



MUSEO DE **LA MEMORIA** Y
LOS **DERECHOS HUMANOS**

**PRIMER ESTUDIO DE CARACTERIZACION DE USUARIOS
CENTRO DE DOCUMENTACION (CEDOC)
MUSEO DE LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS**

INFORME FINAL

AREA DE COLECCIONES E INVESTIGACION

Santiago, Chile- Diciembre 2012

ESTUDIO DE CARACTERIZACION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS DEL CEDOC MUSEO DE LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

PALABRAS CLAVES: Estudios de usuarios; Usuarios; Derechos Humanos; Encuestas; Cuestionarios; Bibliotecas Especializadas; Evaluación de servicios

1. INTRODUCCION

El objetivo de este documento es presentar los resultados del estudio de caracterización de los usuarios y su percepción respecto de los servicios ofrecido por el Centro de Documentación (CEDOC) del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, desarrollado por el Área de Colecciones e Investigación del Museo entre abril y octubre de 2012.

Las conclusiones de éste pretenden mejorar el servicio y la atención a los usuarios del CEDOC.

El CEDOC está orientado a difundir y permitir el acceso de los ciudadanos a la información contenida en las colecciones de documentos, archivos textuales, fotográficos, iconográficos, sonoros, audiovisuales y de objetos del periodo entre 1973 y 1990.¹ Este dispone de una Biblioteca especializada en derechos humanos, establecida como estantería abierta y debidamente organizada, a fin de facilitar la búsqueda de información y el acceso al público.

Para conocer la percepción de los usuarios se elaboró una encuesta para ser respondida por quienes consultaban el CEDOC. La recolección de datos se realizó entre el 1ero de abril y el 31 de octubre de 2012. En este periodo se atendió a 469 personas que consultaron la biblioteca del Centro de Documentación. De éste total, se consideraron 181

¹ El CEDOC se ubica en el subsuelo del edificio del Museo y fue diseñado observando los estándares de comodidad y amplitud para que los usuarios puedan investigar en un ambiente adecuado. Posee una superficie de 153 mts² construidos y cuenta con terminales para la consulta de catálogos, colecciones digitales y visualización de audiovisuales, mesas de trabajo y conexión a Internet. Las colecciones del Museo son registradas y puestas a disposición utilizando software adecuados para cada tipo de material.

encuestas de un total de 222.² Cuarenta y una encuestas no fueron incluidas en este estudio por estar incompletas. Es decir, contestó la encuesta el 38,6% de los asistentes al CEDOC, lo cual significa que uno de cada tres la contestó. Dado el tamaño de la muestra, las conclusiones son representativas de los usuarios que asistieron al CEDOC en el período mencionado.

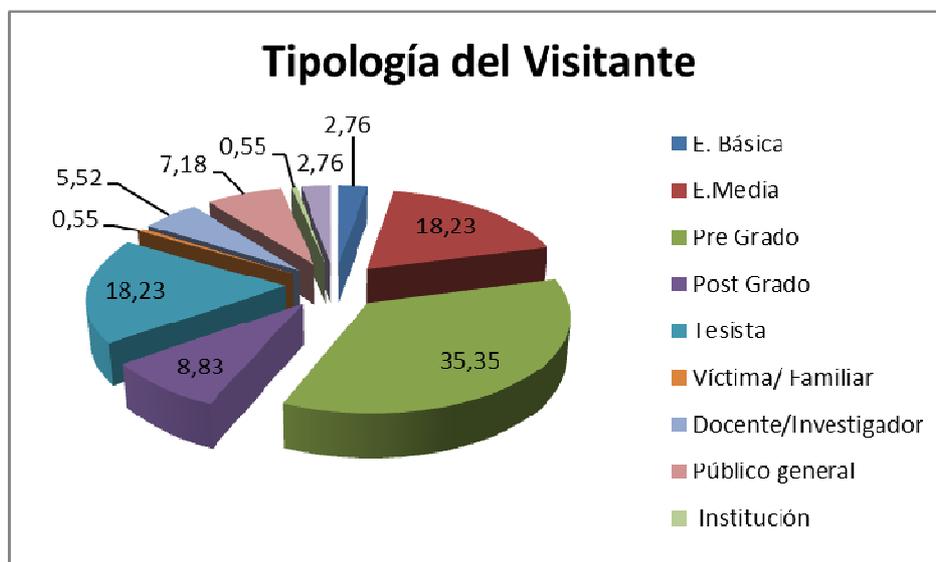
Los resultados de esta encuesta permiten caracterizar a los usuarios del CEDOC: quiénes son, por qué asistieron al CEDOC y la opinión respecto a los servicios e información que brinda este centro. A continuación se presentan las principales conclusiones de este estudio.

2. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CEDOC

En esta sección se presenta información general de los usuarios del CEDOC.

a. Tipología de los Usuarios

Como se observa en el siguiente gráfico, casi un tercio (35,3%) de los usuarios del CEDOC son estudiantes de pre-grado, seguido, en igual proporción, de los estudiantes de Enseñanza Media (18,2%) y tesistas (18,2%). Es decir, el tipo de público que asiste al CEDOC es variado.



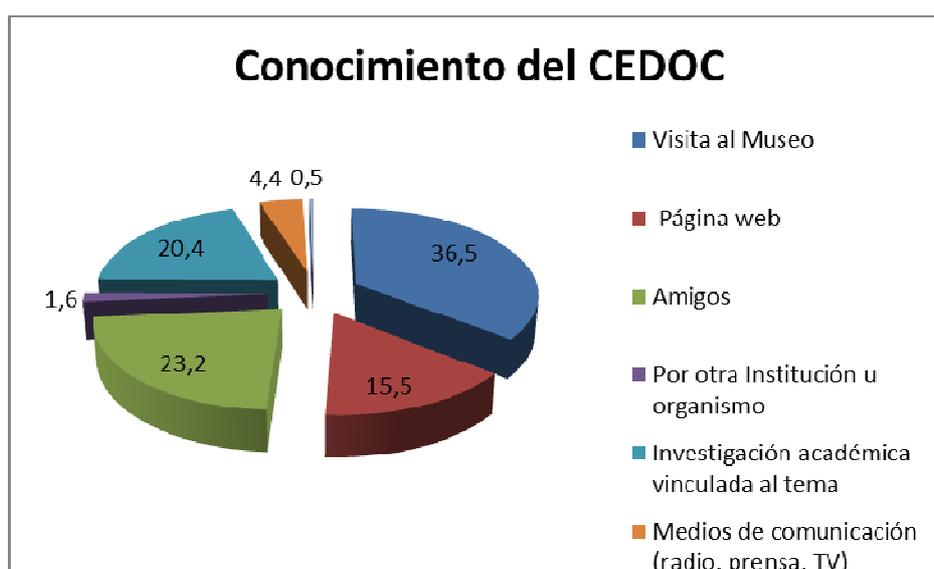
² Se aplicó a personas que entraron a la biblioteca y consultaron algún material. Se dejó fuera a quienes sólo entraron a visitar el CEDOC sin consultar.

La mayoría de los usuarios son mujeres (64,1%) y de nacionalidad chilena (87,8%). De los 22 extranjeros que contestaron la encuesta, la mayoría (7 de 22) eran estadounidenses. Por otro lado, la mayoría de los usuarios que contestó la encuesta pertenece al tramo de edad entre los 20 y 25 años (40,88%), lo cual es consistente con que la mayoría de los usuarios sean estudiantes de pre grado.

Es decir, la mayoría del público que asiste al CEDOC son estudiantes de pre grado y mujeres.

b. Conocimiento y Número de Visitas del CEDOC

Como se observa en el siguiente gráfico, un poco más de un tercio (36,4%) de los usuarios del CEDOC en el período considerado fueron, primero, visitantes del Museo. Le siguen quienes lo consultaron por referencia de amigos o conocidos (23,2%) y quienes lo hicieron por consulta académica en temas de investigación en derechos humanos (20,44%) y quienes ingresaron a la página web (15,4%). El conocimiento a través de los medios de comunicación (prensa escrita, radio, televisión) es bajo, alcanzando menos del 5% (4,4%).

