



**ÁREA DE ESTUDIOS
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN**

Estudio del uso del
Sistema de
Bibliotecas UAHC
2018

Diciembre
2018

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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
I. Usuario	4
II: Facultad.....	4
III. Razón de visita a la Biblioteca	5
IV. Frecuencia con la que encuentran el material en Biblioteca.....	5
V. Catálogo KOHA.....	6
VI. Factores que inciden en la baja en tasa de uso de Biblioteca	7
VII. Servicios utilizados en Biblioteca	8
VIII. Servicios virtuales utilizados en Biblioteca	9
IX. Seguimiento de usuarios/as al Sistema de Biblioteca UAHC	10
IX. Evaluación aspectos Biblioteca	11
X. Nivel de Satisfacción con servicio de Sistema de Biblioteca UAHC.....	12
XI. Áreas sugeridas a trabajar y/o fomentar	13
XII. Aspectos a mejorar y/o modificar	14
XIII. Frecuencia de acceso virtual a la Biblioteca.....	15

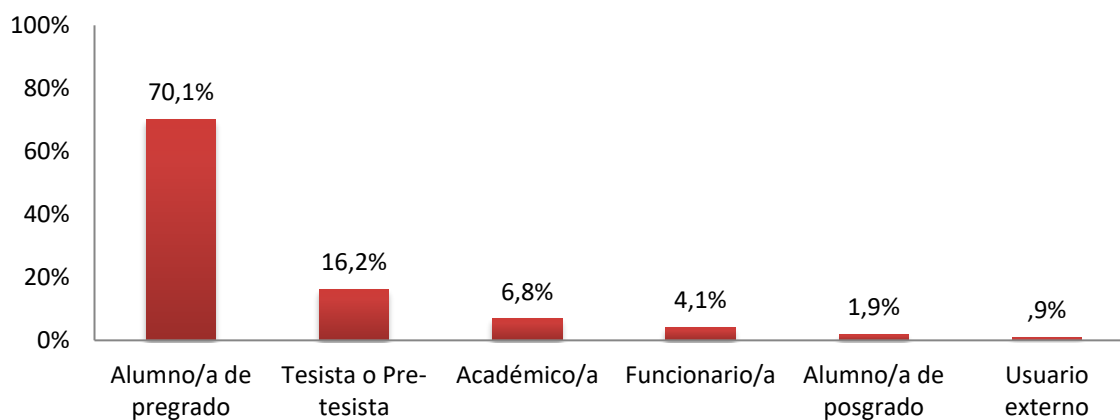
PRESENTACIÓN

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 la Biblioteca de la institución. .

El terreno se realizó entre el año 2017 y 2018, mediante encuestas autoaplicadas, a una muestra de usuarias/os dirigida, no probabilística, sumando en total 468 casos.

I. Usuario

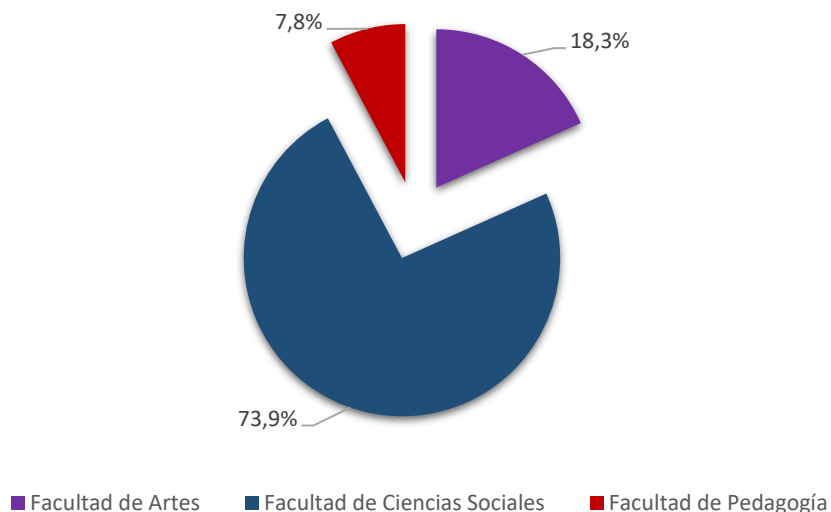
Gráfico 1: Tipos de usuarios de Biblioteca



En cuanto al tipo de usuarios de la biblioteca, la mayor parte de ellos, corresponden a alumnos/as de pregrado, con un 70.1%, seguido por tesistas o pretesistas con un 16.2%. Luego, el 6.8% corresponde a académicos/as, el 4.1% a funcionarios/as y el 1.9% a alumnos/as de posgrado. Solo el 0.9% corresponde a usuarios/as externos/as.

