UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

ÁREA DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Estudio del uso del Sistema de Bibliotecas UAHC 2017

Enero

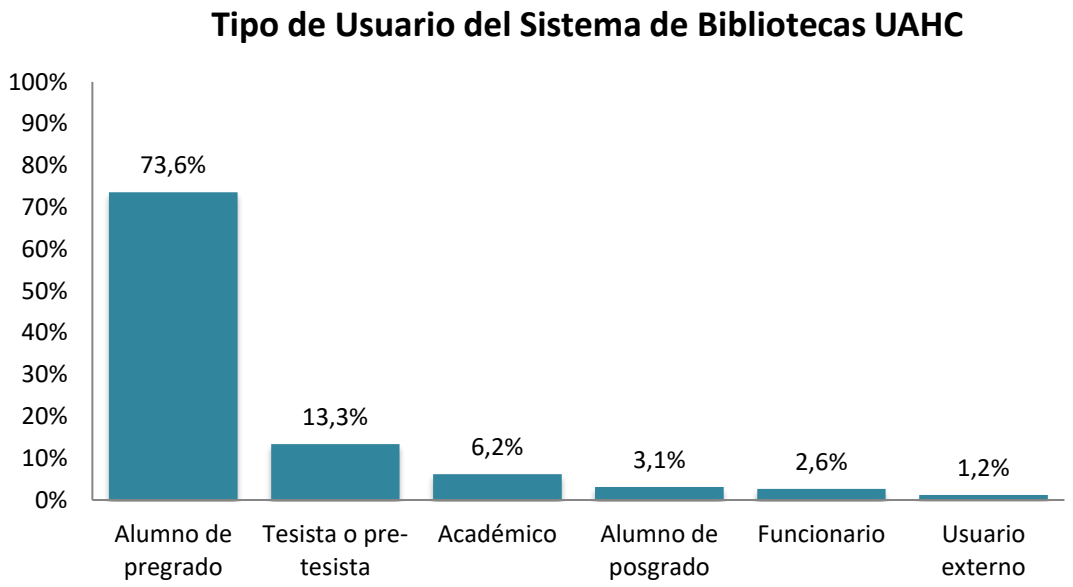
2018

El presente documento expone los principales resultados de la encuesta a usuarias y usuarios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano

El presente estudio expone los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a usuarias y usuarios del Sistema de Bibliotecas UAHC de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, con el fin de conocer las razones de uso, aspectos a mejorar y satisfacción de los servicios de las Bibliotecas de la Institución.

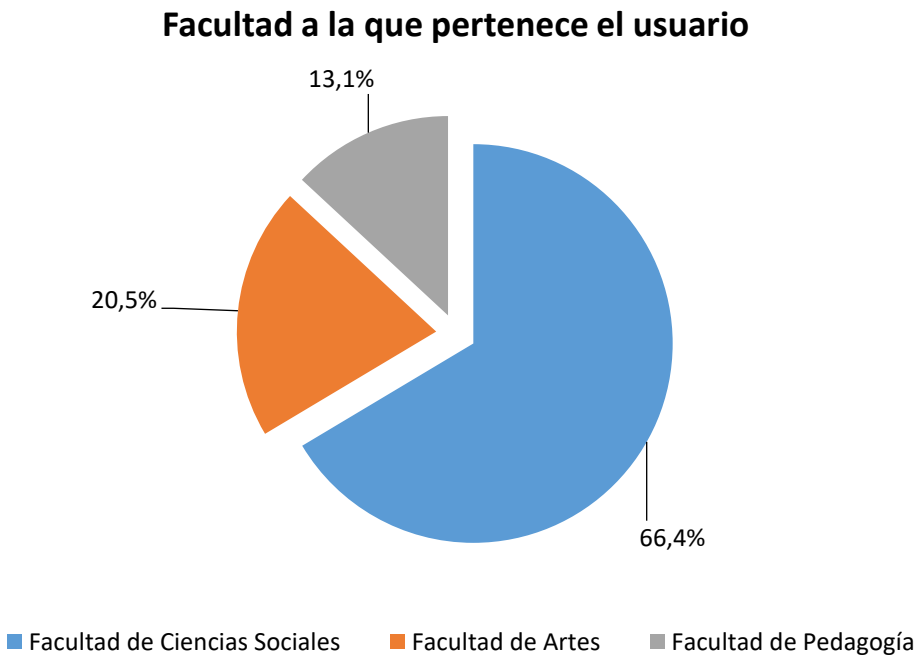
El estudio se realizó durante el año 2017, mediante encuestas autoaplicadas, a una muestra de usuarias/os dirigida, no probabilística, sumando en total 420 casos.