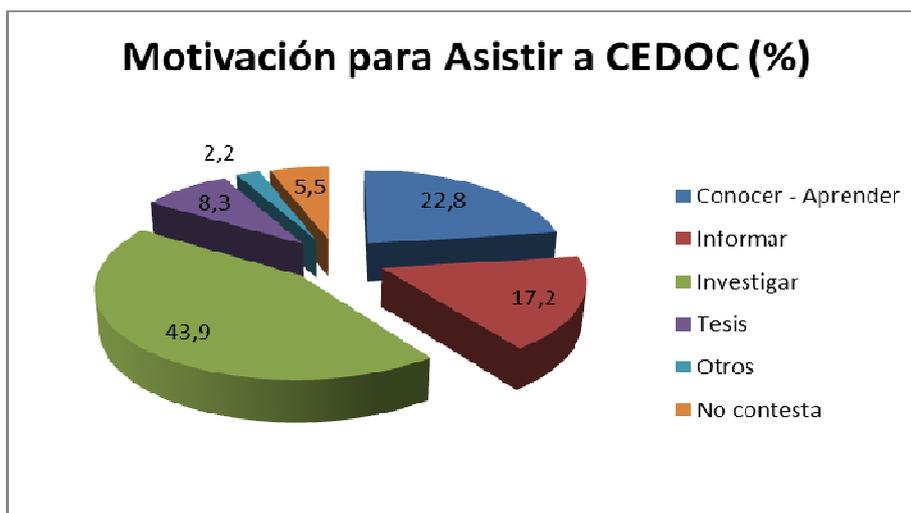


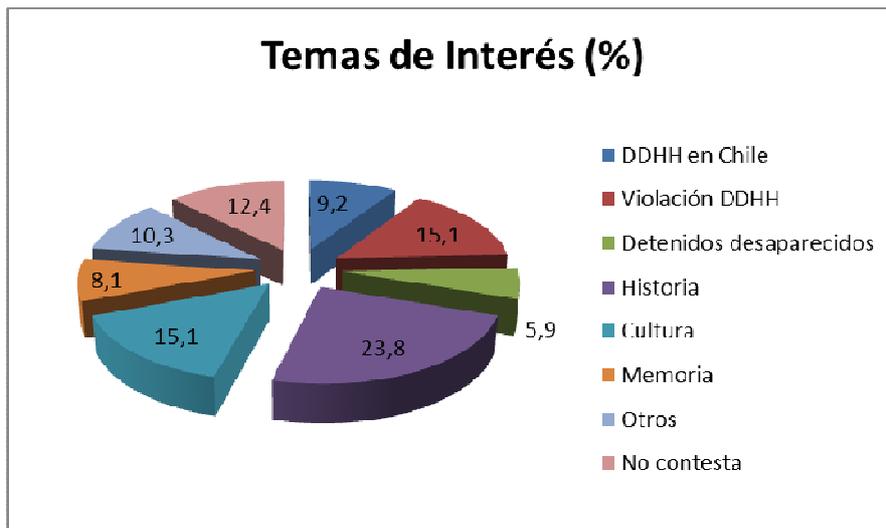
Si analizamos el conocimiento del Museo por el tipo de usuario, podemos concluir que los usuarios de Enseñanza Básica fueron 5 y contestaron que conocieron el CEDOC por visitar el Museo, segundo, por visitar la página web y en tercer lugar por la investigación. Respecto a los tesistas, éstos fueron 33 y la mayoría conoció el CEDOC por la página web, y segundo por la visita al Museo y la recomendación de los amigos en igual porcentaje. Los investigadores fueron 10 y conocieron el CEDOC en primer lugar por la visita al Museo y en segundo lugar por la página web.

Como se observa en el siguiente gráfico, la mayoría de quienes respondieron la encuesta visitó el CEDOC solo una vez (64,6%). Ahora, si sumamos el porcentaje de todos los usuarios que visitaron el CEDOC más de una vez, comprenden el 22% de los visitantes, es decir, casi un cuarto de quienes visitaron el CEDOC lo hizo más de una vez.



Respecto a la motivación para asistir al CEDOC, el 43,9% de los usuarios señala que lo hizo para investigar, seguido de un 22,8% que lo hizo por conocer y aprender sobre las violaciones a los derechos humanos y el período de la dictadura. Si consideramos las categorías conocer-aprender e informar, tenemos que un 40% asisten para conocer e informarse de las violaciones a los derechos humanos ocurridas durante la dictadura, lo cual nos permite concluir que el CEDOC cumple una misión de dar a conocer y difundir lo sucedido en el período entre septiembre de 1973 y marzo de 1990, lo que está en consonancia con la misión institucional.





Si consideramos los temas de interés manifestados³ por los visitantes del CEDOC podemos concluir que la mayoría (23,8%) lo hizo para conocer la historia del período. Un aspecto interesante a destacar es que el 15,1% visita el CEDOC porque sus temas de interés son la cultura.

c. Material de Consulta

El material más consultado por los usuarios del CEDOC son los libros (122 menciones en la encuesta). Como se observa en el siguiente gráfico, la consulta a éstos más que triplica a las fotografías (38), que fueron el segundo tipo de material más consultado. Es interesante resaltar, eso sí, que el material audiovisual, como las fotografías, tiene un importante número de consultas.

³ Los conceptos son los mencionados espontáneamente por los encuestados. En la categoría otros se encuentra: Villa Grimaldi; Infancia; conocer y aprender de los antepasados del país; testimonios narrativos y poesía; MIR; UP; política, sociología, economía; planos arquitectura Museo; holocausto judío; brasileños en gobierno de Allende; barrio donde se inserta el Museo; pobreza.