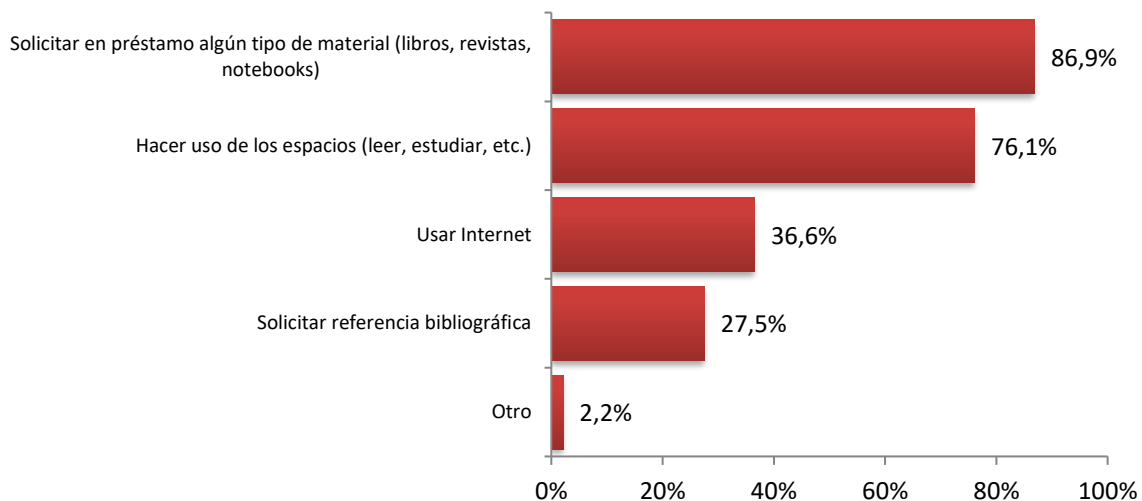
II: Facultad

Gráfico 2: Facultad a la que pertenecen las y los usuarios de Biblioteca



En cuanto a la facultad a la que pertenecen las y los usuarios de Biblioteca, la gran mayoría (73.9%), corresponden a la facultad de Ciencias Sociales. Luego, el 18.3% pertenece a la Facultad de Artes y, finalmente, el 7.8% a la facultad de Pedagogía.

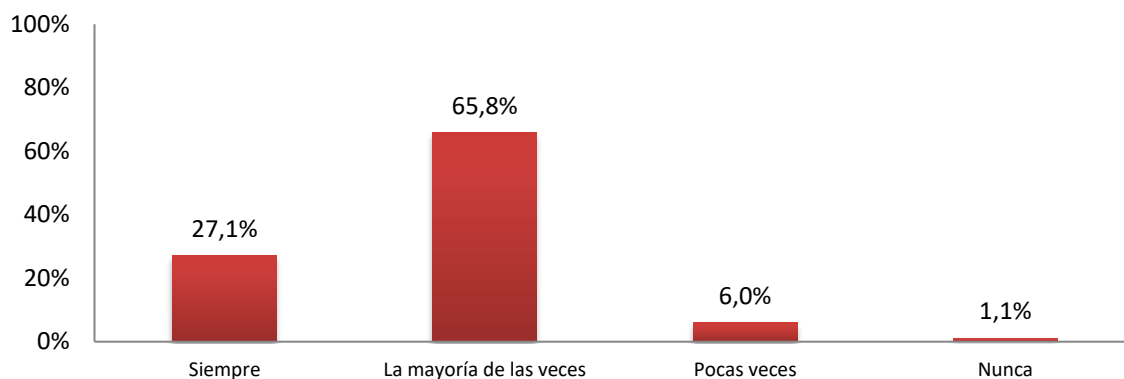
III. Razón de visita a la Biblioteca



En cuanto a las razones por la que las y los usuarios visitan la Biblioteca, el 86.9% lo hace para solicitar préstamo de algún tipo de material, ya sea libros, revistas, notebooks, etc. Así mismo, el 76.1% hace uso del espacio para leer, estudiar, entre otras actividades; el 36.6% utiliza el internet y el 27.5% para solicitar referencia bibliográfica. El 2.2% indicó otro tipo de razón.

IV. Frecuencia con la que encuentran el material en Biblioteca

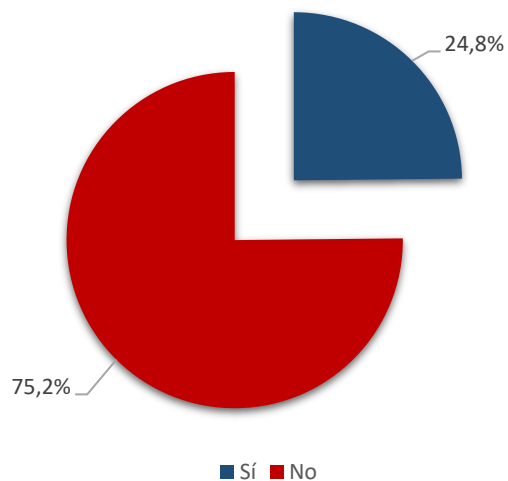
Gráfico 4: Frecuencia con la que las y los usuarios encuentran lo que buscan o necesitan en la Biblioteca



Al consultar a las y los usuarios, si cuando visitan la Biblioteca, han encontrado lo que buscaban o necesitaban, el 65.8% indica que “la mayoría de las veces”, que al sumar a quienes respondieron que “siempre” (27.1), logran una valoración positiva, pues corresponde a un 92.9% de usuarios/as que generalmente, encuentran el material solicitado. El 6% indica que “pocas veces” y el 1.1% dice que “nunca”.

