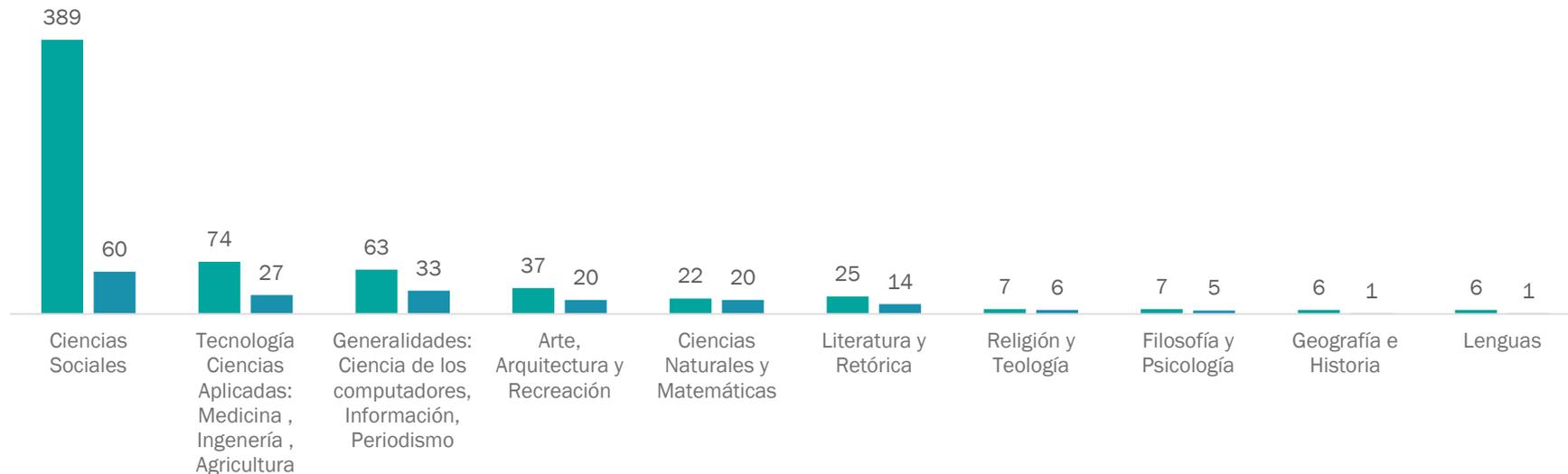
La periodicidad de la publicación que solicito el ISSN, predominaron las publicaciones que se publican de manera anual con un 28% y le sigue las publicadas de forma semestral con un 13%.



CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN

La temática de la publicación, donde el editor o escritor selecciona la materia predominante de la publicación seriada, en el 2022 predominaron las publicaciones entorno a las ciencias sociales con un 55%.

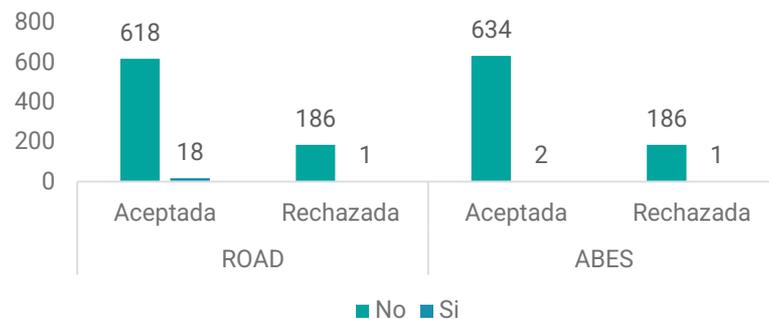
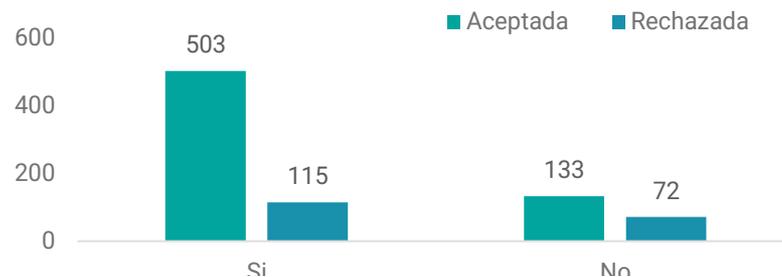
■ Aceptada ■ Rechazada



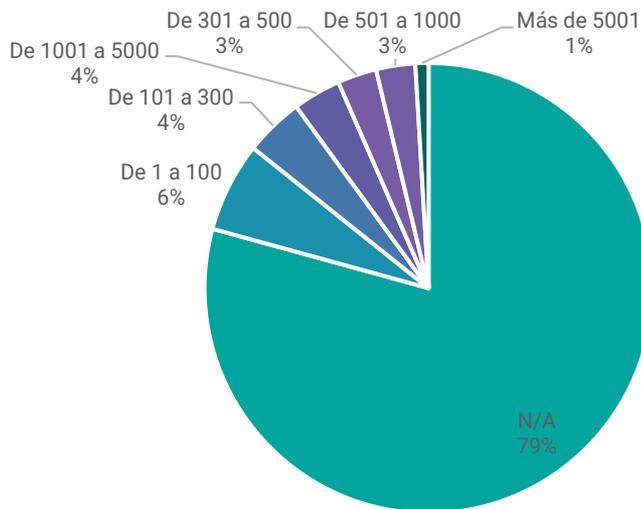
CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN

Otra variable analizada es la determinación del **carácter científico y cultural** de las publicaciones que realizaron solicitudes del ISSN. El 75% de las publicaciones fueron reportadas como científicas y culturales, el 25% restante manifestaron no tener este carácter.

