

COLOMBIA - Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas - 2018

Secretaría de Cultura - Alcaldía de Santiago de Cali

report_generated_on: August 30, 2019

visit_data_catalog_at: <https://planeacion.cali.gov.co/amda/index.php>

Información general

Identificación

NÚMERO DE ID
SC-SPBIC-AUSRB-2018

Información general

RESUMEN INTRODUCCIÓN

A comienzos del siglo XX, con el nombramiento de Santiago de Cali como capital del naciente departamento del Valle del Cauca, se crea la primera biblioteca pública de la ciudad y primera biblioteca pública municipal de Colombia por medio de la Escritura Pública N° 410 del 20 de julio de 1910, fue pensada como un proyecto de ciudad, al lado de instituciones como la Cámara de Comercio y la Arquidiócesis de Cali. Es importante destacar que la biblioteca no sólo prestaba servicio de consulta de libros, sino que también ofrecía sus salones para diversas actividades culturales como conferencias, homenajes y actos solemnes, enmarcadas en las festividades de la ciudad. Por su carácter histórico y patrimonial, se posiciona como un lugar en la memoria colectiva del Municipio de Santiago de Cali.

A principio de los años ochenta los Centros de Servicios, liderados por la Fundación Carvajal, incorporan las primeras bibliotecas en los sectores de prioridad social en el Oriente de Cali y a finales de los años ochenta, surgen las tres primeras iniciativas populares orientadas a responder a la necesidad de información y oferta cultural de los barrios: la biblioteca comunitaria Isaías Gamboa en el Barrio Berlín de la Comuna 4, la biblioteca comunitaria del Barrio Obrero en la Comuna 9 y la biblioteca comunitaria Daniel Guillard del barrio los Lagos de la Comuna 13. En la ciudad se vivían momentos difíciles de cambio por las oleadas migratorias debido al conflicto armado interno y el narcotráfico; la biblioteca genera en la ciudad una alternativa de oportunidades y un lugar de encuentro para la comunidad.

Asociado a procesos de desarrollo comunitario, con el apoyo de la municipalidad, surgen otras 33 iniciativas de “Bibliotecas Comunitarias” durante los siguientes años. El origen comunitario marcó una impronta en el desarrollo bibliotecario de la ciudad, para responder a las necesidades de un territorio, establecidos en espacios comunitarios, a cargo de personas que tuvieran ante todo la vocación de servicio a su comunidad y el apoyo de las Juntas de Acción Comunal. Durante gran parte del proceso de consolidación de las bibliotecas, Cali tuvo una gran influencia de los sectores comunitarios y de organizaciones barriales, que se evidencia aún en la actualidad.

Con la Reforma Administrativa del Municipio de Santiago de Cali, Acuerdo 01 de mayo de 1996, se crea la Dirección de Cultura, a la cual se le asigna la responsabilidad de: “Propender por la actualización, sistematización y modernización de las bibliotecas públicas del municipio de Cali, existentes, su mejoramiento físico, dotación general y gestión cultural, así como la creación de nuevas bibliotecas”.

En el año 2001 el Decreto Extraordinario 0203 modificó la denominación de Dirección de Cultura por la de Secretaría de Cultura y Turismo, en la que se ratifican las responsabilidades frente a las bibliotecas públicas del municipio de Cali: “Propender por la actualización, sistematización y modernización de las bibliotecas públicas existentes, su mejoramiento físico, dotación general y gestión cultural, así como la creación de nuevas bibliotecas; Administrar los teatros, bibliotecas y Archivo Histórico; Fomentar y promover bibliotecas públicas comunitarias en el Municipio de Cali; Promover y estimular la adquisición... de material especializado de lectura, dirigido a personas con limitaciones físicas, psíquicas y/o sensoriales.

El municipio canaliza recursos públicos para fortalecer, modernizar, dotar, promover y adquirir material especializado, como parte de un sistema de “bibliotecas públicas” y crea una estructura de soporte para la “Red”, bajo la dirección de la Secretaría de Cultura y Turismo.

A partir de 2001, el gobierno municipal da cumplimiento a un Convenio Social, con la construcción de los primeros Centros Culturales en el barrio Vistahermosa de la Comuna 1 y el barrio Brisas de Mayo de la comuna 20, también se inaugura en 2005 el Centro Cultural en el barrio Alto Jordán de la Comuna 18. Estos espacios posibilitan la oferta de servicios bibliotecarios, culturales y sociales, se impulsan proyectos interinstitucionales con participación de la comunidad. En esta etapa se afianza el enfoque territorial, dinamizado por entidades estatales que propician el desarrollo local, articulados con los Centros de Atención Local - CALI - y los Consejos de Planificación Local, con la participación social de distintos grupos poblacionales y con énfasis en la formación ciudadana y la convivencia.

Posteriormente, en 2010 se crea el Centro de Emprendimiento Cultural en el barrio el Pondaje de la Comuna 13, apoyado por el Ministerio de Cultura, y en el siguiente año 2011 se crean dos nuevas bibliotecas, la biblioteca Centro Cultural Nuevo Latir en el barrio Alfonso Bonilla Aragón de la Comuna 14, que hace parte de la Ciudadela Educativa del mismo nombre y la Biblioteca temática del deporte y la Recreación, en el lado oriental del Estadio Pascual Guerrero, en el barrio San Fernando de la Comuna 19.