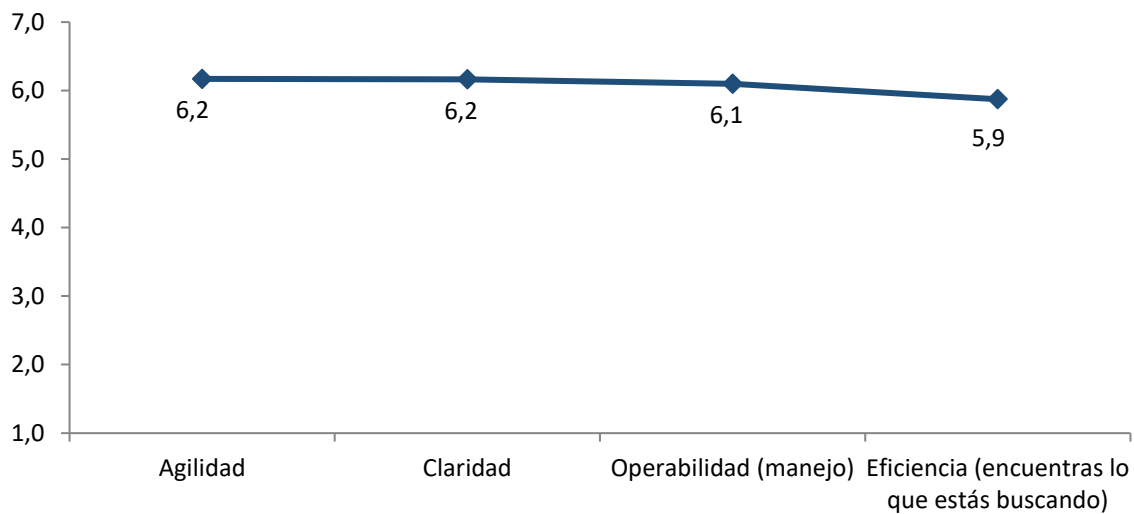
V. Catálogo KOHA

Gráfico 5: ¿Utilizas el catálogo en línea KOHA?



Al consultar a las y los usuarios, si utilizan el catálogo en línea KOHA, solo el 24.8% indica que Sí, mientras la gran mayoría (75.2%) no lo utiliza.

Gráfico 6: Evaluación con nota de 1 a 7, acerca del catálogo KOHA



El 24.8% de usuarias y usuarios que utilizan el catálogo KOHA, realiza una muy buena evaluación de dicha herramienta, evaluando con nota 6.2 la Agilidad y Claridad con que cuenta. La Operabilidad, es calificada en promedio con nota 6.1 y solo la Eficiencia, no alcanza la nota 6, pero con una buena evaluación promedio de 5.9.

VI. Factores que inciden en la baja en tasa de uso de Biblioteca

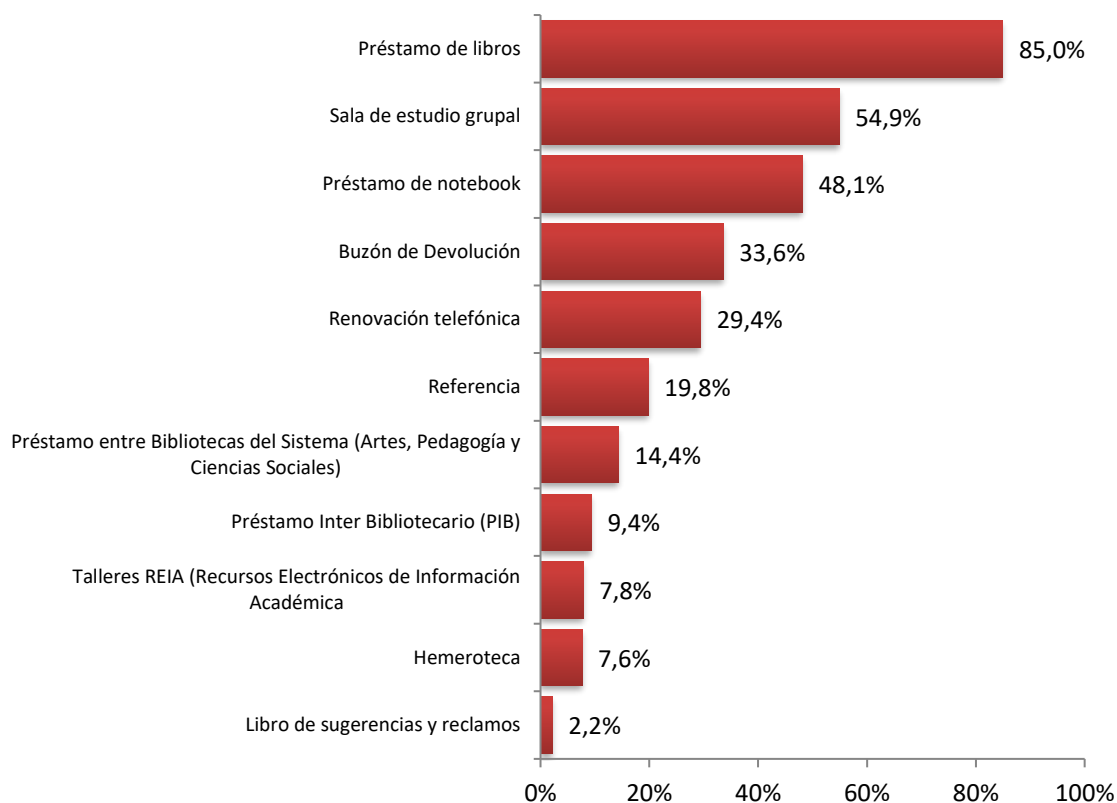
Gráfico 8: Factores que identifican las y los usuarios sobre la baja en la tasa de uso de la Biblioteca



