



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

Estudio del uso del  
Sistema de  
Bibliotecas UAHC  
2016

Diciembre  
**2016**

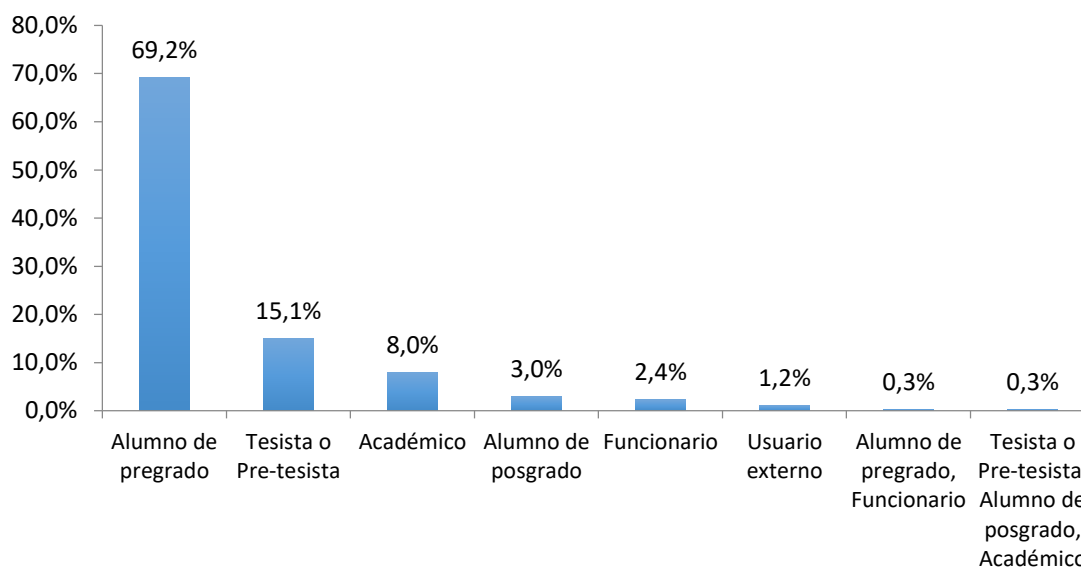
El presente documento expone los principales resultados de la encuesta a usuarias y usuarios del Sistema de Biblioteca de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano

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 durante el año 2016, mediante encuestas autoaplicadas, a una muestra de usuarias/os dirigida, no probabilística, sumando en total 338 casos.

## I. Usuario:

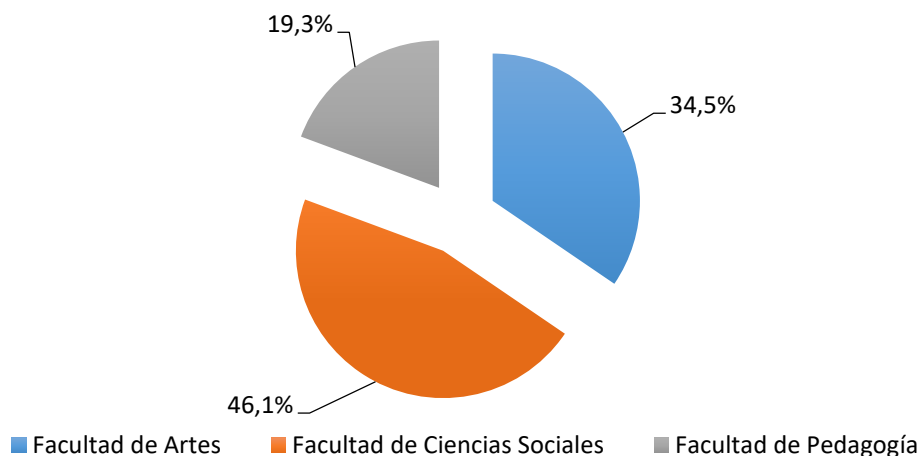
### Tipo de Usuario



Del total de usuarios de la Biblioteca, el 69.2% corresponden a Alumnos de pregrado, el 15.1% a Tesistas o pre-Tesistas, el 8% Académicos, 2.4 Funcionarios, 1.2% usuario externo y finalmente, 0.3% Alumno de pregrado/funcionario y Tesistas o pre-Tesistas de posgrado.