Con la promulgación de la Ley 1379 de 2010, irrumpe un diálogo muy importante entre los servicios existentes a nivel municipal y la normatividad de una Red que articula e integra las bibliotecas públicas estatales, bajo la coordinación del Ministerio de Cultura - Biblioteca Nacional de Colombia". Esta Ley precisa el concepto y alcances de la biblioteca pública estatal como: "Una Biblioteca pública de orden nacional, departamental, distrital o municipal que pertenece o es organizada por el Estado en sus diversos niveles territoriales", se establecen cuáles son esos servicios bibliotecarios, cuál el perfil y el papel de los bibliotecarios que prestan este servicio a la comunidad y de los distintos niveles municipal, departamental y nacional.

Desde el año 2012 la Red de Bibliotecas Públicas de Cali implementa progresivamente los lineamientos de la Ley 1379 y fortalece los procesos de cualificación técnica de los bibliotecarios; de tener un perfil de actor comunitario se promueve el desarrollo de nuevas competencias para la prestación de los servicios bibliotecarios, se desarrolla el "Sistema nacional de información bibliotecaria" - con la Llave del Saber, se avanza en los procesos técnicos para la organización de las colecciones y su sistematización en un catálogo maestro.

En la actualidad, la Red está conformada por 61 espacios bibliotecarios, en su mayoría ubicados en sectores de prioridad social tanto en la zona urbana como en la zona rural del municipio y agrupados en cinco nodos, oriente, norte, centro, ladera y rural, para realizar la planificación y seguimiento en territorio.

A través de estos espacios de acceso libre y gratuito se ofrece a la comunidad los siguientes servicios, de acuerdo a la Ley 1379:

- Referencia
- Consulta en sala
- Préstamo Externo
- Acceso a internet
- Actividades de formación de lectura y escritura
- Formación de usuarios / alfabetización informacional
- Actividades y formación comunitaria y para el desarrollo local
- Actividades y formación cultural

También, se ofrece el servicio en la modalidad de extensión bibliotecaria en espacios no convencionales, como una manera de atender a aquellas poblaciones que tienen dificultades para acceder a la sede de la biblioteca pública.

La operación estadística derivada, "Análisis de usuarios y servicios de la Red de Bibliotecas", se sustenta en la información de los usuarios registrados en el "Sistema nacional de información bibliotecaria" - Llave del Saber, con el objetivo de relacionarlos con las metas del Plan de Desarrollo Municipal de Santiago de Cali. Esta operación es relevante a nivel local y nacional, puesto que se encuentra sujetos al Sistema de información de la Red Nacional de Bibliotecas, y permite conocer el perfil de los usuarios y de los servicios que demandan.

Por otra parte, la Red de Bibliotecas Públicas de Cali ha venido ejecutando los procesos sobre el concepto de Alianza estratégica, entendida ésta como una relación abierta entre distintos socios, cuya fortaleza radica en los aportes diversos y complementarios que cada uno hace para alcanzar un objetivo común, entre el sector público, el privado y el comunitario.

En la dinamización y fortalecimiento de la Red, la alianza significa un gran avance en la concreción del desarrollo de políticas públicas, en las que se identifica una participación clara del sector público, privado y el comunitario. Ese enfoque hace énfasis en un mayor nivel de compromiso y pertenencia al programa por parte de los diferentes actores, incidiendo sin duda, en la sostenibilidad y permanencia a largo plazo.

Desde este lineamiento se han establecido alianzas internacionales con la Red de Bibliotecas de Barcelona-España;

nacionales con el Ministerio de Cultura a través de la Red Nacional de Bibliotecas y el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, con las Secretarías de Cultura, Turismo y Deporte de Bogotá y la Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín para la Red de Ciudades Lectoras; y en el ámbito local con organizaciones como Fundación Carvajal, Asociación Cristiana de Jóvenes ACJ-YMCA y Fundación Bibliotec, entre otras.

Por último, y no menos importante, es haber logrado el posicionamiento de la Red en la estructura organizativa de la Secretaría de Cultura, como un componente misional importante que tiene responsabilidades claras frente al desarrollo cultural del municipio. Un subproceso que puede ser identificado, caracterizado, modelado y evaluado como parte de un sistema de gestión de la calidad de la gestión pública.

Es así como en 2018, ICONTEC - ISO 9001:2015, certifica los servicios bibliotecarios implementados a través de la Llave del Saber de la Biblioteca Pública Álvaro Mutis en el Barrio doce de Octubre de la Comuna 12, la Biblioteca Pública del Deporte y la Recreación en el barrio San Fernando de la Comuna 19, la Biblioteca Pública San Luis en el barrio San Luis de la Comuna 6 y la Biblioteca Pública Centro Cultural de Emprendimiento del barrio el Pondaje de la Comuna 13. La certificación continuará durante el 2019 para otras cuatro bibliotecas: Biblioteca Pública Daniel Guillard, barrio Los Lagos de la Comuna 14, Biblioteca Pública Desepaz, barrio Desepaz de la Comuna 21, Biblioteca Pública Centro Cultural Nuevo Latir, barrio Alfonso Bonilla Aragón de la Comuna 1 y la Biblioteca Pública Centro Cultural del barrio Vistahermosa de la Comuna 1.