Respecto al material consultado, y relacionado con lo anterior (el libro es el más utilizado) el tipo de formato más utilizado fue el impreso, seguido por el audiovisual.

Si cruzamos del formato del material con el tipo de usuario del CEDOC, podemos concluir que los que acuden para realizar tesis e investigar utilizan mayoritariamente el material impreso. Por otro lado, quienes más utilizan el material audiovisual son los estudiantes de pre grado.



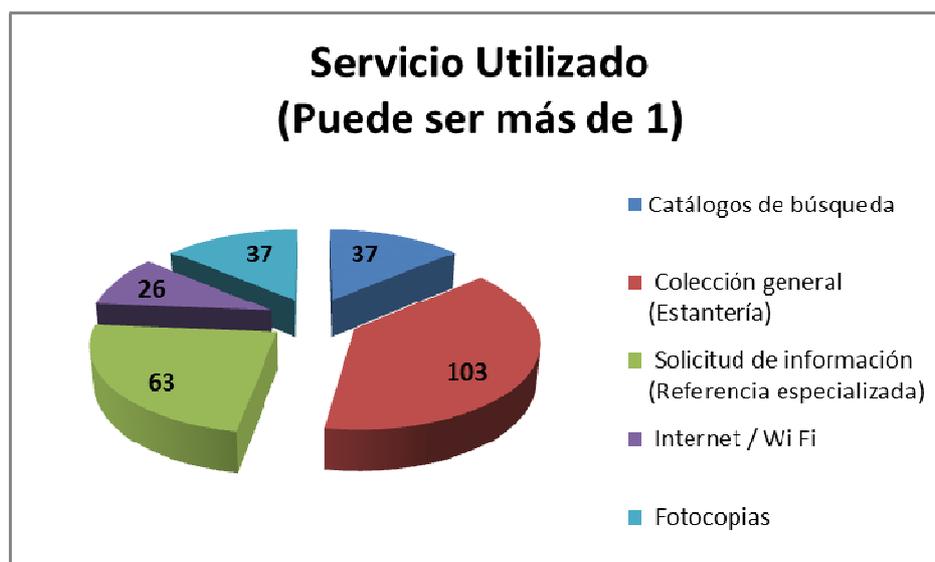
Tipo de Usuario /Formato Consulta

| Tipo de Usuario/ Formato Consulta | Impreso | Digital | Audiovisual | Objeto |
|--------------------------------------|---------|---------|-------------|--------|
| Enseñanza Media | 24 | 0 | 1 | 5 |
| E. Pre grado | 41 | 9 | 6 | 3 |
| E. Post grado | 14 | 0 | 1 | 0 |
| Tesista | 26 | 3 | 4 | 0 |
| Víctima/familiar de víctima | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Docente/Investigador | 9 | 0 | 1 | 0 |
| Público General | 8 | 1 | 3 | 0 |
| Otra institución | 1 | 0 | 0 | 0 |

Los estudiantes de pre – grado fueron los que más lo utilizaron el formato impreso, seguido por los tesistas. El material digital fue más utilizado por los estudiantes de pre – grado, así como el formato audiovisual. Los objetos fueron utilizados en mayor medida por los estudiantes de Educación Media.

Respecto a la utilización del CEDOC como centro de consulta especializada, los tesistas e investigadores utilizaron mayoritariamente el formato impreso para consultas. El público general también utilizó más el formato impreso.

El servicio más utilizado fue la colección general (103 menciones), seguido de la referencia especializada, lo cual posiciona al CEDOC como un centro altamente especializado en el tema. Finalmente, los servicios de fotocopias y catálogos de búsqueda fueron mencionados en tercer lugar.