I. Usuario



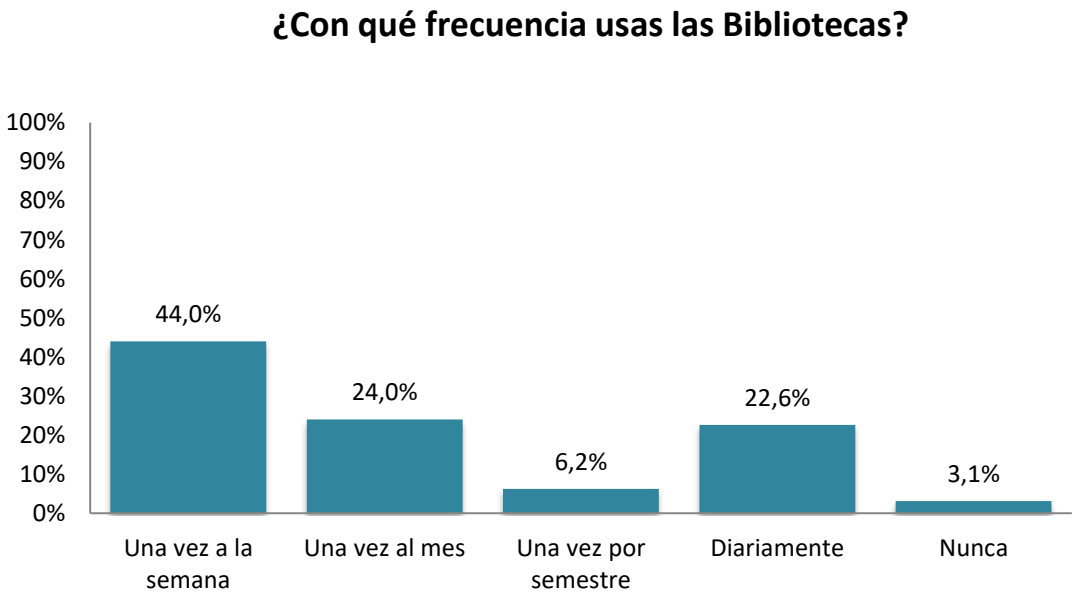
Del total de usuarios de la Biblioteca, el 73.6% corresponden a Alumnos de pregrado, el 13.3% a Tesistas o Pre-tesistas, el 6.2% a Académicos, 3.1% a Alumnos de posgrado, 2.6% a Funcionarios y finalmente, 1.2% Usuarios externos.

II: Facultad



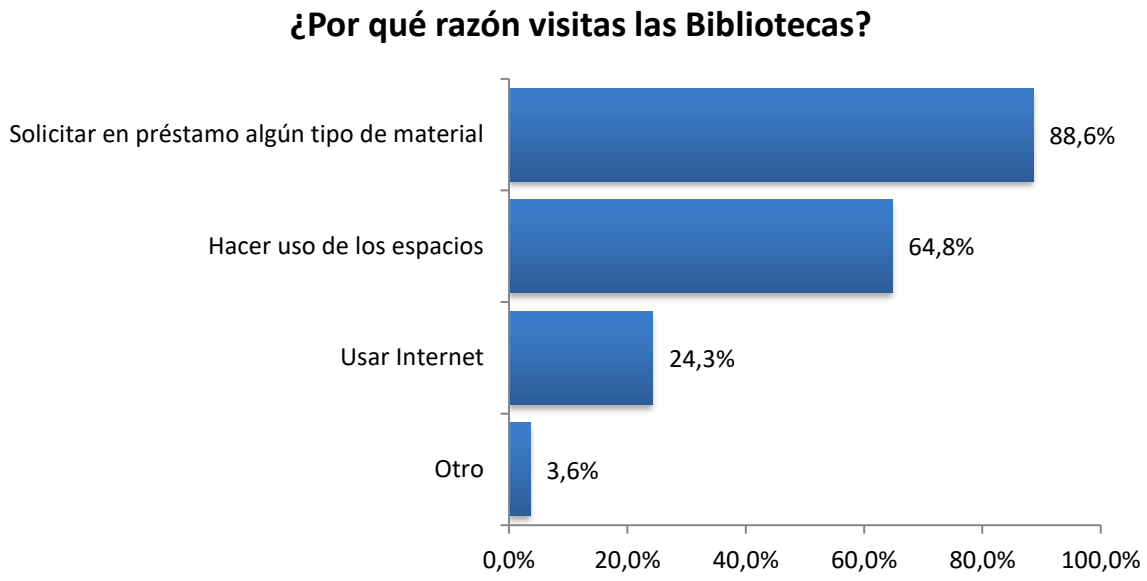
Como se puede observar en el gráfico, el 66.4% de las y los usuarios del Sistema de Bibliotecas UAHC que respondieron la encuesta, pertenecen a la Facultad de Ciencias Sociales, el 20.5% a la Facultad de Artes y el 13.1% a la Facultad de Pedagogía.