ANTECEDENTES

La Llave del Saber es un Sistema de información bibliotecarias establecida por la Biblioteca Nacional de Colombia y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura, desde el año 2014 en el marco del Plan Nacional de Lectura y Escritura “Leer es Mi Cuento”. Este sistema consiste en la generación y análisis de datos derivados de los servicios y acciones de las Bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Esta propuesta se orienta al fortalecimiento de las políticas nacionales de lectura y bibliotecas, desde lo local y regional, promoviendo el sentido de identidad y pertenencia de los usuarios, con el espacio que ofrece la biblioteca, como espacio para la construcción colectiva desde la cultura. Es importante señalar que el sistema Llave del Saber se inició en la ciudad de Cali, en una alianza entre el sector privado (Fundación Carvajal) y el sector público en el año 2002, en el año 2003 se implementó en la Red de Bibliotecas Públicas del Municipio de Cali y en el año 2014 a nivel nacional en 500 Bibliotecas y en el 2018 en 1.293 bibliotecas públicas del país.

La gerente del Plan Nacional de Lectura y Escritura, la señora Silvia Mora en su momento manifestó que la implementación del sistema Llave del saber”, permite avanzar en tres objetivos:

1. Contar con información centralizada y consolidada de los servicios utilizados por los usuarios de las bibliotecas públicas.
2. A nivel local facilita conocer, evaluar y tener el control de la dinámica de cada biblioteca de la red pública.
3. En relación a lo territorial, contar con información e indicadores confiables para la toma de decisiones por parte de los municipios y entes territoriales.

En este sentido, la Operación Estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas, es una operación derivada de la información registrada en el sistema de la Llave del Saber, que contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal “Cali progresa Contigo” 2016-2019:

- 41010010006 Niñas y niños de primera infancia que participan en procesos de promoción de los derechos culturales
- 41010010007 Rincones de primera infancia adecuados en las bibliotecas públicas
- 41010020019 Niñas, niños y adolescentes beneficiados con los programas de fomento a la lectura y la escritura a través de la Red de bibliotecas
- 41050020019 Jóvenes, adultos y adultos mayores con los cuales se promueven hábitos de lectura y escritura
- 41020010007 Personas con discapacidad que participan en procesos artísticos o culturales
- 41020010008 Campaña implementada para afectar imaginarios sociales de exclusión e irrespeto a las personas con discapacidad

Actualmente la operación estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas, se adelanta de la siguiente manera:

Desde la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, se solicita por medio de correo electrónico a la

Mesa de Ayuda de la Plataforma Llave del Saber, un reporte mensual de los servicios prestados y visitas de usuarios en las 61 bibliotecas que hacen parte de la red de Bibliotecas. El reporte lo envían por medio de Wetransfer, en dos archivos compatibles para abrir en una hoja de Excel.

A partir de la información suministrada por la Mesa de Ayuda, se elaboran Tablas Dinámicas, donde se pueden cruzar las variables según la necesidad de información. Generalmente los informes que maneja la Dependencia se relacionan con:

- Asistencias (prestación de los servicios bibliotecarios, según las 8 líneas de servicios)
- Visitas (caracterización del usuario)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la información recopilada en la plataforma 'Llave del Saber', para determinar los avances y logros alcanzados por la red de bibliotecas con respecto a los servicios prestados a la población, en relación con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal de Santiago de Cali.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la participación de niñas y niños de primera infancia en los procesos de promoción de los derechos culturales.
- Fortalecer las bibliotecas públicas con rincones de primera infancia.
- Promover la participación de niños, niñas y adolescentes beneficiados con los programas de fomento a la lectura y la escritura a través de las bibliotecas públicas.
- Promover los hábitos de lectura y escritura, en jóvenes, adultos y adultos mayores.
- Fomentar la participación de la población con discapacidad en procesos artísticos o culturales.
- Fomentar el tema de inclusión y respeto por la población con discapacidad.

TIPO DE DATO

Operación estadística basada en registros administrativos (adm)

ámbito

NOTAS

MARCO DE REFERENCIA

a) MARCO TEÓRICO

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas, se establece a partir Ley 1379 de 2010, como respuesta a una necesidad de organizar, fortalecer y reconocer, la importancia de la oferta cultural pública, como un factor subyacente en la construcción de ciudadanía y comunidad. Que va desde su impacto a nivel individual como colectivo. Teniendo presente que a través de la historia el espacio definido como Biblioteca, da cuenta de conocimiento, pero también de poder y de privilegio, de aquellas personas que podían acceder al conocimiento. Con el tiempo se ha transformado en un espacio abierto, con una visión de articulación con las dinámicas comunitarias. En este sentido la definición de María de la Luz Arguinzóniz (1980), de Biblioteca da cuenta de ello:

"... este vocablo se aplica a la institución dedicada no sólo a conservar, sino también a difundir en forma dinámica los conocimientos en beneficio de un conjunto de seres humanos". "Por extensión, este término se aplica también a una colección más o menos selecta y numerosa de libros catalogados y clasificados de acuerdo con un sistema determinado y que se han puesto a disposición de los lectores, de manera que los conocimientos contenidos en dichos libros puedan ser difundidos y aprovechados".