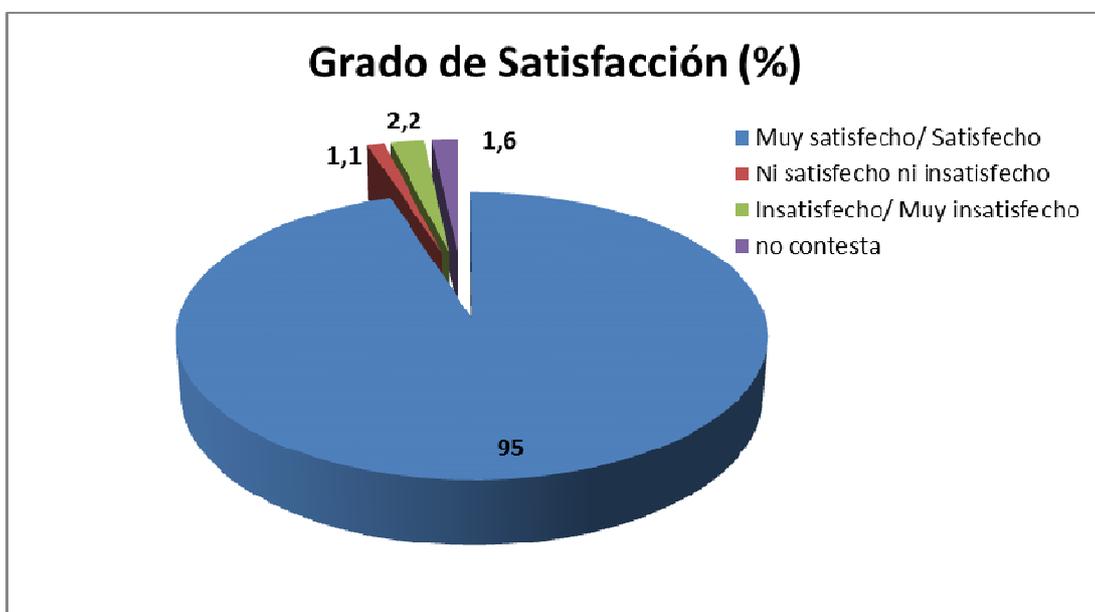


En cuanto al tipo de usuario, el catálogo fue más utilizado por los estudiantes de pre – grado, seguido por los estudiantes de Educación Media. La colección general también fue más utilizada por los estudiantes de pre – grado, seguido de los tesisistas y estudiantes de Educación Media. La información especializada fue utilizada mayoritariamente por los estudiantes de pre – grado, no por los tesisistas ni los investigadores. Internet fue el servicio más utilizado por los tesisistas, mientras que las fotocopias por los estudiantes de pre – grado.

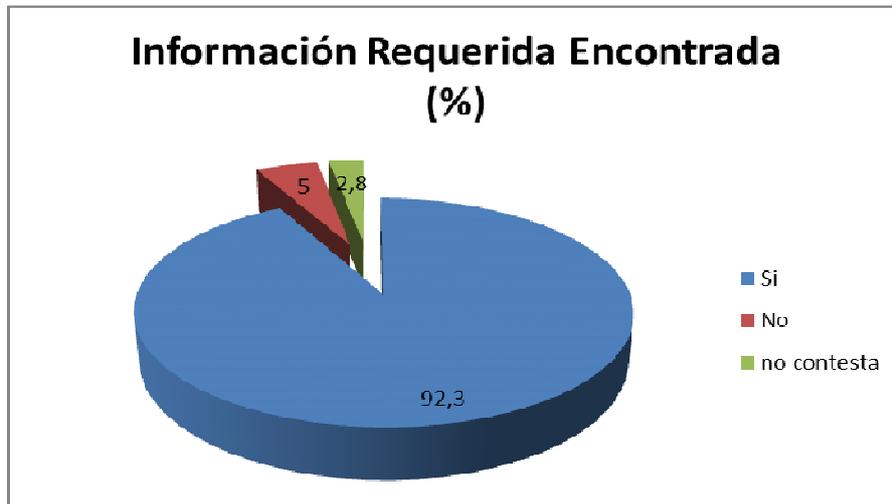
3. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

En esta sección presentamos las conclusiones del estudio relativas a la percepción de los usuarios respecto a calidad de la atención y los diferentes tipos de recursos ofrecidos por el CEDOC. Como se observa en el siguiente gráfico, una amplia mayoría (95%) de los encuestados se declaró muy satisfecho o satisfecho con la visita al CEDOC. Sólo un 2,2% se mostró insatisfecho o muy insatisfecho. Solo un 1,1% se declaró ni satisfecho ni insatisfecho.

Los que no quedaron ni satisfechos ni insatisfechos con la atención del Museo pertenecen a nivel de estudiantes de pre – grado. El usuario que contestó que quedó insatisfecho fue un usuario de educación de post grado. Los que declararon quedar muy insatisfechos fueron los usuarios de Educación Media, pre – grado y tesisistas.