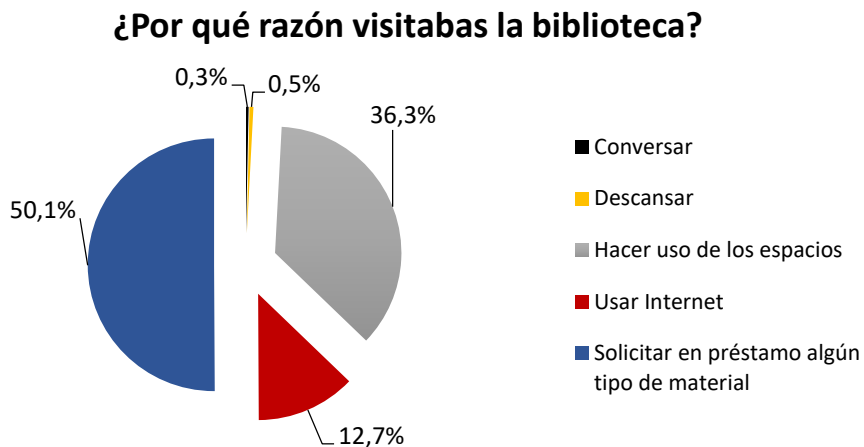
## II: Facultad.

### Facultad a la que pertenece el usuario



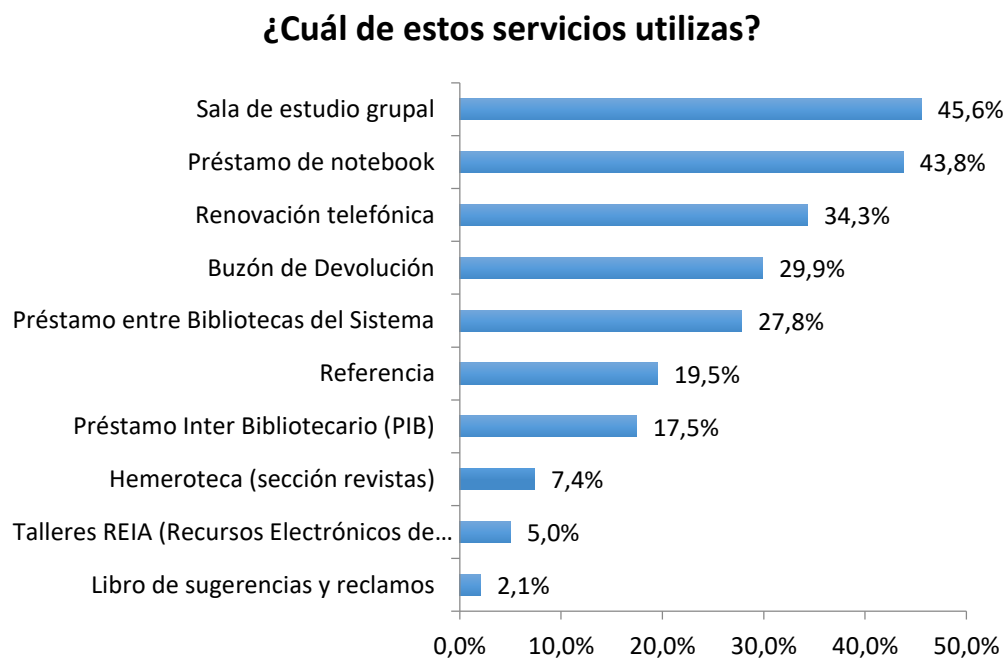
Como se puede observar en el gráfico, el 46.1% de las y los usuarios de Biblioteca, pertenecen a la Facultad de Ciencias Sociales, el 34.5% a la Facultad de Artes y el 19.3% a la Facultad de Pedagogía.

### III. Razón de visita.



En cuanto a las razones por la cual las y los usuarios visitan la biblioteca, el 50.1% lo hace para solicitar en préstamo algún tipo de material, el 36.3% para hacer uso de los espacios, el 12.7% para usar internet, el 0.5% para descansar y el 0.3% para conversar.