Con las nuevas tecnologías, el concepto de Biblioteca Pública, asume una concepción más amplia, que pasa a asumir retos, tanto en su funcionamiento como en su oferta institucional. Como se expresa en la Ley de Bibliotecas Públicas, una Guía de

Fácil Comprensión, que la Biblioteca Pública, sin dejar de ser centro de consulta y de conservación, se establece como un escenario para la lectura tanto convencional como audiovisual, siendo un espacio para el encuentro de los ciudadanos y comunidades, en temas relacionados con la cultura, la educación, la ciencia y el divertimento desde una lógica universal.

Es así, como el usuario se constituye en el eje de funcionalidad de la Biblioteca, otorgándole sentido al configurar el quehacer de dicho espacio, de allí la importancia de la caracterización de usuarios, como lo expone Elías Sanz Casado (1993), a partir de los cinco objetivos de los estudios de usuarios, en su ponencia “La realización de estudios de usuarios: Una necesidad urgente”:

1. Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, identificando los cambios que se vayan produciendo en éstos para establecer centros de información más adecuados y flexibles.
2. Aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información.
3. Realizar cursos de formación de usuarios pues, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a medida de dichas necesidades.
4. Evaluar los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.
5. Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación.

b) MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual tiene su fundamento en la Ley 1379 de 2010: Artículo 2. Definiciones.

Acervo documental o fondo bibliográfico: Conjunto de documentos en cualquier soporte que hacen parte de una biblioteca. Término que se puede usar análogamente con el de acervo, o colección.

Biblioteca: Estructura organizativa que, mediante los procesos y servicios técnicamente apropiados, tiene como misión facilitar el acceso de una comunidad o grupo particular de usuarios a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte.

Biblioteca digital: Colecciones organizadas de contenidos digitales que se ponen a disposición de público. Pueden contener materiales digitalizados, tales como ejemplares digitales de libros y otro material documental procedente de bibliotecas, archivos y museos, o basarse en información producida directamente en formato digital.

Biblioteca pública: Es aquella que presta servicios al público en general, por lo que está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral o nivel de instrucción.

Biblioteca pública estatal: Biblioteca pública del orden nacional, departamental, distrital o municipal, que pertenece o es organizada por el Estado en sus diversos niveles territoriales de conformidad con esta ley y con las demás disposiciones vigentes.

Biblioteca pública privada o mixta: Es aquella biblioteca creada por una entidad autónoma o no gubernamental, financiada con presupuesto independiente, en la cual se incluyen las partidas necesarias para su sostenimiento. Las bibliotecas públicas privadas o mixtas, a su vez, pueden conformar sus propias redes de bibliotecas.

Cooperación bibliotecaria: Acciones de carácter voluntario que se establecen entre bibliotecas, redes y sistemas, para compartir e intercambiar información, ideas, servicios, recursos, conocimientos especializados, documentos y medios con la finalidad de optimizar y desarrollar los servicios bibliotecarios.

Dotación bibliotecaria: Conjunto de elementos necesarios para la prestación de los servicios bibliotecarios. Se incluyen todos los tipos de recursos: documentos, muebles y equipos, recursos financieros y cualquier otro bien necesario para la conservación, difusión, comunicación y prestación del servicio.

Infraestructura bibliotecaria: Espacios físicos e inmuebles diseñados, contruidos o adaptados para la realización de las funciones, los procesos y los servicios bibliotecarios.

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.

Personal bibliotecario: Personas que prestan sus servicios en una biblioteca en razón de su formación, competencias y experiencia.

Red de bibliotecas: Conjunto de bibliotecas que comparten intereses y recursos para obtener logros comunes.

Red Nacional de Bibliotecas Públicas: Es la red que articula e integra las bibliotecas públicas estatales y sus servicios bibliotecarios en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, bajo la coordinación del Ministerio de Cultura-Biblioteca Nacional de Colombia.

Servicios bibliotecarios: Conjunto de actividades desarrolladas en una biblioteca, con el fin de facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad.

Definiciones establecidas en el Manual de Uso de Llave del Saber:

Actividades: Quehaceres propios de la biblioteca tales como visitas guiadas y renovación de préstamo de libros; acciones e interacciones de los usuarios como consulta en sala y uso de tabletas; y eventos programados para los usuarios como talleres y exposiciones que tienen como fin facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad” 2. En la base de datos de la Llave del Saber los bibliotecarios están facultados para añadir las actividades propias de su institución.

Usuarios afiliados: personas únicas registradas con todos sus datos demográficos, que tienen llave para acceder a los servicios de la biblioteca.

Usuarios no afiliados: personas únicas que acceden a los servicios de la biblioteca y no cuenta con la llave, por lo tanto quedan registrados sus usos de servicios (en la base de datos de la Llave del Saber) como usuarios anónimos, solamente se indica el rango de edad y sexo.

Grupo: usuarios, afiliados o no, que hacen uso de un servicio de la biblioteca y se registran en la Llave del Saber de manera grupal en la que solamente se indica la cantidad de usuarios y su rango de edad.

Asistencias: Cantidad de actividades a las que asiste un usuario, entendiendo que la misma persona puede utilizar varios servicios -durante la misma visita- (por ejemplo, consulta en sala y préstamo externo). Por lo tanto, el número de asistencias por lo general es diferente al número de usuarios y al de visitas.