III. Frecuencia del uso de Biblioteca



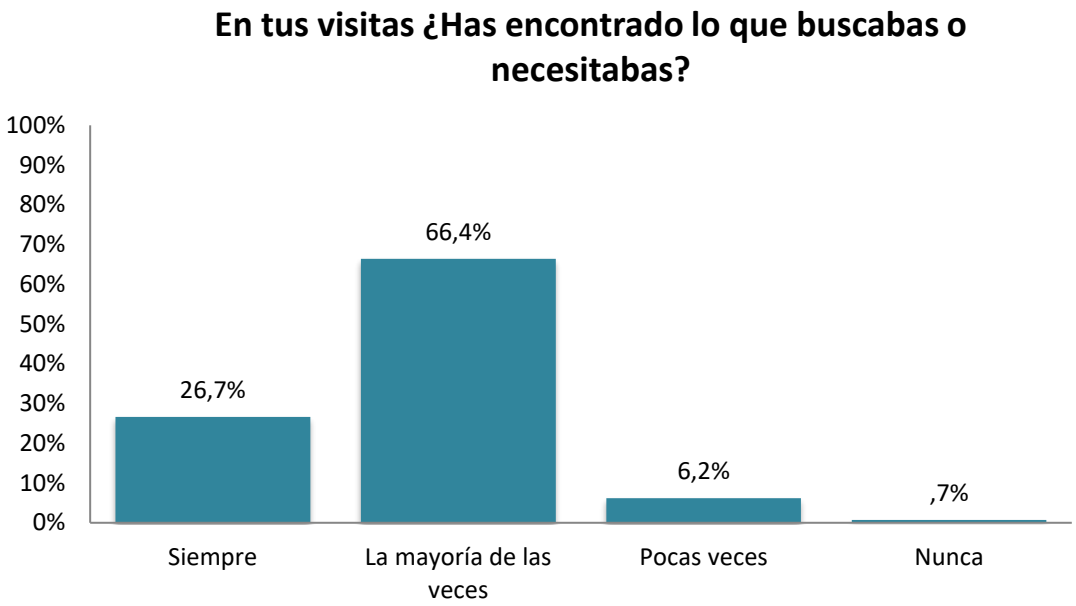
En cuanto a la frecuencia con que las y los usuarios utilizan las Bibliotecas, se observa que la mayor parte éstos lo hacen una vez a la semana (44%), seguido por el porcentaje de usuarios que las utilizan una vez al mes (24%), luego los que visitan las Bibliotecas diariamente (22.6%) y con un 6.2% los que las utilizan una vez por semestre. Solo el 3.1% indica que nunca la utiliza.

IV. Razón de visita.



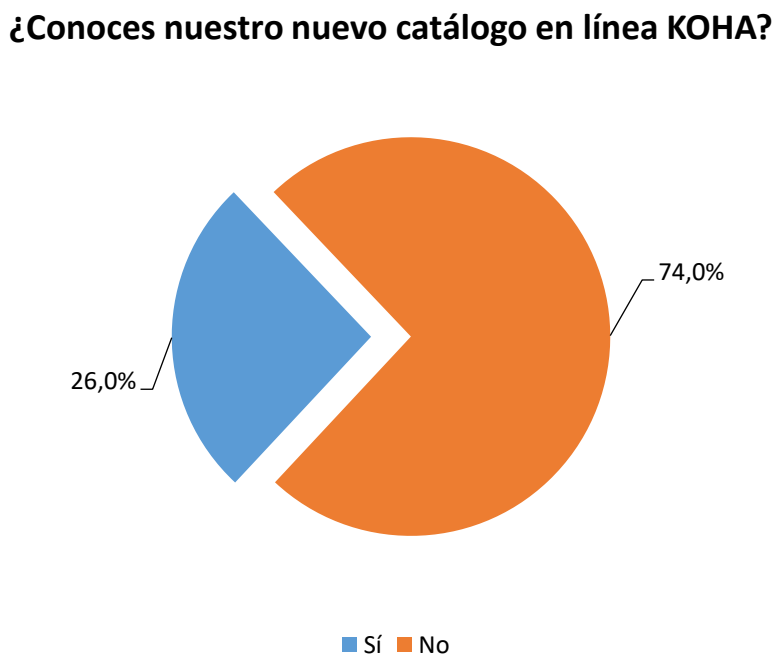
En cuanto a la razón por la cual las y los usuarios visitan las Bibliotecas, la mayor parte lo hace para "Solicitar en préstamo algún tipo de material" que se ofrece (88.6%) y por "hacer uso de los espacios" (64.8%). En cuanto al uso del internet, un 24.3% declara que es una razón para asistir a las Bibliotecas y finalmente, un 3.6% declara también otras razones.