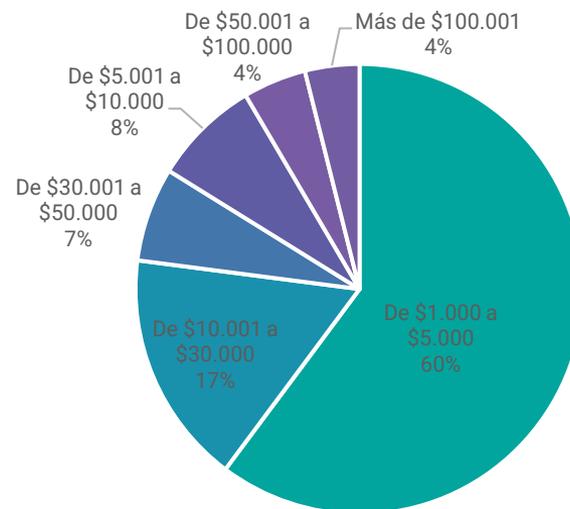
La publicación seriada que solicitó la asignación del ISSN, forma parte del Directorio de Recursos Científicos y Universitarios en Acceso Abierto ROAD, el 98% NO y el 2% SI. Frente así, la publicación que solicitó la asignación del ISSN, formaba parte o reporta registro en Agencia Bibliográfica Francesa para la Educación Superior ABES, se identificó, que el 99% NO pertenecen y menos del uno por ciento si (dos de las publicaciones aceptadas y una rechazada).



CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN



En cuanto al número de ejemplares, en 79% de los ISSN aceptados no aplica, pues la publicación está en un soporte distinto al papel. De las seriadas en papel los tirajes con mayor porcentaje recae en publicaciones entre uno a cien ejemplares, con 6% y los tirajes entre los 501 a 1000 que alcanzaron el 7%.

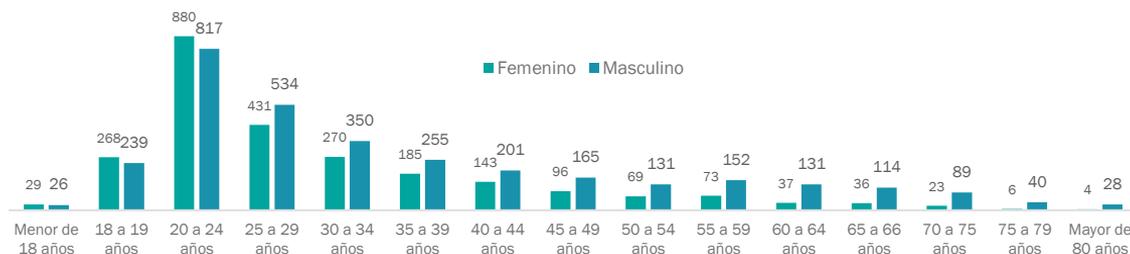
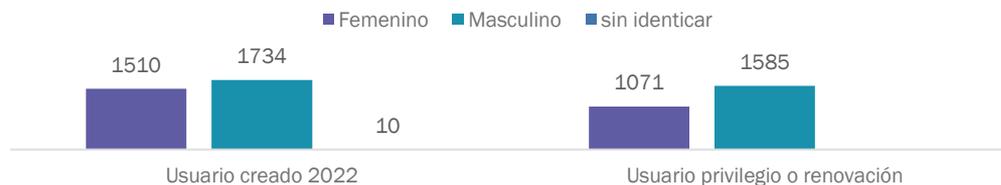
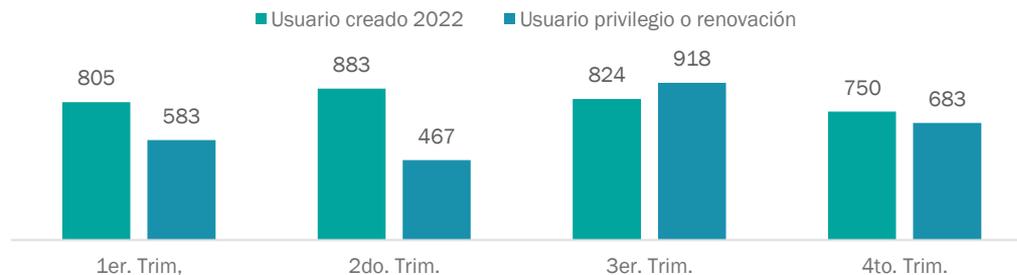


El 60% de los costos de producción de las publicaciones seriadas a las que se les asignó ISSN oscila entre los 1.000 a 5.000 mil por ejemplar, seguidamente, se ubican las publicaciones costo de producción se encuentra entre los diez mil y treinta pesos con un 17%.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

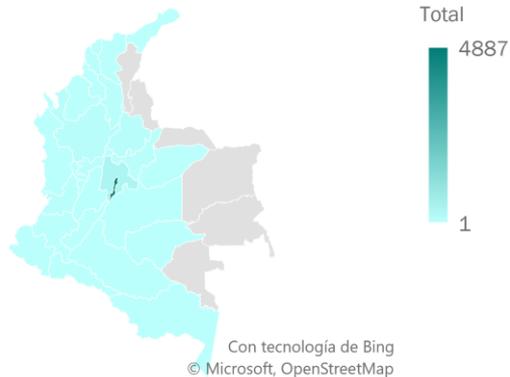
Durante el año 2022, se vuelve de forma paulatina a la regularidad en la prestación del servicio presidencial, poco a poco se fueron levantando las restricciones de acceso por protocolos de bioseguridad, en este periodo se afiliaron cinco mil novecientos diez (5.910) personas (1.388 en el primer trimestre, 1.350 en el segundo, 1.742 en el tercero y 1.433 en el cuarto). De los cuales el 55% fueron usuarios nuevos y el 45% restantes fueron renovaciones.