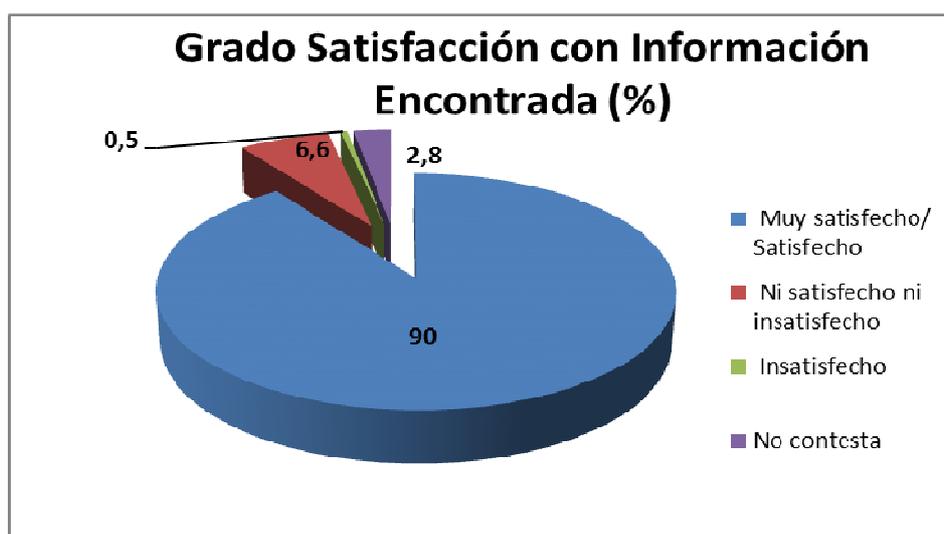


La satisfacción con la visita al CEDOC está vinculada con el hecho de que la mayoría de los encuestados señalaron haber encontrado la información que buscaban. El 92,3% declaró que si encontró lo que buscaba.



En relación a la información encontrada, el 90% se declaró como muy satisfecho/satisfecho, lo que permite concluir que los visitantes del CEDOC tienen una percepción muy positiva de la especialización del material con que cuenta y que se relaciona positivamente con la expectativa de los visitantes.

Respecto a los que declararon sentirse insatisfechos en relación a la información requerida, el mayor número corresponde a tesistas, seguidos de estudiantes de post grado, pre – grado, investigadores y público en general. La mayoría de los usuarios que se declararon insatisfechos fueron hombres.



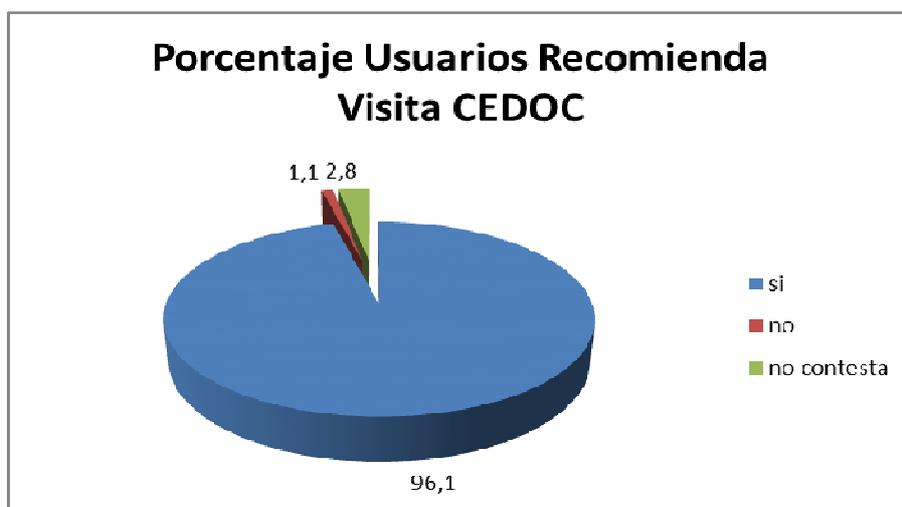
La percepción de satisfacción también es alta respecto a la tecnología disponible en el CEDOC. El 87,3% se declaró muy satisfecho o satisfecho con los recursos tecnológicos del CEDOC.

Respecto al grupo de usuarios que respondió sentirse ni satisfecho ni insatisfecho, la mayoría correspondió a estudiantes de pre – grado. El usuario insatisfecho correspondió al grupo público general.



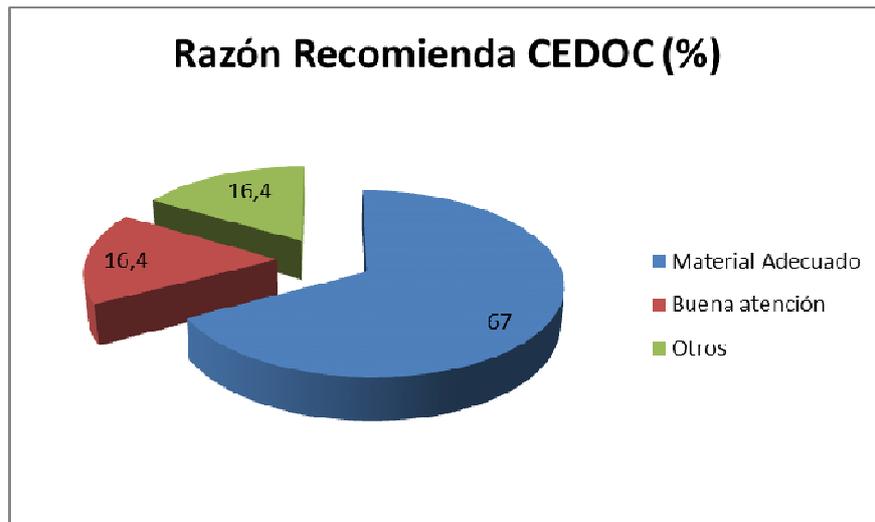
En relación a los usuarios que se declararon ni satisfechos ni insatisfechos, el mayor número correspondió a los estudiantes de pre – grado. Los usuarios insatisfechos pertenecen al grupo de los de Educación Media y Pre – grado.