V. Búsqueda



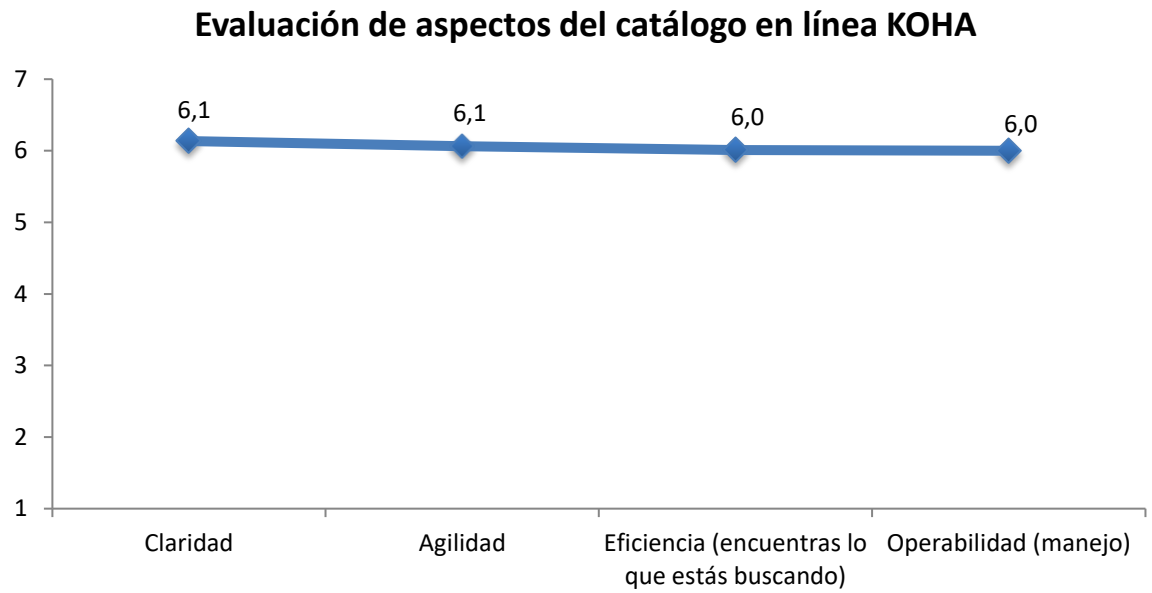
Al consultar a las y los usuarios, si en sus visitas han encontrado lo que buscaban o necesitaban, observamos que la gran mayoría indica que “la mayoría de las veces” con un 66.4% y un 26.7% indica que “siempre”. Solo un 6.2% señala que “pocas veces” encuentra lo que busca y finalmente, el 0.7% declara que “nunca”.

VI. Catálogo en línea



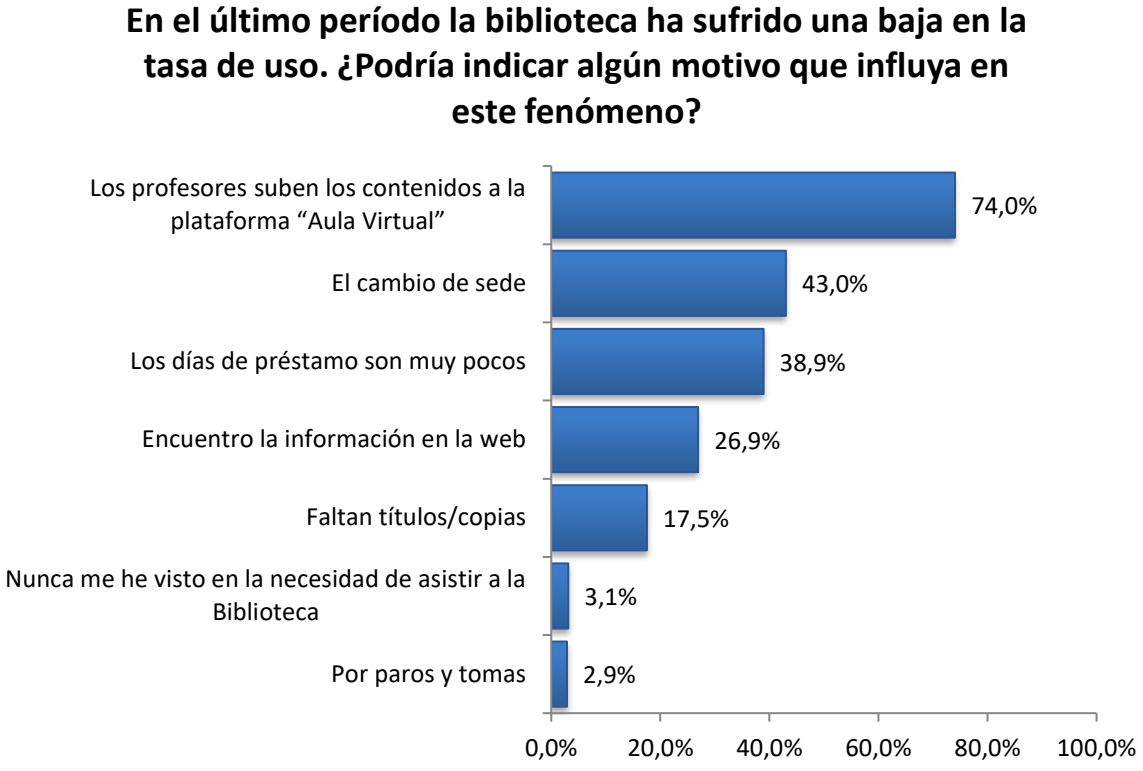
Como se puede observar en el presente gráfico, la mayor parte de las y los usuarios, no conocen el nuevo catálogo en línea KOHA (74%), siendo que el 26% de los encuestados indica que sí lo conoce.