Llave del Saber: Es un Sistema Nacional de Información el cual facilita la identificación de los usuarios de las bibliotecas públicas, la organización de los servicios bibliotecarios, el reporte de los usos que se hacen de las bibliotecas públicas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia (RNBP), así como el monitoreo de los procesos de gestión de la biblioteca.

Visitas: número de personas que entran en el curso de un día a la biblioteca. El total de visitas se calcula sumando las de usuarios afiliados + las de usuarios no afiliados + usuarios atendidas en grupos. Para calcular visitas en periodos superiores a un día (ej. semana, mes, año) se suman las visitas diarias.

c) MARCO LEGAL

La Operación Estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas, se enmarca en el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional y regional:

Constitución Política 1991: En los Artículos 70 y 71, hacen referencia del derecho del acceso de los colombianos a espacios de formación, de conocimiento de creación y expresión cultural.

Artículo 70. El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional.

Artículo 71. La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura. El Estado creará incentivos para personas e instituciones que

desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades.

Ley General de Cultura 397 de 1997- Modifica por la Ley 1185 de 2008: Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.

Artículo 12. Del patrimonio bibliográfico, hemerográfico, documental y de imágenes en movimiento. El Ministerio de Cultura y el Ministerio del Interior, a través de la Biblioteca Nacional y el Archivo General de la Nación, respectivamente, son las entidades responsables de reunir, organizar, incrementar, preservar, proteger, registrar y difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental de la Nación, sostenido en los diferentes soportes de información. Así mismo, las bibliotecas departamentales y regionales, y los archivos municipales, distritales y departamentales, podrán ser depositarios de su patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental.

Artículo 24. Bibliotecas. Los gobiernos nacional, departamental, distrital y municipal consolidarán y desarrollarán la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, coordinada por el Ministerio de Cultura, a través de la Biblioteca Nacional, con el fin de promover la creación, el fomento y el fortalecimiento de las bibliotecas públicas y mixtas y de los servicios complementarios que a través de éstas se prestan. Para ello, incluirán todos los años en su presupuesto las partidas necesarias para crear, fortalecer y sostener el mayor número de bibliotecas públicas en sus respectivas jurisdicciones. El Ministerio de Cultura, a través de la Biblioteca Nacional, es el organismo encargado de planear y formular la política de las bibliotecas públicas y la lectura a nivel nacional y de dirigir la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Artículo 25. Recursos de Ley 60 de 1993 para actividades culturales. Los municipios asignarán a las actividades culturales, prioritariamente casas de la cultura y bibliotecas públicas, al menos un dos por ciento (2%), de los recursos regulados en el artículo 22 numeral 4º, de la Ley 60 de 1993.

Ley 1379 de 2010: Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones. Se realiza la definición de conceptos en relación a la Red de Bibliotecas Públicas, entre los que se encuentran: Libro, Biblioteca, Biblioteca Digital, Dotación Bibliotecaria, Red de Bibliotecas. Así como, la utilidad social, los fines estratégicos, los principios fundamentales, regulación de la Red Nacional de Bibliotecas, Competencias Nacionales y Territoriales.

Resolución 1250 de 2010: Reglamenta algunos aspectos técnicos y administrativos relativos a la regulación y funcionamiento de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Documento CONPES 3222 de 2003: Pone en marcha el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, cuyo objetivo fundamental es hacer de Colombia un país de lectores y mejorar sustancialmente el acceso equitativo de los colombianos a la información y al conocimiento mediante el fortalecimiento de las bibliotecas públicas, la promoción y el fomento de la lectura, la ampliación de los sistemas de producción y circulación de libros y la conformación de un sistema de información, evaluación y seguimiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Plan Nacional de Lectura en Bibliotecas (PNLB) 2003. Tiene como objetivo mejorar el acceso equitativo de los colombianos a la información y al conocimiento creando y fortaleciendo las bibliotecas públicas, impulsando y fomentando la lectura, reforzando los sistemas de producción y circulación de libros, optimizando el sistema de información, y realizando el seguimiento y evaluación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Plan Nacional de Lectura y Escritura de 2013: Se estableció un sistema nacional de información para la generación y el análisis de datos asociados al perfil de usuarios y al uso de los servicios de las bibliotecas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), determinado como “Llave del Saber” a partir de información personalizada, unificada y en línea, para facilitar la toma de decisiones, planeación y gestión. Esta información se constituye en la fuente de datos de la operación estadística del presente documento, estando soportado a nivel local por la siguiente normatividad:

Decreto 0203 de 2001, Por medio del cual se crea la Secretaría de Cultura y Turismo y Red de Bibliotecas Públicas de Cali, Propender por la actualización, sistematización y modernización de las bibliotecas públicas del Municipio de Cali existentes, su mejoramiento físico, dotación general y gestión cultural, así como la creación de nuevas bibliotecas.

Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016: Por medio del cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias, donde la Secretaría de Cultura queda independiente de Turismo, y como parte de su estructura, la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, tiene entre sus funciones, según el Artículo 173, en términos generales fomentar y fortalecer los servicios bibliotecarios de la Red de Bibliotecas, para lo cual es esencial contar con herramientas de planificación y toma de decisiones, desde el conocimiento de la dinámica de la Red de Bibliotecas, donde se relacionan los usuarios y servicios. Así mismo, cumplir con las metas del Plan de Desarrollo 2016-2019, en el tema promoción de la lectura y los procesos culturales con sentido de inclusión.

d) REFERENTES INTERNACIONALES

En el Manifiesto de la IFLA/UNESCO, aprobado en 1994, reconoce a la biblioteca pública como una fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente de los individuos. Y relaciona elementos básicos con los cuales debe contar la Biblioteca Pública para ofrecer accesibilidad y responder a las demandas de la comunidad:

- Identificar a los posibles usuarios
- Analizar las necesidades de los usuarios
- Crear servicios para grupos y personas
- Elaborar políticas de atención al cliente
- Promover la educación de los usuarios
- Cooperar y compartir los recursos
- Crear redes electrónicas
- Garantizar el acceso a los servicios
- Proporcionar edificios

En el documento Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), relaciona y analiza todas las dimensiones que entran en el escenario de funcionamiento de las bibliotecas públicas, teniendo presente usuarios, comunidad, institucionalidad, infraestructura, desarrollo tecnológico, políticas y recursos. En relación a la operación estadística, se resalta la importancia del registro y seguimiento a los usuarios y servicios, como se establece en el aparte 6:10.3 Indicadores de resultados.

La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio. El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamentadas.

Se pueden utilizar los siguientes indicadores esenciales de resultados para evaluar y seguir el logro de los objetivos de la biblioteca:

Indicadores relativos al uso.

- Cantidad de préstamos por persona
- Número total de visitas a la biblioteca por persona
- Porcentaje de los afiliados a la biblioteca respecto de la población
- Cantidad de préstamos por artículo
- Consultas sobre referencias por persona
- Cantidad de préstamos por hora de apertura
- Cantidad de conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos.

La tecnología informática facilita la medición del rendimiento y permite elaborar modelos perfeccionados de utilización de la biblioteca que luego se emplean en la creación de servicios. La medición del rendimiento debe ser un proceso planificado que se realice de forma coherente a lo largo de un periodo.

e) REFERENTES NACIONALES

A nivel Nacional se relaciona la Caracterización realizada de los Usuarios Virtuales de la Biblioteca Nacional (2017), la cual

tiene como finalidad identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en relación directa con el uso, demanda y satisfacción de los servicios prestados por el Grupo de Colección y Servicios, en el período 2005-2016. El análisis se centra en el usuario, como elemento que dinamiza el proceso de funcionalidad de la biblioteca y se orienta a partir de los siguientes interrogantes:

¿Cuál es el público virtual de la BNC?

¿Quiénes son los usuarios virtuales de BNC, cuál es el perfil de los usuarios virtuales? ¿Cuáles son sus objetivos, qué factores motivan su visita, cuáles son los servicios más apreciados por ellos?

¿Cuáles son sus necesidades?

¿Cuáles son las expectativas: ¿demandas y niveles de satisfacción frente a la información, los servicios o productos suministrados?

¿Cuántas personas visitan el portal web de la Biblioteca versus utilización de los servicios virtuales?

Las variables relacionadas en el proceso de caracterización son las siguientes:

- Geográfica
- Demográficas (género - ocupación)
- Intrínsecas (temática de consulta general - específica)
- Comportamiento (servicios que accede - frecuencia de uso - canales de acceso e iteraciones que debe hacer por trámite)

Como conclusión de la caracterización se resalta, la relación que se establece entre los servicios, las preferencias o fidelidades entre diversos grupos de usuarios y las necesidades de los usuarios. Al tiempo de dar lugar a estrategias para atraer nuevos usuarios.

REFERENCIAS

- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. 2001. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Lineamientos para Documentar la Metodología de Operaciones Estadísticas Derivadas. 2014. Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización. DIRPEN. DANE.
- Llave del Saber propósito de Integración de País a través de las Bibliotecas. Ministerios de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia.
- Plan Decenal de Cultura de Santiago de Cali: 2015-2025. "Cali, hacia un territorio intercultural". Secretaria de Cultura y Turismo del Municipio de Cali.
- Sanz, Casado Elías. La realización de estudios de usuarios: Una necesidad urgente. Ponencia impartida en el Segundo Seminario Hispano-Cubano de Información y Documentación.

TOPICS

Tema	Vocabulario	URI
SOCIEDAD Y CULTURA [13]	CESSDA	

KEYWORDS

Acervo documental o fondo bibliográfico, Biblioteca, Biblioteca digital, Biblioteca pública, Biblioteca pública estatal, Biblioteca pública privada o mixta, Cooperación bibliotecaria, Dotación bibliotecaria, Infraestructura bibliotecaria, Patrimonio Bibliográfico y Documental de la Nación, Personal bibliotecario, Red de bibliotecas, Red Nacional de Bibliotecas Públicas, Servicios bibliotecarios, Actividades, Asistencias, Asistencia Afiliados, Asistencia Grupos, Llave del Saber, Afiliados, Visitas

Cobertura

COBERTURA GEOGRÁFICA

Municipal

GEOGRAPHIC UNIT

Comunas, barrios.