Al consultar a las y los usuarios acerca de los factores que creen que puedan influir en la baja tasa de uso de la Biblioteca, el 62.9% indica que es porque "Encuentran la información en la web". El segundo factor más nombrado, con un 34.8%, corresponde a que las y los docentes suben los contenidos a la plataforma "Aula Virtual". Luego, con muy pocas menciones, el 4.6% indica que no encuentra lo que busca, el 3% indica que los espacios no son adecuados ni suficientes, como también el mismo porcentaje indica que no tiene necesidad de ir a Biblioteca. El 2.7% cree que es por falta de interés de estudiantes, el 1.8% cree que es debido a las tomas y paros que ocurren durante el año, el 1.4% por falta de insumos, el 1.1% por desconocimiento acerca del uso de biblioteca, el 0.9% por el poco tiempo de préstamo del material y por la falta de volúmenes suficientes y el 0.47% por mala atención por parte del personal. El 2.5% indicó otros factores.

VII. Servicios utilizados en Biblioteca

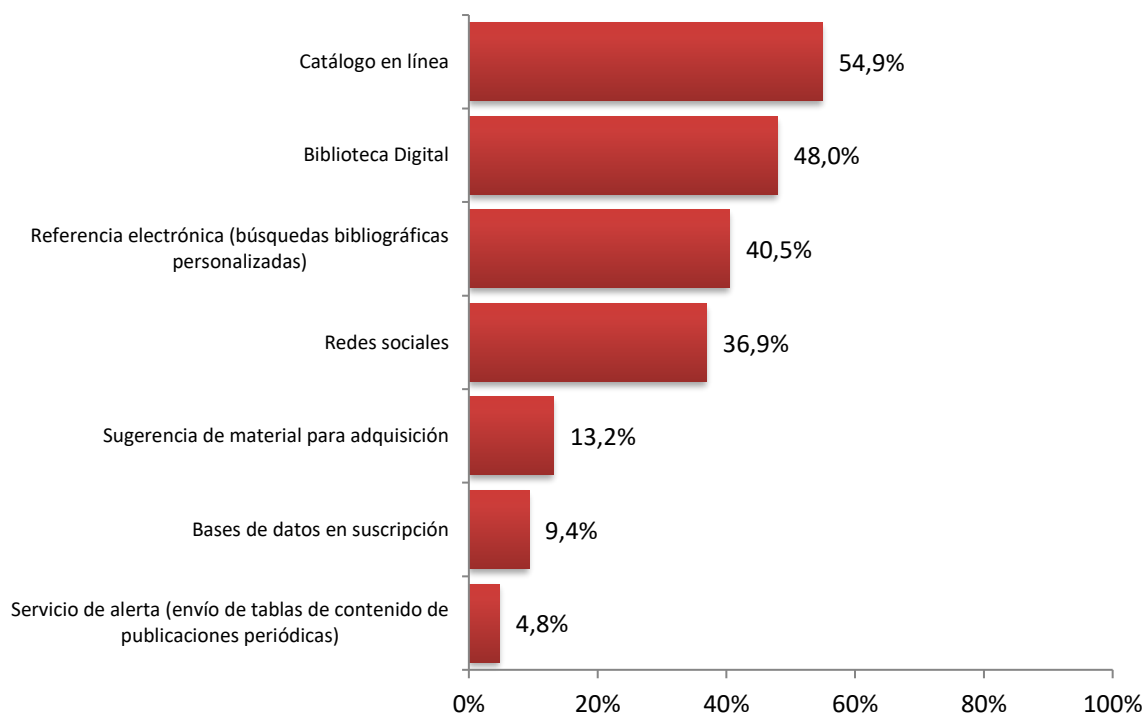
Gráfico 9: Servicios utilizados por las y los usuarios de la Biblioteca



En cuanto a los servicios utilizados por las y los usuarios de la Biblioteca, la mayor parte de ellos/as (85%) utiliza el Préstamo de libros. Luego, el 54.9% utiliza la sala de estudio grupal, el 48.1% el préstamo de notebooks, el 33.6% el buzón de devolución y el 19.8% utiliza la Referencia. Luego, con menor porcentaje, el 14.4% utiliza el préstamo entre bibliotecas del sistema, el 9.4% el préstamo inter-bibliotecario (PIB), el 7.8% Talleres REIA, el 7.6% la Hemeroteca y el 2.2% utiliza el Libro de sugerencias y reclamos.