VII. Evaluación catálogo en línea



El 26% de las y los usuarios de las Bibliotecas que indica conocer el nuevo catálogo en línea, KOHA, realizaron una valoración positiva respecto a distintos aspectos del catálogo, donde la Eficiencia y Operabilidad obtienen una nota 6,0 mientras que la Agilidad y Claridad del catálogo, obtiene en promedio nota 6,1.

VIII. Motivos disminución en tasa de uso de la biblioteca

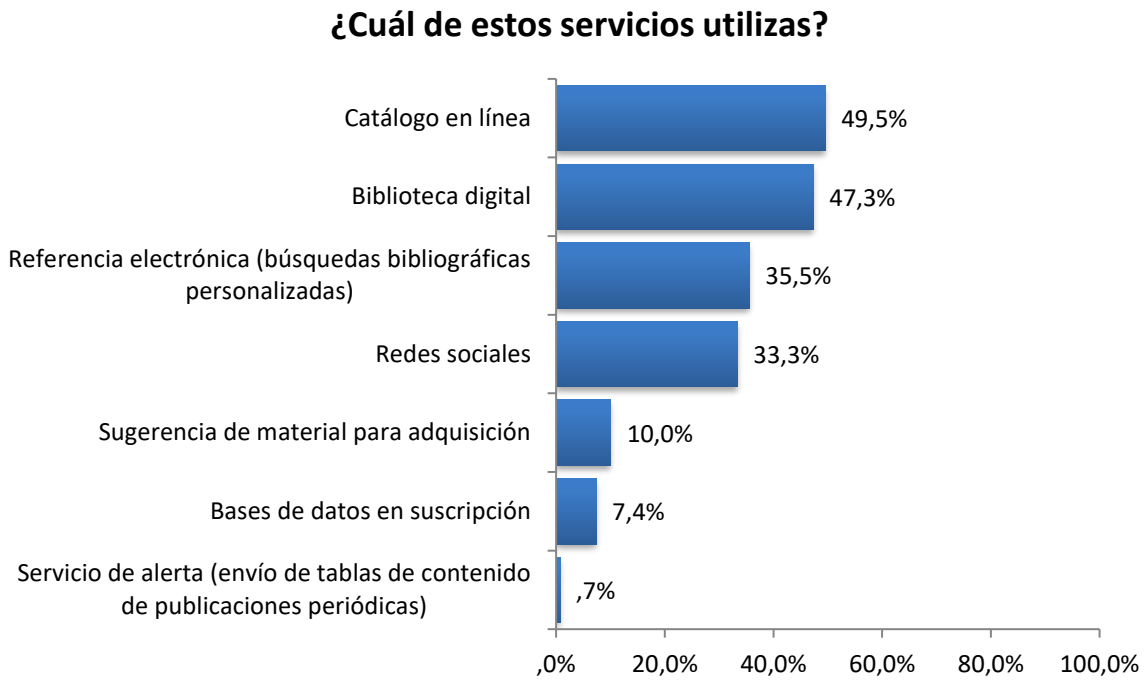


En el último período, el Sistema de Bibliotecas UAHC ha sufrido una baja en la tasa de uso, al consultar a las y los usuarios los motivos por los cuáles cree que se debe esta baja, la mayor parte, es decir, un 74% cree que porque "Los profesores suben los contenidos a la plataforma Aula Virtual". Luego, el 43% también indica que esto se debe al "cambio de sede" que ha vivenciado la Universidad en el último tiempo. Otro motivo importante, corresponde a que "los días de préstamo son muy pocos" con un 38.9% y también porque "Encuentran la información en la web" con un 26.9%. En un menor porcentaje, las y los usuarios, creen que también se debe a que "faltan títulos/copias" con un 17,5%, un 3.1% "Nunca se ha visto en la necesidad de asistir a la Biblioteca" y finalmente el 2.9% cree que se debe a los "Paros y tomas".