UNIVERSO DE ESTUDIO

Los usuarios de la red de bibliotecas de Santiago de Cali

Productores y Patrocinadores

INVESTIGADOR(ES) PRIMARIO(S)

Nombre	Dependencia
Secretaría de Cultura	Alcaldía de Santiago de Cali

OTROS PRODUCTORES

Nombre	Dependencia	Rol
María Dolores Martínez Pérez	Secretaría de Cultura	
Ana Milena Siilva	Secretaría de Cultura	

FINANCIAMIENTO

Nombre	Abreviación	Rol
Secretaría de Cultura	SC	

Producción del metadato

METADATO PRODUCIDO POR

Nombre	Abreviación	Dependencia	Rol
Cristian Fernando Vallejo González	CFVG	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Documentador
Ana Milena Silva	AMS	Secretaría de Cultura	Elaboración de documento metodológico

FECHA DE PRODUCCIÓN DEL METADATO

2018-12-12

VERSIÓN DEL DOCUMENTO DDI

Versión 1 (Agosto de 2019)

IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO DDI

COL-CALI-SC-AUSRB-2018

Muestreo

No content available

Cuestionarios

No content available

Recolección de datos

Fechas de recolección de datos

Inicio	Fin	Período
2018-01-01	2018-12-31	Mensual

Periodo(s) de tiempo

Inicio	Fin	Período
2018-01-01		Mensual

Modo de recolección de datos

FUENTES DE INFORMACIÓN La Fuente de información son los visitantes de las 61 Bibliotecas, pertenecientes a la Red de Bibliotecas del Municipio de Santiago de Cali.

Procesamiento de datos

Otros procesamientos

PLAN DE RESULTADOS

Diseño de cuadros de salida o de resultados: Las estadísticas, no son publicadas ni en medio impreso ni en la web, la información que se suministra es a nivel interno y como parte del interés de cada Dependencia. Generalmente la información se relaciona de la siguiente manera:

Cuadros de salida por eje:

Eje: Visitas

Por Nodos y Grupos de Edad
 Por Nodos y Discapacidad
 Por Grupos de Edad
 Por Sexo y Año (desde el 2014)
 Por Tipo de Discapacidad y Año (desde el 2014)
 Por Nivel Escolar y Año (desde el 2014)
 Por Estrato Socioeconómico y Año (desde el 2014)
 Por rasgo y/o cultura y Año (desde el 2014)

Eje: Prestación de Servicios

Por Nodos y Líneas de Servicios
 Por Líneas de Servicios y Años (desde el 2014)
 Por Meses y Años (desde el 2014)
 Por Nodos y Cantidad de Servicios por Año (a partir del 2014)
 Por Nodos - Servicios Bibliotecarios y Rangos de Edad
 Por Servicios Bibliotecarios por Nodos y Año (a partir del 2014)

Informes Mensuales: Se realiza informes mensuales en Excel y documento trimestral de prestación de servicios y visitas, las cuales permiten realizar seguimiento y orientar las medidas de mejora en las reuniones periódicas con los Coordinadores de Nodos.

En algunas ocasiones, en las Reuniones de Participación Ciudadana de la Alcaldía, se presentan dentro de los resultados de gestión, el tema de las bibliotecas articulado a la inversión.

VARIABLES

- Estrato Socioeconómico: Los estratos socioeconómicos en los que se clasifican las viviendas y/o los predios son 6, denominados así: 1. Bajo-bajo 2. Bajo 3. Medio-bajo 4. Medio 5. Medio-alto 6. Alto

- Etnia: Reconocimiento étnico o cultural: Afrodescendiente, Raizal, Indígena, Rom.

- Nodos: Refiere al punto geoespacial donde tiene influencia las Bibliotecas de la Red Pública en el Municipio de Santiago de Cali. Se organizan en cinco: Ladera - Oriente - Rural - Centro - Norte - Rural. Se considera como Nodo la opción Descentralizado, cuando se adelantan acciones descentralizadas de las Bibliotecas.

- Rangos de Edad: Primera Infancia (0 a 6 años), Niños y Niñas (7 a 12 años), Adolescentes (13 a 17 años), Jóvenes (18 a 25 años), Adultos (26 a 60 años), Adultos mayores (61 años en adelante).

- Servicios Bibliotecarios y Culturales: Son las líneas de servicios que corresponden a la oferta institucional de las Bibliotecas que hacen parte de la Red de Bibliotecas Públicas: Acceso a internet, Actividades y formación, comunitaria para el desarrollo local, Actividades y formación cultural, Actividades y formación en lectura y escritura, Consulta en sala, Formación de usuarios / Alfabetización informal, Préstamo externo, Referencias.

- Clasificación de usuarios de la Llave del Saber: Se relaciona con el tipo de vinculación que realiza el usuario en el espacio de la Biblioteca a través de la Llave del Saber. Corresponde a cuatro tipos de usuarios:

Afiliado: Se registra en el Sistema y le asignan un código, que le permite quedar adscrito como usuario en la Biblioteca Departamental de Cali, y en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Puede participar y recibir información de la agenda cultural mensual gratuita “SABERES” de la Institución y realizar préstamos externos.

No afiliado: Acceden al servicio en la Red de Bibliotecas, pero no puede realizar préstamos externos, no cuentan con la llave (código de barras).

Grupos: Usuarios, afiliados o no, que hacen uso del servicio de la Biblioteca y se registran en la Llave del Saber de manera grupal, solamente se registra la cantidad de usuarios y su rango de edad.