VIII. Servicios virtuales utilizados en Biblioteca

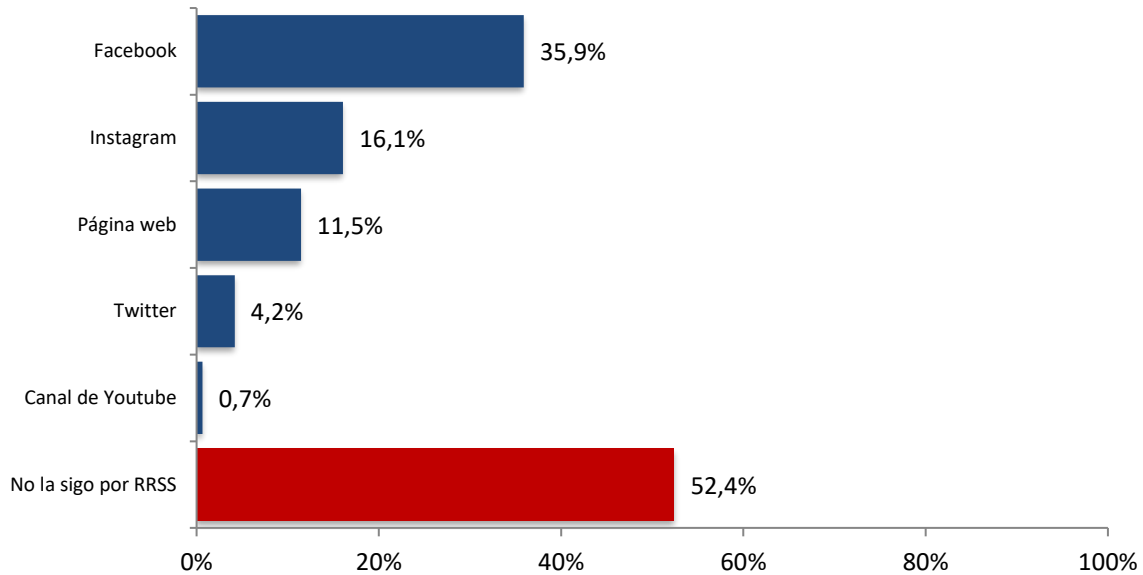
Gráfico 10: Servicios virtuales que utilizan las y los usuarios de la Biblioteca



Al consultar otro tipo de servicio que utilizan las y los usuarios de la Biblioteca, el 54.9% indica que utiliza el “Catálogo en línea”, el 48% la “Biblioteca digital”, el 40.5% la “Referencia electrónica” y el 36.9% dice que utiliza “Redes Sociales”. Luego, con menor porcentaje, el 13.2% indica que utiliza la “Sugerencia de material para adquisición”, el 9.4% Bases de datos en suscripción” y, finalmente, el 4.8% utiliza el “Servicio de alerta”-

IX. Seguimiento de usuarios/as al Sistema de Biblioteca UAHC

Gráfico 11: ¿Sigues al Sistema de Bibliotecas UAHC de forma virtual?

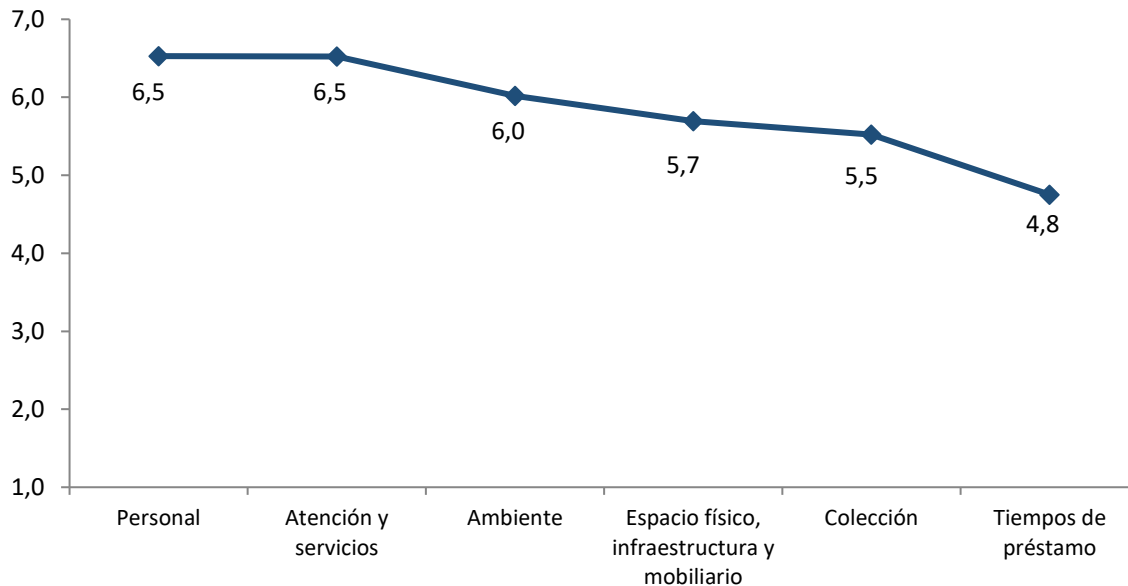


Al consultar a las y los usuarios si siguen al Sistema de Bibliotecas UAHC a través de alguna plataforma virtual, el 35.9% indicó que lo hace a través de Facebook, siendo la red social con más menciones. Luego, el 16.1% indica que lo sigue a través de Instagram, el 11.5% a través de la página web oficial de la universidad, el 4.2% a través de la red social Twitter y solo el 0.7% lo hace a través del Canal de YouTube.