IX. a) Uso de servicios

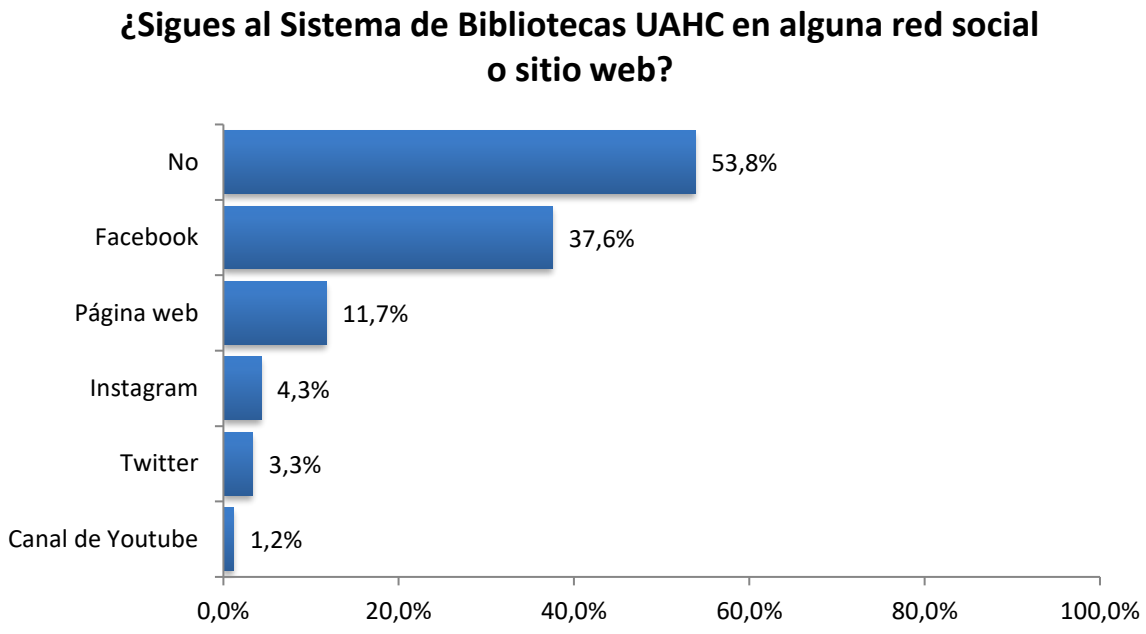
Como se puede observar, la mayor parte de las y los usuarios de las Bibliotecas, utilizan el servicio de "Préstamo de notebook" (58.7%) y "Sala de estudio grupal" (55.5%). En menor medida, pero con alta tasa de uso, se encuentra el "Buzón de devolución" con un 42.1% y la "Renovación telefónica" con un 30.8%. El "Préstamo entre Bibliotecas del Sistema" es utilizado por un 26.2% de las y los usuarios, "Referencia" por un 20.9% y el "Préstamo inter bibliotecario" por un 19%. Por otra parte, los servicios con menor uso, corresponden a "Hemeroteca" (7.9%), "Talleres REIA" (5.5%) y el "Libro de sugerencias y reclamos" (2.4%).

IX. b) Uso de Servicios



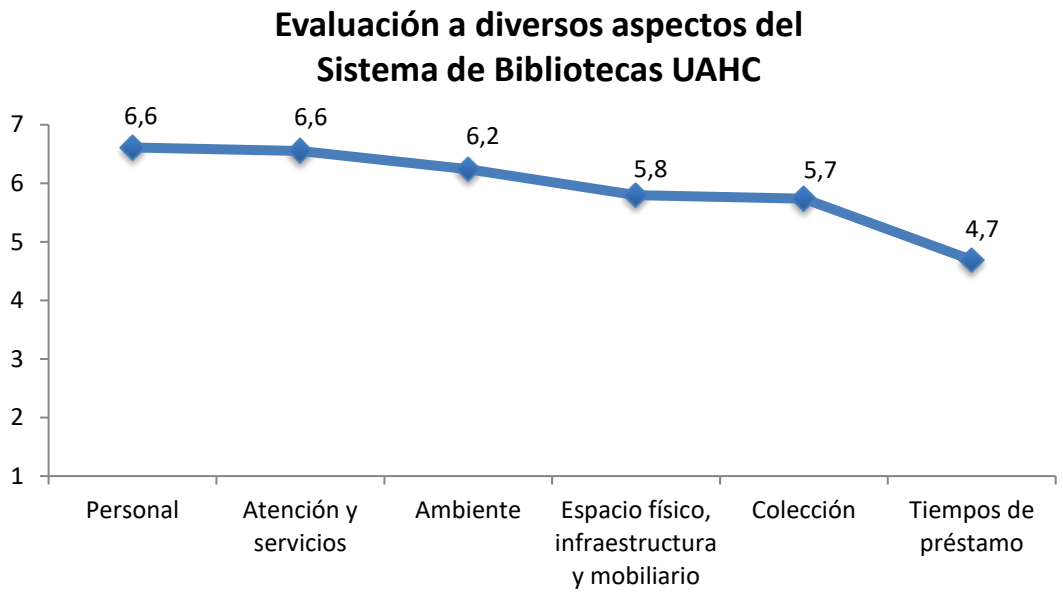
Como se puede observar, los servicios más utilizados por las y los usuarios, corresponden al "Catálogo en línea" con un 49.5% y la "Biblioteca digital" con un 47.3%. Le siguen "Referencia electrónica" con un 35.5% y "Redes sociales" con un 33.3%. Y a su vez los servicios menos utilizados por las y los usuarios, corresponden a la "Sugerencia de material para adquisición" con un 10%, "Bases de datos en suscripción" con un 7.4% y el "Servicio de alerta" con un 0.7%.