El 56% son de sexo masculino y el 44% restante femenino. Los rangos edad con mayor presencia en la BNC son los adultos cuyas edades oscilan entre los 25 a 54 años con el 51 %, seguidos por los jóvenes entre los 15 a 24 años con 41% y finalmente se ubican los adultos mayores entre 55 a 84 años con 8%.



CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 94% de los ciudadanos que tramitaron o renovaron su afiliación en el año 2022 están radicados en Colombia y el 4% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar treinta y nueve países los de mayor participación fueron Venezuela, Estados Unidos EE.UU y México.



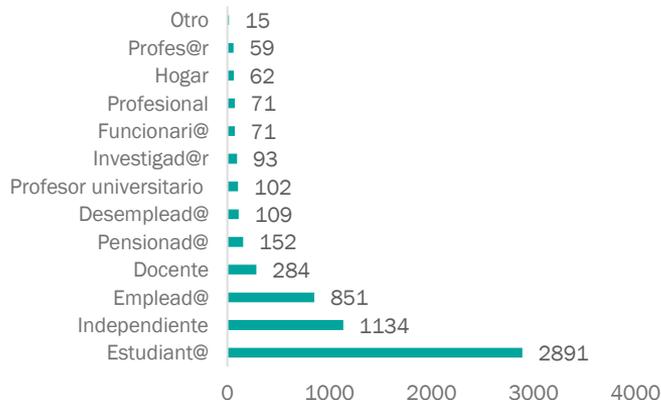
Con tecnología de Bing

El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiocho (28) de los treinta y dos (32) departamentos del país. Los departamentos con mayor número de recurrencias fueron Cundinamarca con 6% y Antioquia con 2%

Asimismo se identificó que el 82% de los ciudadanos viven en Bogotá D.C., los resultados indican que hemos contado con la participación de ciudadanos de las veinte (20) localidades, siendo la localidad de Suba y Santafé las más recurrentes.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

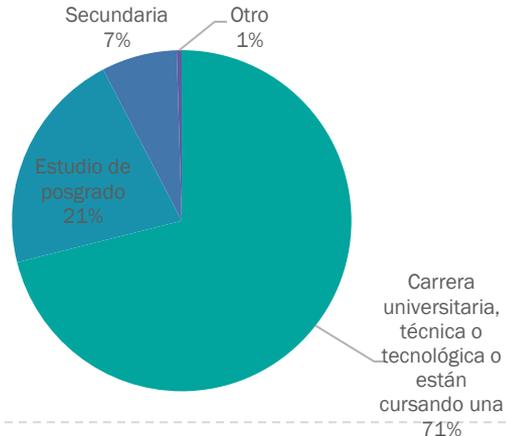
El 49% de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación “estudiante” (1.843 nuevos y 1.054 renovados), seguido por un 19% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente (524 nuevas y 610 renovaciones), un 14% manifestó ser empleados vinculados a una institución pública o privada (460 nuevos y 394 renovaciones). El 9% corresponde a docentes, que agrupa a los profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria (181 nuevos y 264 renovaciones)



Sexo	Ocupación	Afiliación [nueva o renovación]		Total	
		Usuario creado 2022	Usuario privilegio o renovación		
Femenino	Desemplead@	22	13	35	
	Docente	49	59	108	
	Emplead@	206	148	354	
	Estudiant@	914	533	1447	
	Funcionari@	14	16	30	
	Hogar	35	22	57	
	Independiente	212	184	396	
	Investigad@r	7	31	38	
	Otro			2	2
	Pensionad@	25	20	45	
	Profesor universitario	10	15	25	
	Profesional	6	13	19	
	Profes@r	7	14	21	
	Total femenino		1.507	1.070	2.577
Masculino	Desemplead@	41	33	74	
	Docente	65	111	176	
	Emplead@	251	246	497	
	Estudiant@	923	521	1444	
	Funcionari@	23	18	41	
	Hogar	3	2	5	
	Independiente	312	426	738	
	Investigad@r	13	42	55	
	Otro	1	12	13	
	Pensionad@	45	62	107	
	Profesor universitario	31	46	77	
	Profesional	6	46	52	
	Profes@r	19	19	38	
	Total masculino		1.733	1.584	3.317
Total general		3.240	2.654	5.894	

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

Se identificó que el nivel educativo predominante fue el universitario, el 71%, informó tener una carrera universitaria, técnica o tecnológica o están cursando una. En segundo lugar, con un 21% se agrupó a los ciudadanos que cursan o tienen un estudio de posgrado (especialización, maestría o doctorado). En tercer lugar, con 7% se ubicó el nivel de secundaria. Menos del uno por ciento manifestó tener otro.