### IV. a) Uso de Servicios.

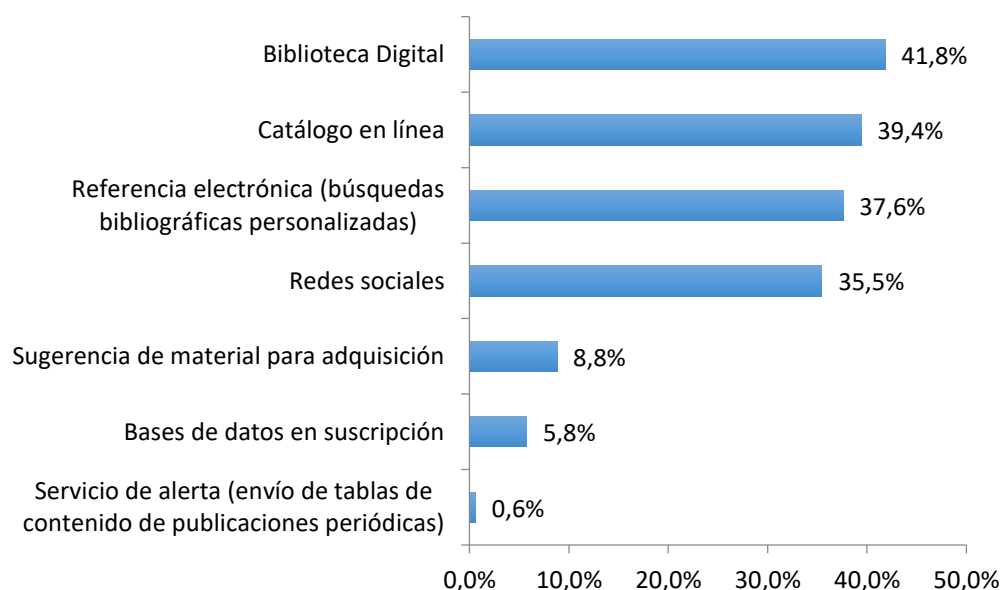


Respecto a los servicios que utilizan las y los usuarios de biblioteca, los más utilizados corresponden a la Sala de estudio grupal con un 45.6% y Préstamo de notebook con un 43.8%. A ello, se suma la renovación telefónica con un 34.3%, Buzón de devolución con 29.9% y Préstamo

entre bibliotecas del sistema con un 27.8%. Con menor uso, pero aun así con un porcentaje importante, se encuentra el servicio de referencia con un 19.5% y Préstamo Inter Bibliotecario (PIB) con un 17.5%. Finalmente, dentro de los servicios menos utilizados, se encuentra la Hemeroteca (7.4%), Talleres REIA (5%) y Libro de sugerencias y reclamos (2.1%).

#### IV. b) Uso de Servicios.

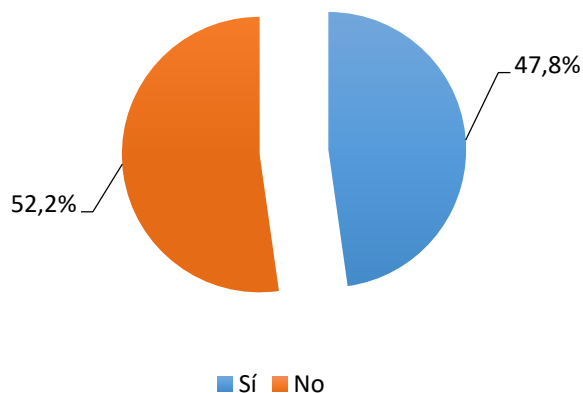
### ¿Cuál de estos servicios de Biblioteca utilizas?



Como se puede observar, la mayor parte de las y los usuarios utilizan la Biblioteca Digital (41.8%), Catálogo en línea (39.4%), Referencia electrónica (37.6%) y redes sociales (35.5%). Mientras que los servicios menos utilizados, corresponden a la sugerencia de material para adquisición (8.8%), Bases de datos en suscripción (5.8%) y servicio de alerta (0.6%).