La percepción positiva es coherente con que la gran mayoría de los usuarios recomiende la visita al CEDOC (96,1%).



En general se observan dos apreciaciones positivas entre quienes recomiendan la visita al CEDOC: buena atención y buena información (completa es un calificativo utilizado).

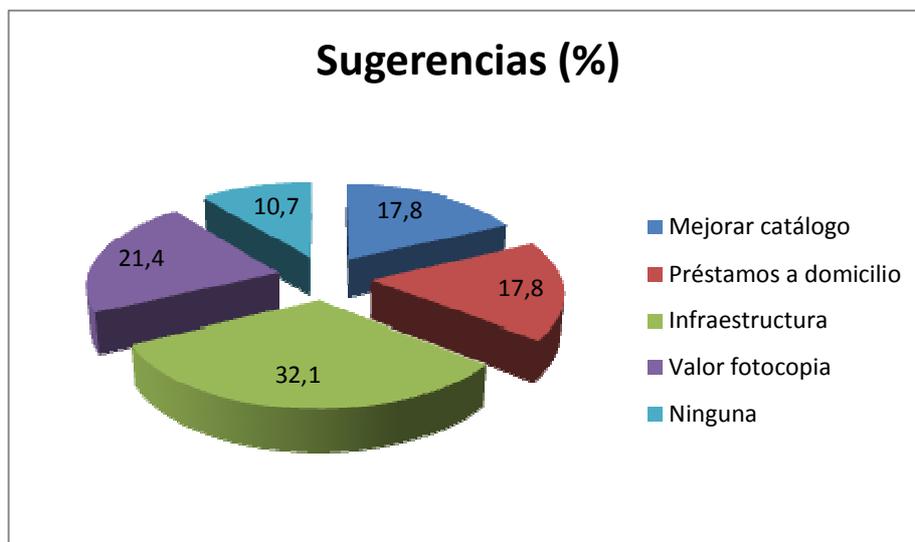
Como se observa en el siguiente cuadro, la mayoría (67%) recomienda el CEDOC por la calidad y utilidad de su material. Un 16,4% también destaca la buena atención.⁴



En relación a las recomendaciones, si bien, el porcentaje de visitantes que hicieron recomendaciones es bajo, de los que si lo hicieron, cerca de un tercio (32,1%) señaló que se podrían mejorar temas de infraestructura (enchufes, acceso al baño, cajero automático, clave wifi, entre otros).

⁴ Dentro de los otros se encuentra: porque se aprende; se necesita conocer el otro lado de la historia; no sabía que existía este Museo; es muy interesante; es muy efectivo y provechoso.

Respecto al material disponible, los usuarios destacaron dos aspectos: la necesidad de mejorar el catálogo (17,8%) y el poder realizar préstamos a domicilio (17,8%).



4. CONCLUSIONES

Como primer aspecto, y que se vincula con la misión del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, el estudio de caracterización y percepción de los usuarios del CEDOC permite concluir que quienes asisten están motivados por aprender, conocer, informarse e investigar sobre las violaciones a los derechos humanos ocurridos durante la dictadura. Los usuarios mencionan el interés por conocer la historia de lo sucedido. El CEDOC cumple entonces con este objetivo planteado por el Museo. Cabe además destacar que los visitantes del CEDOC valoran como muy positiva la experiencia en cuanto a material disponible y atención.

Segundo, y respecto a la caracterización de los usuarios, la mayoría son estudiantes de pre grado que realizan algún tipo de investigación. Asimismo es posible señalar que existe diferente público: junto a los estudiantes de pregrado están los estudiantes de colegio y los tesisistas y visitantes que realizan investigación más especializada.

Tercero, el conocimiento del CEDOC está dado, primero por la visita al Museo (36,5%); segundo por la recomendación de amigos (20,4%) y tercero, por la visita a la página web del Museo (15,5%).