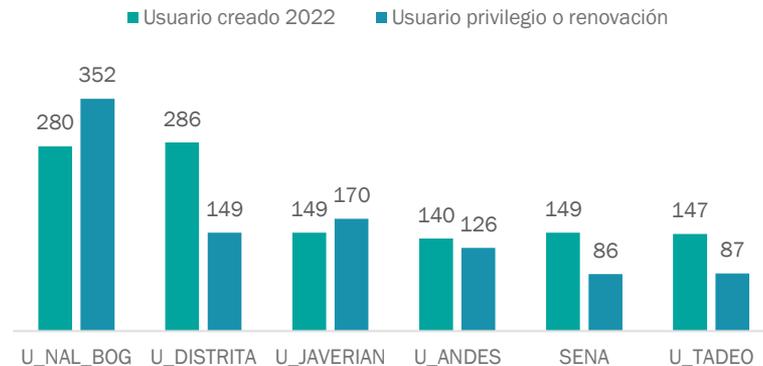


Nivel estudios	Sexo	Usuario creado 2022	Usuario privilegio o renovación	Total general
Doctorado	Femenino	31	47	78
	Masculino	44	97	141
Total DOCTORADO		75	144	219
Especialización	Femenino	49	40	89
	Masculino	57	101	158
Total Especialización		106	141	247
Maestría	Femenino	107	131	238
	Masculino	142	195	337
Total MAESTRIA		249	326	575
Otro	Femenino	8	5	13
	Masculino	7	9	16
Total OTRO		15	14	29
Postdoctorado	Femenino	4		4
	Masculino	7	12	19
Total POSTDOCT		11	12	23
Secundaria	Femenino	80	57	137
	Masculino	146	158	304
Total SECUNDARIA		226	215	441
Técnica	Femenino	75	50	125
	Masculino	78	73	151
Total TECNICA		153	123	276
Tecnológica	Femenino	82	29	111
	Masculino	79	51	130
Total TECNOLOGIC		161	80	241
Universitaria	Femenino	1.073	711	1.784
	Masculino	1.172	888	2.060
Total UNIVERSITA		2.245	1.599	3.844
Total general		3.241	2.654	5.895

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 35% de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, con un 11% encontramos carreras del núcleo de la Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, El 10% se ubican las carreras o profesiones pertenecientes al núcleo de bellas artes. Entre las carreras más comunes se encuentran derecho, comunicación social, historia, administración y antropología. En un 22% de los registros no se asignó clasificación SNIES (la información registrada no da respuesta al campo: varios + DEWEY + otro + No aplica)

Se pudo identificar más de ciento veinticuatro (124) instituciones educativas con presencia durante el 2022 en la Biblioteca Nacional, las de mayor recurrencia fueron la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Pontificia Universidad Javeriana, la Universidad Jorge Tadeo Lozano y a nivel técnico o tecnológico el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA.



CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

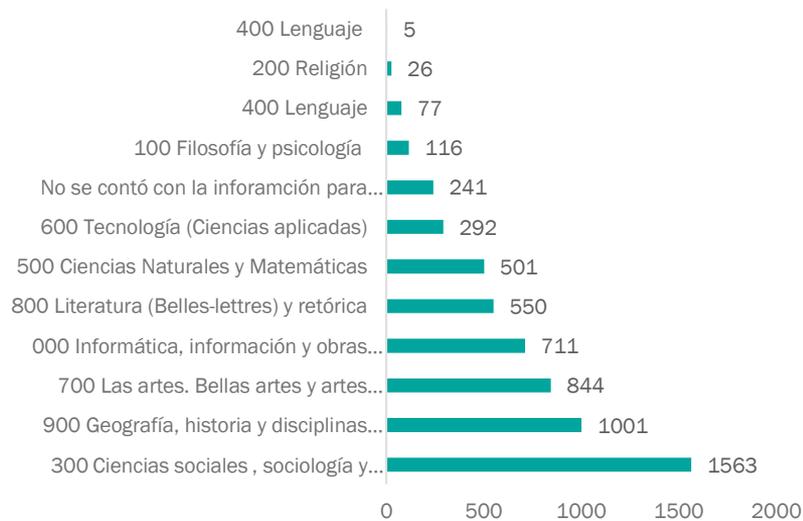
Noventa y tres (93) ciudadanos manifestaron ser investigadores al momento de afiliarse, 20 nuevos usuarios y 73 renovaciones, en el mismo periodo se listados más de 12 centros, 29 grupos, 11 institutos, 8 observatorios, 28 semilleros de investigación.

Frente a los estudios en el exterior se identificaron 184 ciudadanos egresados o vinculados a instituciones educativas en el extranjero como la Universidad Autónoma de México y Escuela de Altos Estudios En Ciencias Sociales y La Sorbona de Francia.