Usuario Activo: Cuando el usuario ha hecho uso de al menos un servicio durante el año en curso, asistiendo de manera individual o autónoma a la biblioteca, no incluye a los grupos. El total de usuarios activos resulta de la suma de los usuarios afiliados activos y de usuarios no afiliados activos.

INDICADORES

Cantidad de visitas por Nodos y Grupos de Edad

Cantidad de visitas por Nodos y Discapacidad

Cantidad de visitas por Grupos de Edad

Cantidad de visitas por Sexo y Año (desde el 2014)

Cantidad de visitas por Tipo de Discapacidad y Año (desde el 2014)

Cantidad de visitas por Nivel Escolar y Año (desde el 2014)

Cantidad de visitas por Estrato Socioeconómico y Año (desde el 2014)

Cantidad de visitas por rasgo y/o cultura y Año (desde el 2014)

Cantidad de visitas por Nodos y Líneas de Servicios

Cantidad de visitas por Líneas de Servicios y Años (desde el 2014)

Cantidad de visitas por Meses y Años (desde el 2014)

Cantidad de visitas por Nodos y Cantidad de Servicios por Año (a partir del 2014)

Cantidad de visitas por Nodos - Servicios Bibliotecarios y Rangos de Edad

Cantidad de visitas por Servicios Bibliotecarios por Nodos y Año (a partir del 2014)

Indicadores de la Calidad/Evaluación de la Calidad

Otros indicadores de calidad

a) VALIDACIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- La Llave del Saber, es un sistema de información para la generación y análisis de datos asociados a los servicios y acciones de las bibliotecas que participan de la red nacional, con información personalizada, unificada y en línea, para facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión bibliotecaria. Cuenta con los soportes técnicos necesarios para brindar una información fidedigna, siendo los misionales los bibliotecarios que registran la información en el Sistema, para lo cual cuentan con capacitación en el manejo del sistema, el Manual de Usuarios de Llave del Saber y con el soporte de la Mesa de Ayuda a cargo de la Fundación Carvajal.

En cuanto a la información derivada de la operación estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Biblioteca, se adelantan los siguientes controles:

- Se verifica que todas las Bibliotecas cuenten con reportes.
- Se verifica que los registros no contengan campos nulos o sin información.

En caso que se identifique alguna inconsistencia, se notifica por medio de correo electrónico a la Mesa de Ayuda, para que adelante el respectivo proceso correctivo.

El sistema desde su creación en el año 2002 en la Ciudad de Cali, ha pasado por una serie de pruebas y ajustes, para establecerlo a nivel nacional. La Llave del Saber, es un sistema de información para la generación y análisis de datos asociados a los servicios y acciones de las bibliotecas que participan de la red nacional, con información personalizada, unificada y en línea, para facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión bibliotecaria. Cuenta con los soportes técnicos necesarios para brindar una información fidedigna, siendo los misionales los bibliotecarios que registran la información en el Sistema, para lo cual cuentan con capacitación en el manejo del sistema, el Manual de Usuarios de Llave del Saber y con el soporte de la Mesa de Ayuda a cargo de la Fundación Carvajal.

En cuanto a la información derivada de la operación estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Biblioteca, se adelantan los siguientes controles:

- Se verifica que todas las Bibliotecas cuenten con reportes.
- Se verifica que los registros no contengan campos nulos o sin información.

En caso que se identifique alguna inconsistencia, se notifica por medio de correo electrónico a la Mesa de Ayuda, para que adelante el respectivo proceso correctivo.

El sistema desde su creación en el año 2002 en la Ciudad de Cali, ha pasado por una serie de pruebas y ajustes, para establecerlo a nivel nacional.

b) MÉTODO GENERAL DE CÁLCULO

Para realizar un análisis general y perfilamiento de los usuarios de toda la red de bibliotecas de Cali, se solicita a la Mesa de Ayuda, quienes administran el Sistema Llave del Saber, el reporte de visitas y el reporte de asistencias, la información es suministrada en formularios de Excel y posteriormente se organiza mediante tablas dinámicas, que comprenden las variables asignadas desde el sistema, la cual es registrada por el Bibliotecario y/o Usuario de las Bibliotecas Públicas.

c) ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

-ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis de la información derivada, es realizado por la funcionaria de la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultura, se centra en la Descripción de los datos, en cuanto a la gestión (servicios y visitas), de las Bibliotecas que hacen parte de la Red de Bibliotecas Públicas del Municipio de Cali.

-ANÁLISIS DE CONTEXTO

El análisis se suscribe a la lógica de gestión de los Nodos, los cuales agrupan las Bibliotecas Públicas por sector, en cuanto a Usuarios y Servicios. El proceso se adelanta de manera específica a cada Biblioteca Pública teniendo presente el récord de registro en el tiempo, oferta de servicios y potencialidad de usuarios, según ubicación (Barrio - Comuna).

-COMITÉS DE EXPERTOS

El análisis de los datos está a cargo de la profesional del área de Red de Bibliotecas, con el apoyo y acompañamiento del Líder de Servicios Bibliotecarios. También se adelantan reuniones periódicas con los Coordinadores de Nodos, que permite tener una visión amplia y aportes desde las particularidades de las zonas de la ciudad, teniendo presente la capacidad instalada de cada biblioteca y las proyecciones esperadas de los servicios.