Cuarto, la mayoría de los visitantes del CEDOC lo hicieron solo una vez (64,6%). El material más utilizado por los visitantes del CEDOC fueron los libros. La colección general fue la más consultada.

Quinto, los usuarios tienen una valoración positiva tanto del material disponible como de la atención que brinda el CEDOC.

5. SUGERENCIAS

- Parte importante del material que reúne el Centro de Documentación se ha obtenido a partir de donaciones (ya sea libros, documentos, fotos, entre otros), por lo tanto, se debe considerar el diseño de una estrategia que permita aumentar el uso del material disponible en el CEDOC, a través del mejoramiento de la accesibilidad al catálogo del CEDOC. Lo anterior debe considerar también el que el CEDOC es un medio para difundir las donaciones de personas e instituciones.
- Si el interés estratégico es potenciar la utilización del CEDOC como centro de información especializado, es necesario generar una política que facilite este tipo de investigación para atraer a tesis y investigadores. Por ejemplo, ofrecer la información sistematizada sobre tesis, información clasificada temáticamente. Por ejemplo, mejorar la colaboración con otros centros de documentación y bibliotecas, así como mejorar la difusión de nuestros servicios.
- Diseñar e implementar, en conjunto con el Área de Educación, un plan o programa de introducción al conocimiento y uso pedagógico de los catálogos y plataformas de acceso a las colecciones del CEDOC por parte de los usuarios.
- Incluir al CEDOC en las visitas guiadas al Museo, especialmente en aquellas de colegios y universidades.
- Coordinar entre el CEDOC y Comunicaciones una mayor difusión de los recursos, contenidos e instalaciones del CEDOC. Se puede avanzar en tres aspectos: una estrategia de difusión del CEDOC en la página web del Museo destinada a potenciar las visitas; diseñar e implementar la promoción del CEDOC en las redes sociales y; realizar una estrategia de difusión CEDOC en universidades y colegios.
- En términos de infraestructura, se sugiere mejorar la disponibilidad de enchufes en el CEDOC.

Anexo1: Encuesta aplicada a los usuarios del Cedoc

Encuesta a Usuarios que consultan el Centro de Documentación del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos

Con el objetivo de mejorar nuestros servicios, le solicitamos contestar las siguientes preguntas. Sólo le tomará unos minutos y para nosotros es de mucho valor conocer su opinión.

1.- Tipo de usuario(a)

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1) Enseñanza Básica | 5) Tesista |
| 2) Enseñanza Media | 6) Víctima/ Familiar de víctima |
| 3) Educación Pre Grado | 7) Docente/Investigador(a) |
| 4) Educación Post Grado | 8) Público general |
| 9) Institución _____ | |

Si marcó la opción 7, por favor, indíquenos el nombre de la investigación, disciplina e institución a la que pertenece:

2.- Género

- 1) Femenino 2) Masculino

3.- Edad: _____

4.- Nacionalidad

- 1) Chilena 2) Extranjera: _____

5.- ¿Cómo supo de la existencia del Centro de Documentación?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1) Visita al Museo | 5) Investigación académica vinculada al tema |
| 2) Página web | 6) Medios de comunicación (radio, prensa, TV) |
| 3) Amigos | 7) Otros _____ |
| 4) Por otra Institución u organismo | |

6.- ¿Cuántas veces ha visitado el Centro de Documentación? : _____

7.- ¿Cuál fue la principal motivación para visitar el Centro de Documentación?

8.- ¿En qué formato está el material que consultó?

- 1) Impreso 2) Digital 3) Audiovisual 4) Objetos

9.- ¿Qué material consultó en el Centro de Documentación? (Puede marcar más de una opción):

- 1) Libros 2) Revistas 3) Prensa 4) Documentos
5) Fotografías 6) Audiovisuales 7) Otros: _____

10.- ¿Cuán satisfecho se siente con la atención que recibió en el Centro de Documentación?

- 1) Muy satisfecho
2) Satisfecho
3) Ni satisfecho ni insatisfecho
4) Insatisfecho
5) Muy insatisfecho

Si usted está insatisfecho o muy insatisfecho, cuéntenos porqué

11.- ¿Cuán satisfecho se siente con la infraestructura del Centro de Documentación?

- 1) Muy satisfecho
2) Satisfecho
3) Ni satisfecho ni insatisfecho
4) Insatisfecho
5) Muy insatisfecho

Si usted está insatisfecho o muy insatisfecho, cuéntenos porqué _____

12.- ¿Cuál (es) son los temas de su interés?

13. ¿Encontró la información que busca?

- 1) Si 2) No