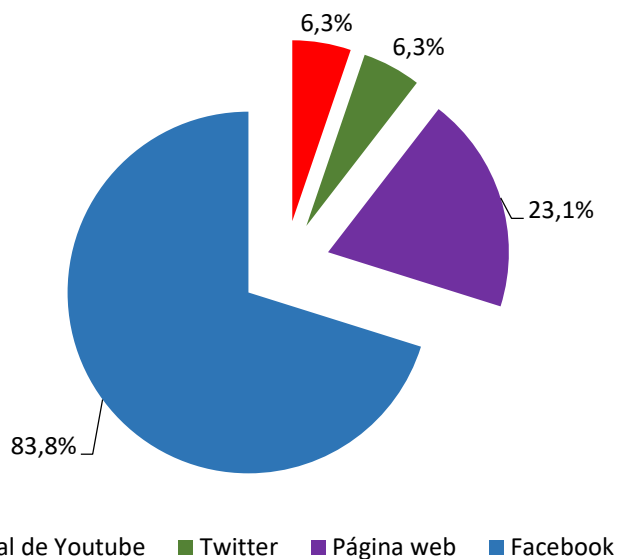
## V. Seguimiento.

### ¿Sigues al sistema de Bibliotecas UAHC en alguna red social o sitio web?



En cuanto al seguimiento de la Biblioteca UAHC en alguna red social o sitio web, el 52.2% de las y los usuarios, efectivamente, declaran que sí lo hacen, mientras que un porcentaje importante del 47.8% declara no hacerlo.

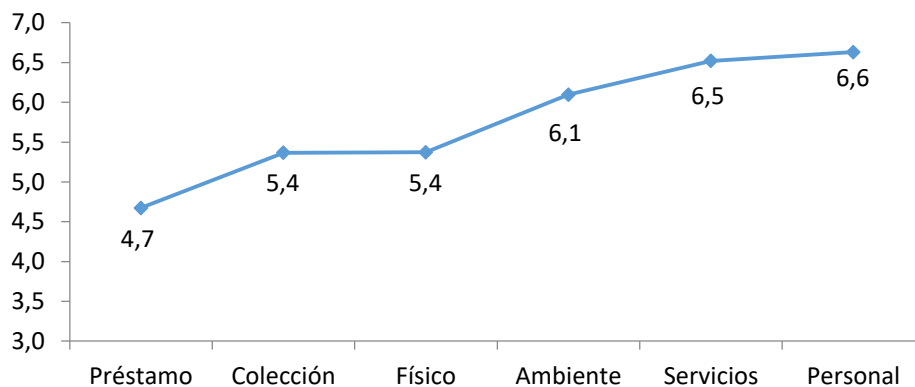
### Plataforma de seguimiento a Biblioteca UAHC



De las y los usuarios que siguen a Biblioteca UAHC por Redes Sociales o sitio web, la gran mayoría con un 83.3%, lo hace vía Facebook, el 23.1% vía página web y finalmente, el 6.3% lo hace vía Twitter y/o Youtube.

## VI. Aspectos.

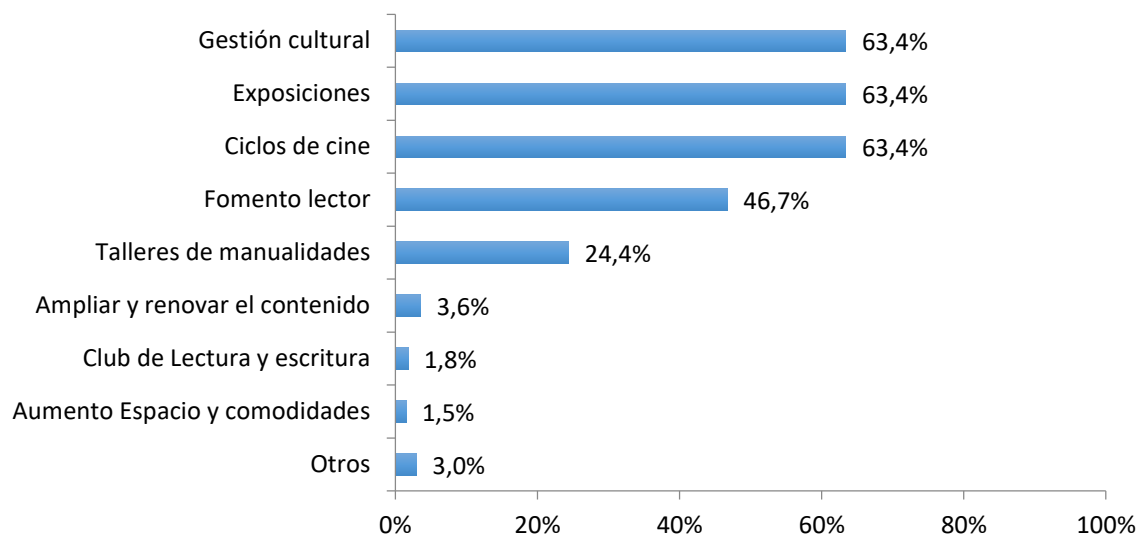
### Evaluación a diversos aspectos de Biblioteca UAHC