X. Seguimiento



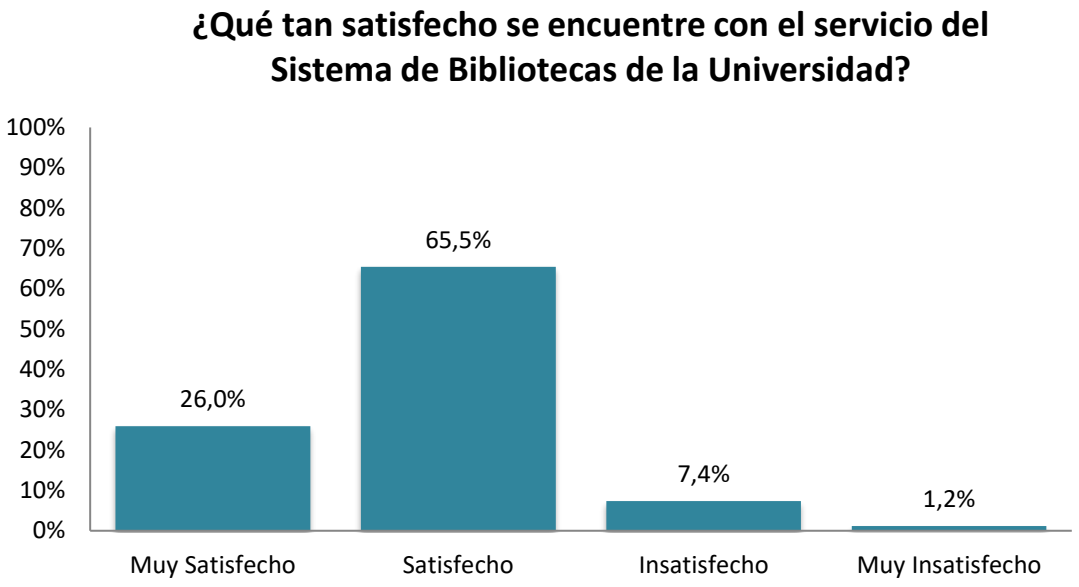
En cuanto al seguimiento del Sistema de Bibliotecas UAHC en alguna red social o sitio web, la mayor parte de las usuarias y usuarios indican que no lo hacen (53.8%). En cuanto a las redes y sitios web seguidas por los usuarios, Facebook la que obtiene mayor seguimiento, respecto a las otras, con un 37.6%, seguida de la Página web con un 11.7% y en menor proporción, Instagram con un 4.3%, Twitter con un 3.3% y finalmente, el Canal de Youtube con un 1.2%

XI. Evaluación Aspectos



A través de una escala de nota de 1 a 7, se solicitó a las y los usuarios del Sistema de Bibliotecas UAHC que evaluaran diversos aspectos de éste, donde el Personal y la Atención y servicios, obtuvieron la mejor evaluación, con una nota promedio de 6.6, seguida muy de cerca por el "Ambiente" con nota 6.2. Con una evaluación 5.8, se encuentra el "Espacio físico, infraestructura y mobiliario" y "Colección" con 5.7. La evaluación más baja, corresponde al "Tiempo de préstamo" con nota 4.7.