CENTRO DE EDUCACION POPULAR CHIPACUY	1	INSTITUCION UNIVERSITARIA BELLAS ARTES	1
CENTRO DE ESTUDIOS DE CENTRO AMERICA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES	1	INSTITUTO DE DERECHOS HUMANOS UNIV. JAVERIANA	1
CENTRO DE ESTUDIOS DE PERIODISMO	1	INSTITUTO DE ESTUDIOS DE AMERICA LATINA Y DEL CARIBE DE LA UBA	1
CENTRO DE ESTUDIOS HISTORICOS DEL EJERCITO NACIONAL	1	INSTITUTO DE ESTUDIOS NACIONALES DE PANAMÁ	1
CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES DE LA UNIVERIDAD NACIONAL	1	INSTITUTO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y RELACIONES INTERNACIONALES	1
CENTRO DE HISTORIA DE TULUA	1	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES HISTORICAS	1
CENTRO DE INVESTIGACION DE HISTORIA (EHESS)	1	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES HISTORICAS DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMA	1
CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD LCI	1	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS DE LA UNAM	1
CENTRO DE INVESTIGACION EN DINAMICA SOCIAL DEL EXTERNADO	1	INSTITUTO HABITAB CIUDAD Y TERRITORIO	1
CENTRO DE INVESTIGACIONES SOBRE AMERICA LATINA Y EL CARIBE	1	INVESTIGADORA LUIS ANGEL ARANGO, FEGAT	1
CENTRO DE INVESTIGACIONES DOCENTES CEITALIDA	1	JEP	1
CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA	1	OBSERVATORIO COLOMBIANO CONTRA LA CORRUPCION	1
GRUPO DE APOYO PEDAGOGICO U_NACIONAL	1	OBSERVATORIO DE SOBERANIA Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL U_NAL	1
GRUPO DE ASTROBIOLOGÍA U NAL	1	OBSERVATORIO DE TIERRAS	3
GRUPO DE CONSTITUCIONALISMO COMPARADO	1	OBSERVATORIO DE TIERRAS DE LA U NACIONAL	1
GRUPO DE ESTUDIOS LITERARIOS	1	OBSERVATORIO DE TIERRAS DE LA UNIVERSIDA NACIONAL	1
GRUPO DE FILOSOFIA Y MEMORIA UTP	1	OBSERVATORIO DE TIERRAS DE LA UNIVERSIDAD NACIOANAL	1
GRUPO DE FORMARPH	1	OBSERVATORIO DE TIERRAS GRAI	1
GRUPO DE HISTORIA DE LA SALUD	1	OBSERVATORIO DEL ESPACIO PUBLICO	1
GRUPO DE INVESTIGACION TEORIA POLÍTICA CONTEMPORANEA UN	1	SEMILLERO COMUNICACION, EDUCACION Y CULTURA DE LA U DISTRICTAL	1
GRUPO DE INVESTIGACION COLOMBIA: TRADICIONES DE LA PALABRA	1	SEMILLERO CRISALIDA	1
GRUPO DE INVESTIGACION DE JARDIN BOTANICO	1	SEMILLERO DE DANZA KOKAMBIULU	1
GRUPO DE INVESTIGACION EN ANTROPOLOGIA BIOLOGIA U_NACIONAL	1	SEMILLERO DE EUPALINOS	1
GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN PATRIMONIO CULTURAL SUMERGIDO	1	SEMILLERO DE HACIENDA PUBLICA	1
GRUPO DE INVESTIGACION FELIZA BURZSCYN	1	SEMILLERO DE INVESTIGACION	1
GRUPO DE INVESTIGACION GIAPRI	1	SEMILLERO DE INVESTIGACION	1
GRUPO DE INVESTIGACION MANAGEMENT Y MARKETING U_NAL	1	SEMILLERO DE INVESTIGACION DE CONFLICTO Y NARRATIVAS DE PAZ	1
GRUPO DE INVESTIGACION MUSICAL EN COLOMBIA	1	SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE.	1
GRUPO DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD COMPENSAR	1	SEMILLERO DE INVESTIGACION EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL	1
GRUPO DE INVESTIGACIONES HISTORICAS EN EDUCACION E IDENTIDAD NACIONAL	1	SEMILLERO DE INVESTIGACION GENERO Y FILOSOFIA	1
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE HISTORIA SOCIAL	1	SEMILLERO DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD DEL ROSARIO	1
GRUPO DE PROTECCION SOCIAL	1	SEMILLERO DE ROBOTICA	1
GRUPO HISTORIA DE LA PRACTICA PEDAGOGICA EN COLOMBIA	1	SEMILLERO EQUACIONES DIFERENCIALES PARCIALES	1
GRUPO HISTORIA DE LA SALUD	1	SEMILLERO EN DIÁLOGOS URBANOS UGC	1
GRUPO INVESTIGACIÓN COL_MAY_CA	1	SEMILLERO GEONTA	1
Grupo Miscubun	1	SEMILLERO GRAI - JEP	1
GRUPO PHORSE	1	SEMILLERO HISTORIA Y EDUCACIÓN	1
GRUPO SEMILLEROS GEOHISTORIAS	1	SEMILLERO MITFOR	1
GRUPO SICADS	1	SEMILLERO MORFOLOGIA URBANA	1
GURPO DE ESTUDIOS LITERARIOS	1	SEMILLERO NEUROCIENCIAS, UNIMINUTO	1
HACEMOS MEMORIA	1	SEMILLERO OBSERVATORIO DE TIERRAS	1
		SEMILLERO ORION	1
		SEMILLERO POLITECNICO GRAN COLOMBIANO	1
		SEMILLERO SENTIPENSANTEACTUANTE UNAD	1
		SEMILLERO TEXTUALIDADES Y NATURALEZA DE LA U JAVERIANA	1
		SEMILLERO_SORDARTE	1
		SEMINARIO DEL CARIBE	1