A través de una escala de nota de 1 a 7, se solicitó a las y los usuarios de Biblioteca que evaluaran diversos aspectos de esta, donde el Personal obtuvo la mejor evaluación, con una nota promedio de 6.6, seguida muy de cerca por "Servicios" con nota 6.5 y luego el "Ambiente" con 6.1. Luego, con promedio de nota menor, pero aún bueno, se encuentra el espacio "Físico" y la "Colección", ambas con nota 5.4. Finalmente, la evaluación más baja, la obtuvo el "Préstamo" que realiza la Biblioteca UAHC, con nota 4.7.

## VII. Áreas a trabajar.

### ¿En qué área te gustaría que el sistema de bibliotecas trabajara o fomentara?



Al consultar a las y los usuarios de Biblioteca qué área les gustaría que el sistema de biblioteca trabajara o fomentara, hubo tres opciones que obtuvieron el mismo porcentaje. El 63.4%, indicó que le gustaría que se trabajara o fomentara en la Gestión Cultural, Exposiciones y Ciclos de cine. Luego, el 46.7% cree que también debiese fomentarse la lectura y el 24.4% mencionó Talleres de manualidades.

Finalmente, el 3.6% indicó ampliar y renovar el contenido, el 1.8% Club de lectura y escritura y el 1.5% al aumento de espacio y comodidades.



## VII. Aspectos a mejorar.

### ¿QUÉ ASPECTO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECA TE GUSTARÍA QUE MEJORARA O SE MODIFICARA?

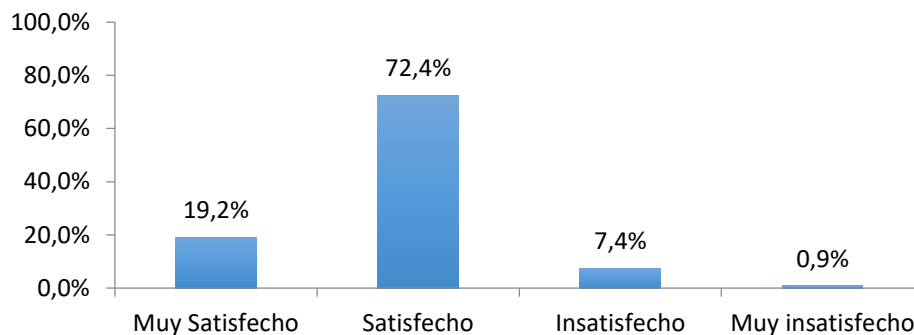


Para las y los usuarios del sistema de biblioteca, uno de los mayores aspectos a mejorar o modificar, corresponde al tiempo de préstamo de los libros con un 34.1%. Luego, el 27.1% considera que hace falta una mayor cantidad y variedad de los libros de biblioteca y el 18% que hace falta mejorar la infraestructura. En este punto, es importante mencionar que en infraestructura hacen alusión a salas más amplias, mayor cantidad de notebooks y material en general de biblioteca.

Con un menor porcentaje, pero aún importante, el 4.7% cree que debe mejorar la difusión de libros, revistas y material en general, el 3.8% en que debe haber mayor cantidad de salas grupales y que además estén bien equipadas (pizarras, datas, etc), el 2.8% salas y materiales audiovisuales, el 1.9% también solicita mayor cantidad de enchufes para notebooks y mejor conexión a internet, el 1.6% salas para cine y mismo porcentaje menciona que los notebooks muchas veces no están cargados, por tanto, no están óptimos para su funcionamiento al momento de ser solicitados.

## VIII. Satisfacción.

### Nivel de satisfacción con la biblioteca



Finalmente, se les consulta a las y los usuarios su nivel de satisfacción respecto al sistema de bibliotecas donde al sumar los porcentajes de las categorías "Muy satisfecho" (19.2%) y "Satisfecho" (72.4), nos da un 91.6% de Satisfacción, por tanto, se encuentra bien evaluado. Solo el 8.3% se declara insatisfecho o muy insatisfecho con el sistema de biblioteca.