El 52.4% de las y los usuarios, indica que no sigue al Sistema de Bibliotecas UAHC por ninguna red social.

IX. Evaluación aspectos Biblioteca

Gráfico 12: Evaluación con nota de 1 a 7, acerca algunos aspectos respecto a la Biblioteca



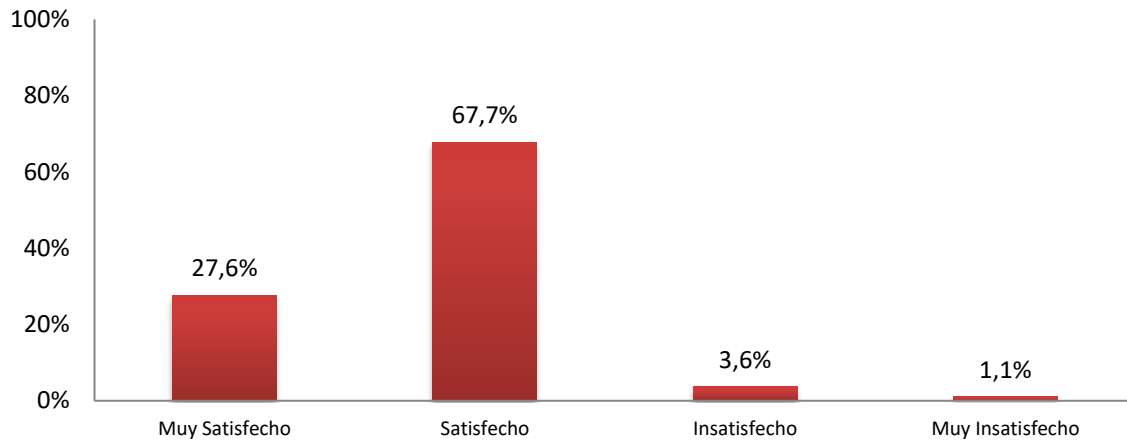
La evaluación respecto a algunos aspectos de la Biblioteca, es desigual. Las mejores evaluaciones, corresponden al Personal y Atención y Servicios, con nota promedio de 6.5 y el Ambiente, con nota 6.0.

Le siguen el Espacio físico, infraestructura y mobiliario, que fueron evaluados con una nota promedio de 5.7 y la Colección, con nota 5.5.

Finalmente, la evaluación más baja, corresponde a los Tiempos de préstamo, con nota promedio 4.8.

X. Nivel de Satisfacción con servicio de Sistema de Biblioteca UAHC

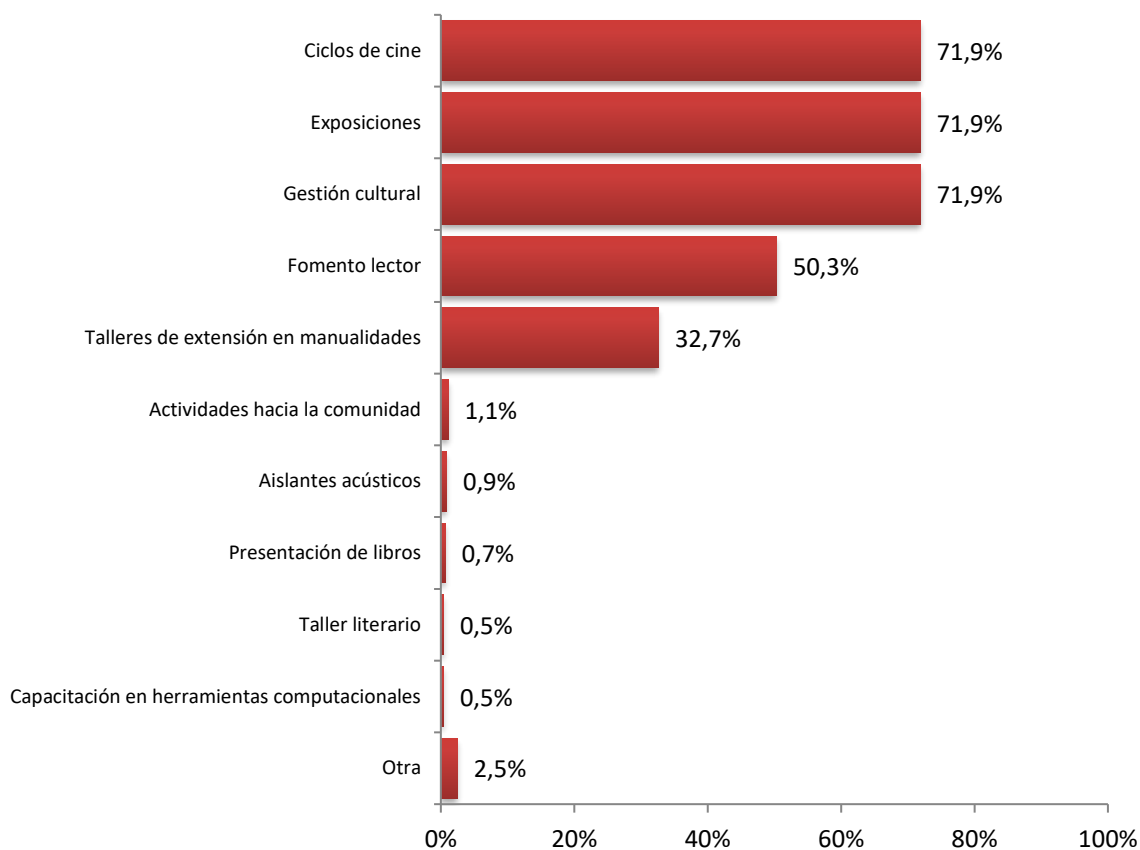
Gráfico 13: Nivel de Satisfacción con el servicio del Sistema de Bibliotecas de la UAHC