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

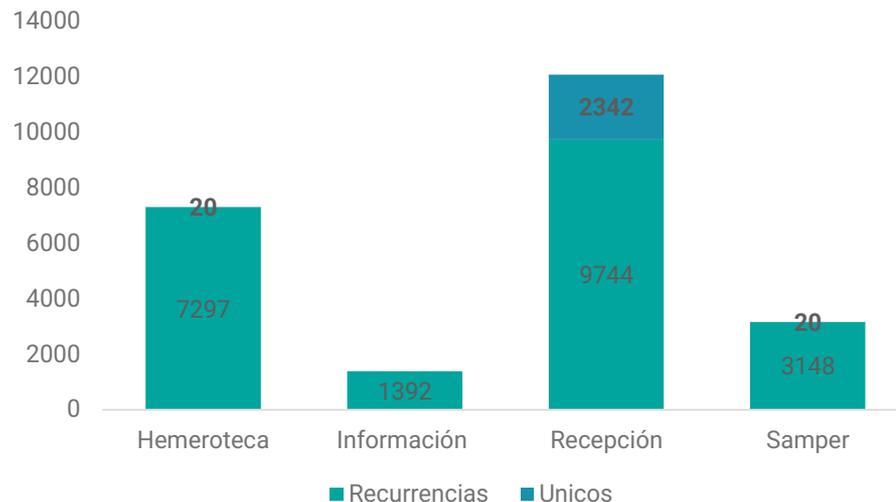
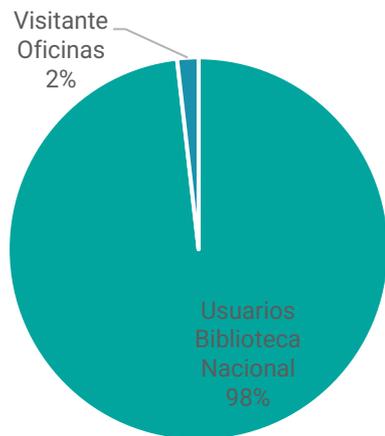
El área de conocimiento de mayor interés para el usuario en su primera vista a la Biblioteca giró en torno a las ciencias sociales, sociología y antropología con un 1563 recurrencias lo que representa el 26%. La segunda posición fueron los temas sobre geografía, historia y disciplinas auxiliares con 1001 recurrencias, equivalente al 17%. En tercer lugar se ubicaron las temáticas en torno Bellas artes y artes decorativas con un 14% por ciento equivalente a 844 usuarios. En cuanto al tema de interés específico se destacan la historia, literatura, artes, prensa, música, tecnología, entre otras.



Área de conocimiento de mayor interés para el usuario (general)	Usuario creado 2022	Usuario privilegio o renovación	Total general
000 Informática, información y obras generales	319	392	711
100 Filosofía y psicología	62	54	116
200 Religión	15	11	26
300 Ciencias sociales, sociología y antropología	950	613	1563
400 Lenguaje	36	41	77
400 Lenguaje	5		5
500 Ciencias Naturales y Matemáticas	323	178	501
600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	197	95	292
700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	464	380	844
800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	276	274	550
900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	523	478	1001
No se contó con la información para analizar la variable	92	145	237
Total general	3262	2661	5923

FLUJO DE USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

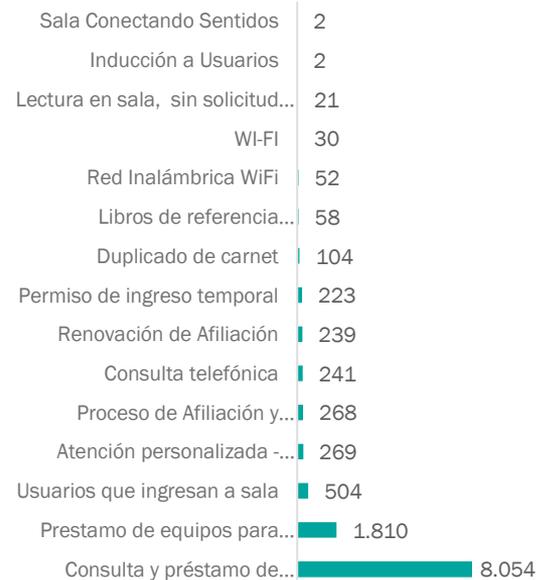
En este informe incluimos el análisis de variables extraídas del Sistema integrado SIISE y que proporciona información del flujo de visitantes y usuarios de la recepción, punto de información, hemeroteca Manuel del Socorro y sala Samper de la Biblioteca Nacional. En el año 2022 se registró el ingreso a las instalaciones de la BNC de doce mil sesenta y ocho (12.068), 98% fue identificado como usuario y el 2% como visitante de oficinas. El crecimiento al comparar con los ocho mil trescientos setenta y ocho (8.378) usuarios y visitantes del año anterior fue del 30%