XII. Nivel de Satisfacción con el servicio de biblioteca.

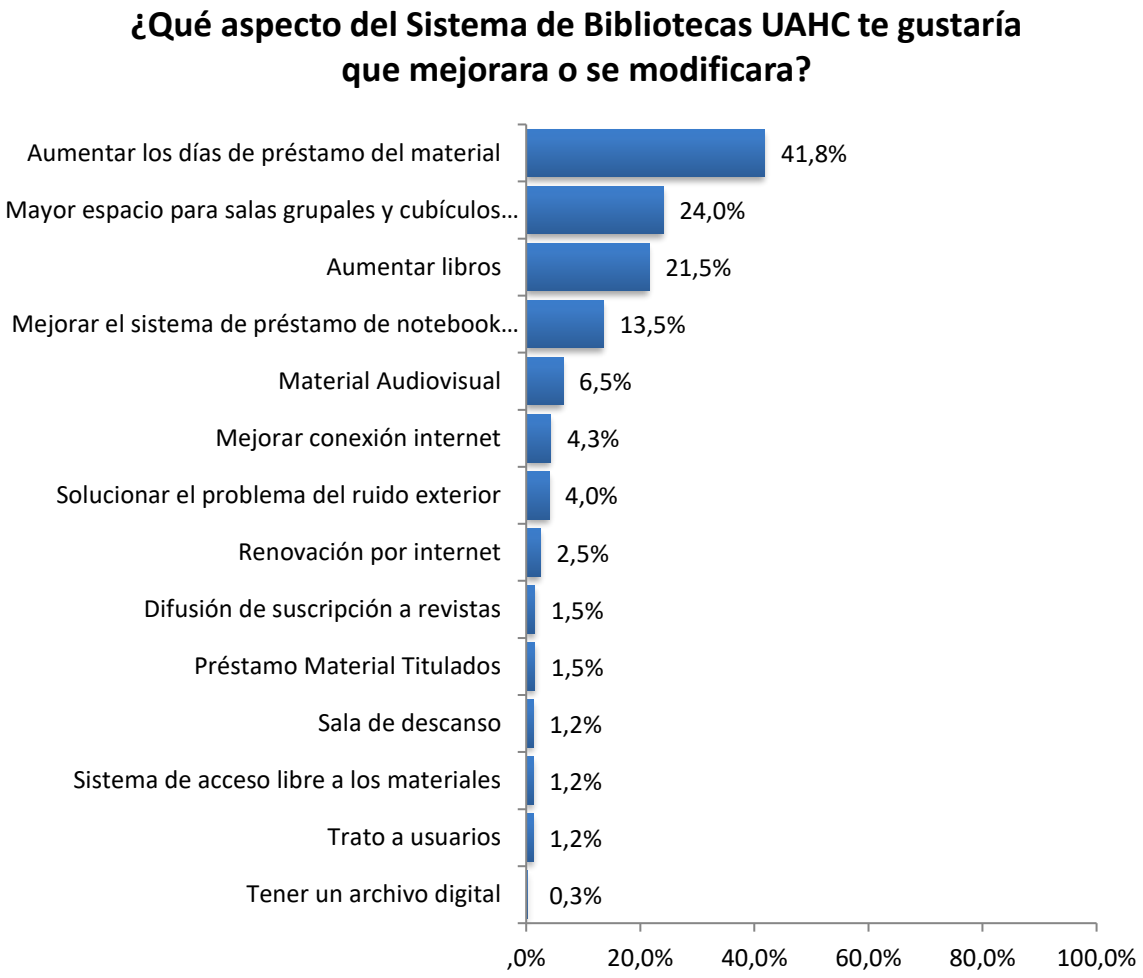


Como se puede observar, existe una muy alta satisfacción por parte de las y los usuarios del Sistema de Bibliotecas UAHC, respecto al servicio que éste entrega, llegando a un 91.5% si sumamos las categorías “Muy Satisfecho” (26%) y “Satisfecho” (65.5%). En un porcentaje menor, con un 7.4% quienes están “Insatisfecho” y solo un 1.2% que se declara “Muy Insatisfecho”.

XIII. Áreas a trabajar

Al consultar a las y los usuarios encuestados qué área les gustaría que el Sistema de Bibliotecas UAHC trabajara o fomentara, la mayor parte ellos indicaron que las “Exposiciones, ciclos de cine, gestión cultural” con un 72.1%, un 44.8%, cree que se debiese fomentar la lectura, el 27.9% los “Talleres de manualidades” y solo el 2.3% los “Talleres de lectura y redacción”.

XIV. Aspectos a mejorar



En cuanto a los aspectos (servicio y/o producto) del Sistema de Biblioteca UAHC que les gustaría a las y los usuarios que mejorara o modificara, el 41.8% indicó que "Aumentar los días de préstamo del material", esto coincide con la evaluación en una pregunta anterior, donde fue el servicio peor evaluado. Luego, le sigue "Mayor espacio para salas grupales y cubículos individuales" con un 24%, el "Aumento de libros" obtuvo un 21.5% y "Mejorar el sistema de préstamo de notebook" con un 13.5%. Con un menor porcentaje, las y los usuarios mencionan el "Material audiovisual" con un 6.5%, "Mejorar la conexión a internet" con un 4.3%, "Solucionar el problema del ruido exterior" con un 4% y la "Renovación por internet" con un 2.5%. Con un 1.5% la "Difusión de suscripción a revistas" y el "Préstamo de material para titulados/as", un 1.2% para "Sala de descanso", "Sistema de acceso libre a los materiales" y "Trato a usuarios" y finalmente "Tener un archivo digital" con un 0,3.