Al consultar a las y los usuarios su nivel de satisfacción con el Sistema de Bibliotecas de la UAHC, el 67.7% declara estar “satisfecho” y el 27.6% “muy satisfecho”, es decir, la satisfacción obtiene un 95.3%, lo que es una evaluación positiva. En cuanto a las evaluaciones negativas, el 3.6% declara estar “insatisfecho” y el 1.1% “muy insatisfecho”.

XI. Áreas sugeridas a trabajar y/o fomentar

Gráfico 14: Área que a las y los usuarios les gustaría que el Sistema de Bibliotecas UAHC trabajara o fomentara

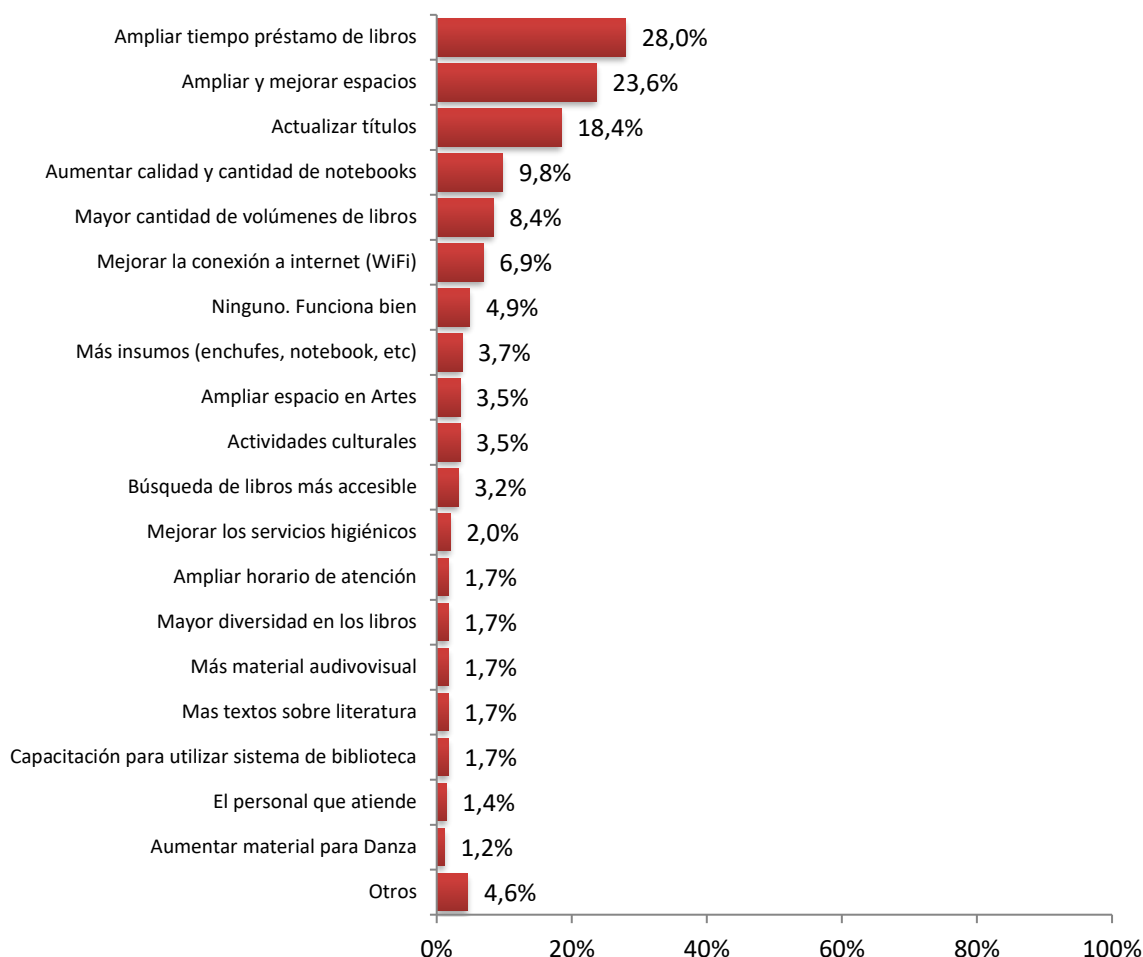


Al consultar a las y los usuarios del Sistema de Biblioteca UAHC, sobre qué áreas les gustaría que la Biblioteca trabajara o fomentara, el 71.9% indicó ciclos de cine, exposiciones y gestión cultural. Luego, el 50.3% indicó que le gustaría que se fomentara la lectura y el 32.7% que se realicen talleres de extensión en manualidades.