FLUJO DE USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

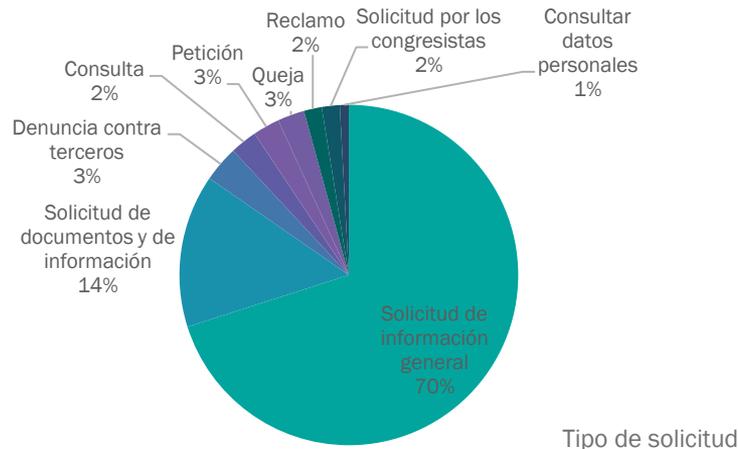
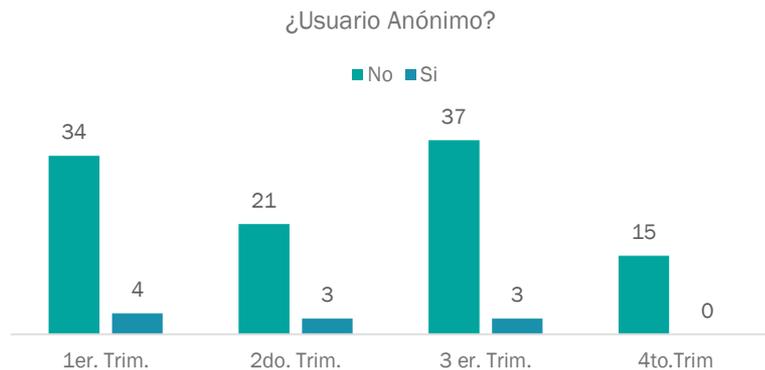
El flujo de usuarios nos da información referente a los servicios utilizados durante su estadía en las instalaciones. Durante el año 2022 a través SIIE, se observó la utilización de 11.877 servicios ofertados en los tres puntos, siendo la consulta y préstamo de publicaciones en la sala el más recurrente.

Servicios	Hemeroteca	Información	Samper	Total	%
Atención personalizada - Información de Programas BNC		269		269	2,3
Consulta telefónica	3	237	1	241	2,0
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	6.259		1795	8.054	67,8
Duplicado de carnet		104		104	0,9
Inducción a Usuarios	2			2	0,0
Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC.	10	0	11	21	0,2
Libros de referencia consultados	7	0	51	58	0,5
Permiso de ingreso temporal		223		223	1,9
Préstamo de equipos para acceso a la información	784		1026	1.810	15,2
Proceso de Afiliación y Magnetización		268		268	2,3
Red Inalámbrica Wifi		52		52	0,4
Renovación de Afiliación		239		239	2,0
Sala Conectando Sentidos	1		1	2	0,0
Usuarios que ingresan a sala	250		254	504	4,2
WI-FI	1		29	30	0,3
Total	7.317	1.392	3.168	11.877	100



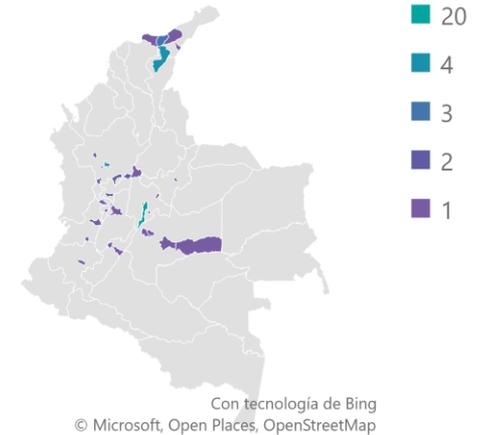
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS CIUDADANOS QUE TRAMITARON PQRSD ASIGNADO A LA BNC

Mediante el formulario de registro de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias PQRSD del Ministerio de Cultura de Colombia, se tramitaron a través del aplicativo siento diecisiete (117) PQRSD asignadas a la Biblioteca Nacional en el año 2022 (de las cuales tres fueron compartidas con el Grupo de Servicio al Ciudadano y uno con la Dirección de Artes). El 91% se identifico al momento de registrar su solicitud y un 9% lo realizo de manera anónima. El 70% de las solicitudes fueron del tipo “información general”.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CIUDADANOS QUE TRAMITARON UN PQRSD

A partir de los reportes del aplicativo, se procedió a obtener información demográfica de los ciudadanos que han hecho uso de este mecanismo, frente a el país de residencia el 90% vive en Colombia, un ciudadano reside en Ecuador y el 9% no responde. En el 53% se pudo identificar el departamento de residencia, se identificaron 15 departamentos y 25 ciudades de influencia, liderara la lista la ciudad de Bogotá D.C., Antioquia con Medellín, Cesar con la ciudad de Valledupar, el departamento del meta con cinco municipios: El Castillo, La Uribe, Lejanias, Mapiripan y Puerto Lleras. El 46% restante, no dio información, al responder de manera anónima.



Frente a la atención preferencial, el 75% selecciono que no tenía, el 23% dejo en blanco, el dos por ciento restante, se distribuye entre los adultos mayores y periodistas. Frente a la identificación poblacional el 68% se consideró un ciudadano general, el 5% se reconoció como afrocolombiano, raizal o palenquero, 2% Víctima de la violencia y el 26% no contestó

CARACTERÍSTICAS MÁS COMUNES DEL PÚBLICO EN BNC

El 66% fueron los visitantes del portal web de la BNC fueron femeninos y el 34% masculino. El 28% se ubicó entre los 18 a 24 años. La ubicación geográfica se centran Colombia y la ciudad con mayor presencia es Bogotá D.C. La media páginas visitadas por el público virtual fue de 1,88 en cada sesión.