Con menor porcentaje de menciones, el 1.1% sostiene que le gustaría más actividades hacia la comunidad universitaria, el 0.9% que se trabajara en la implementación de aislantes acústicos, el 0.7% la prestación de libros, el 0.5% taller literario y el 0.5% capacitación en herramientas computacionales. El 2.5% nombró otras.

XII. Aspectos a mejorar y/o modificar

Gráfico 15: Aspectos que a las y los usuarios les gustaría que el Sistema de Biblioteca UAHC mejorara y/o modificara



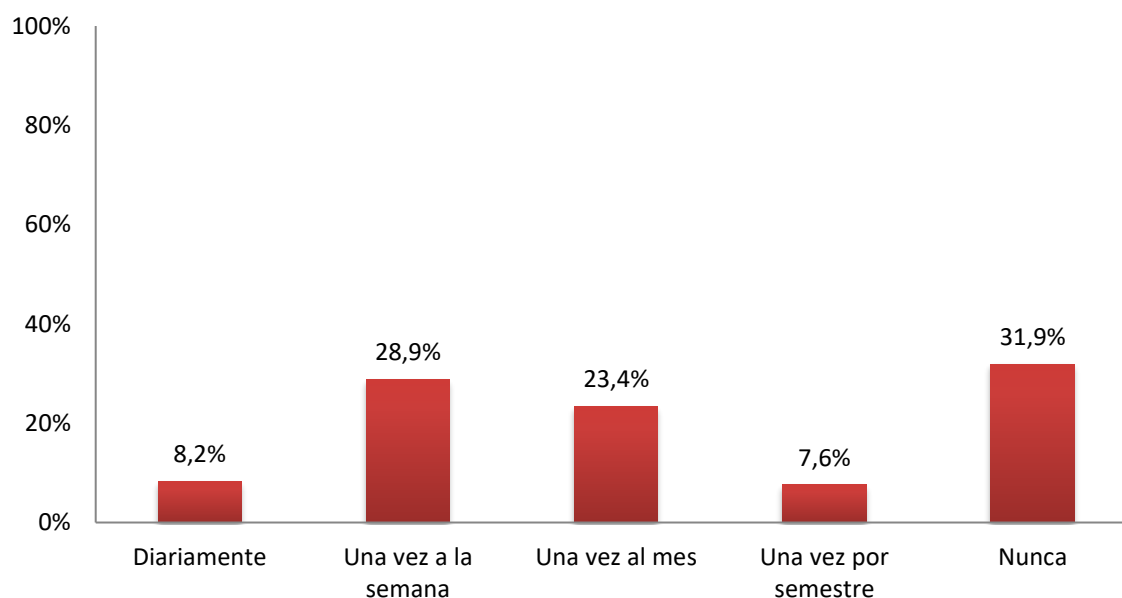
Al consultar a las y los usuarios de la Biblioteca, los aspectos que les gustaría que mejorara y/o modificara, el 28% menciona que se amplíe el tiempo de préstamo de los libros, lo que coincide con la evaluación que se le otorgó anteriormente, con nota promedio 4.8, siendo el aspecto peor evaluado por las y los usuarios. Luego, el 23.6%, cree que se debe ampliar y mejorar los espacios de la Biblioteca, es decir, la ampliación de la biblioteca en general, con mayores salas tanto grupales como individuales. Otro aspecto, muy mencionado por las y los usuarios, corresponde a la actualización de títulos de libros (18.4%); indican que hay escasa literatura contemporánea de las diversas teorías de las ciencias sociales, como también, indican que la cantidad de libros, debería aumentar. Además, el 9.8% sostiene que hace falta aumentar tanto la cantidad como la calidad de los notebooks con los que cuenta biblioteca; así mismo, el 6.9% indica que la conexión a internet vía WiFi es de muy mala calidad.

Con menor porcentaje de menciones, se encuentra los insumos (enchufes para notebooks), etc) con un 3.7%, ampliar el espacio en artes (3.5%) actividades culturales (3.5%), búsqueda de libros más accesible (3.2%) y mejorar servicios higiénicos (2%). Con un 1.7% de menciones, las y los usuarios creen que debería ampliar el horario de atención, mayor diversidad de libros, aumentar el material audiovisual, aumentar textos de literatura y capacitación para utilizar el sistema de biblioteca. Finalmente, el 1.4% sostiene que debe mejorar la calidad de atención del personal y el 1.2% indica que debe aumentar el material de Danza. El 4.6% mencionó otros.

El 4.9%, cree que no hace falta ningún aspecto a mejorar y/o modificar.

XIII. Frecuencia de acceso virtual a la Biblioteca

Gráfico 16: Frecuencia con la que usuarias y usuarios acceden a la Biblioteca virtualmente



Al consultar con qué frecuencia las y los usuarios acceden a la Biblioteca de forma virtual, se puede observar que el 31.9% dice no hacerlo nunca. El 28.9% indica que accede una vez a la semana y el 23.4% una vez al mes. Solo el 8.2% indica que accede todos los días y el 7.6% dice que una vez por semestre.