Frente al perfil de los postulados y beneficiarios del aula virtual, el 78% fueron mujeres entre los 25 a 54 años, ubicadas en las ciudades de Bogotá principalmente, su nivel de estudios es universitaria. el 68% se encuentran vinculados a una unidad de información, se pudo identificar que es su mayoría son bibliotecas públicas y tipo de vinculación es la carrera administrativa y la contratación profesionales por prestación de servicios

94% de los ciudadanos que tramitaron o renovaron su afiliación en el año 2022 están radicados en Colombia. Asimismo se identificó que el 82% de los ciudadanos viven en Bogotá D.C., los resultados indican que hemos contado con la participación de ciudadanos de las veinte (20) localidades, siendo la localidad de Suba y Santafé las más recurrentes. El 56% son de sexo masculino y el 44% restante femenino. Los rangos edad con mayor presencia en la BNC son los adultos entre los 25 a 54 años con el 51%

Otro aspecto analizado fue la duración media de la sesión en 2022 que registro 00:02:14. los visitantes recurrentes son los de mayor tiempo de navegación. La página de inicio sigue siendo la más vista. Las redes sociales permitieron compartir contenidos y se convirtieron en un canal de comunicación permanente, destacándose el número de seguidores en Twitter

El 85% de los editores y escritores se comunica mediante correo electrónico, el 50% correspondía a solicitudes de asignación de ISSN. Se tuvo influencia geográfica en 25 departamentos, la ciudad de Bogotá D.C. alcanzó el 51%



El 49% de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación "estudiante". El 71%, informó tener una carrera universitaria, técnica o tecnológica o están cursando una. El 35% de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá es de donde estudia o egresan la mayoría de nuestro usuarios.

El 80% de los solicitantes de servicios virtuales se ubica en Colombia, el 20% restantes de distribuye en 34 países. Los usuarios virtuales en Colombia, se centran en Bogotá D.C con el 43%, el resto se distribuye en veintiocho departamentos promediando un 29%, 25% de los usuarios virtuales manifestó ser estudiante. El servicio más solicitado fue pregúntele al bibliotecario y los temas entorno a las operaciones de la biblioteca fue el más frecuente.



Frente a los rasgos más comunes de las publicaciones seriadas o continuas, se identifica que el soporte de publicación fueron los recursos electrónicos en línea, el idioma predominante es el español, la periodicidad más frecuente fue la anual, seguido por la semestral. La temática de la publicación más recurrente las ciencias sociales. El 75% fueron reportadas como científicas y culturales. 99% de las publicaciones no forma parte del ROAD y ABES. El 60% de los costos de producción de las publicaciones seriadas a las que se les asignó ISSN oscila entre los 1.000 a 5.000 mil por ejemplar,

El área de conocimiento de mayor interés para el usuario en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a las ciencias sociales, sociología y antropología; la consulta y préstamo de publicaciones en la sala, fue el servicio más recurrente.

RECOMENDACIONES

Evaluar de forma periódica las fuentes de información

La identificación y validación periódica de las fuentes de información para extracción de datos permitirá fortalecer la caracterización de público e incluir otros grupos de valor que en la actualidad no se perfilan, de igual manera adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información..



Incluir nuevos grupos de valor vs portafolio servicios y tramites

Fortalecer la inclusión de variables alrededor de los servicios, trámites y productos con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la BNC con el público



Actualizar los canales de interacción con la ciudadanía

La actualización de los canales de interacción con el público de la BNC es muy importante para la caracterización, facilita rescatar información requerida y priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información,.



Fortalecer los estudio del contexto

La Identificación de mecanismos de recolección de información y herramientas ha aplicar (Entrevista semiestructurada, observaciones etnográficas, observación contextual [usuarios reales], grupos focales, experimentos con ciudadanos, usuarios y beneficiarios),.



RECUERDE QUE:

Los enfoques de nuestros estudios y caracterizaciones público

Las expectativas y necesidades, el uso y satisfacción, y finalmente el impacto



Articulación institucional y interinstitucional

La línea de investigación centrada en el diseño de experiencia de usuarios de la BNC esta articulada con Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura, las caracterizaciones de publico de la BNC, están alineadas con el procedimiento de caracterización de usuarios y/o grupos de interés p-gac-012 y la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del DNP 2022



Frente a las métricas web

El 1 de julio del 2023, las propiedades Universal Analytics dejarán de procesar nuevos hits. Le recomendamos que se prepare para usar Google Analytics 4 a partir de ahora.

¿Qué es un buen número de nuevos visitantes del sitio web por mes? El tráfico del sitio web varía en función de múltiples factores, como el público objetivo, el sector al que pertenecemos, la madurez del sitio web, la clasificación, etc. Se recomienda hacer un análisis con otras bibliotecas nacionales para tener un 'punto de referencia' o 'parámetro' ..





MINISTERIO DE CULTURA

¡Gracias por su atención!

**Biblioteca Nacional de Colombia -BNC-
Grupo de Colecciones y Servicios**

Línea de investigación centrada en diseño de experiencia del usuario

Lyda Patricia España Rodríguez | Profesional especializado
lespana@bibliotecanacional.gov.co