



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

DIRECCIÓN DE
PLANIFICACIÓN
Y EVALUACIÓN

Informe Estudio Biblioteca UAHC 2022

enero 2023

I. Índice

I.	ÍNDICE	2
II.	PRESENTACIÓN	3
III.	VARIABLES DE PERFIL Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	4
IV.	RESUMEN GENERAL DE EVALUACIONES	5
V.	FRECUENCIA DE VISITA PRESENCIAL Y VIRTUAL	6
VI.	EVALUACIÓN ASPECTOS SERVICIO	11
1.	CORREO ELECTRÓNICO	11
2.	WHATSAPP.....	12
3.	REDES SOCIALES	13
4.	BUSCADOR DESCUBRIDOR ACADEMIA	14
5.	BIBLIOTECA DIGITAL	15
6.	REPOSITORIO BIBLIOGRAFÍAS.....	16
7.	BASE DE DATOS SUSCRITA <i>EBSCO</i>	17
8.	BASE DE DATOS SUSCRITA <i>PROQUEST</i>	18
9.	BASE DE DATOS JURÍDICA <i>VLEX</i>	19
10.	PÁGINA WEB.....	20
11.	TALLERES DE APOYO AL APRENDIZAJE.....	21
12.	REFERENCIA ELECTRÓNICA	22
13.	ESPACIO FÍSICO, INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO.....	23
14.	ATENCIÓN Y SERVICIOS	24
15.	COLECCIÓN	25
16.	AMBIENTE	26
17.	PERSONAL.....	27
18.	TIEMPOS DE PRÉSTAMOS.....	28
VII.	RESOLUCIÓN	29
19.	COMENTARIOS O SUGERENCIAS DE MEJORA	30

II. Presentación

Cada año el Sistema de Bibliotecas UAHC realiza una encuesta de Evaluación de Servicios a sus usuarios, tanto presencialmente como online. Con el objetivo de mejorar los productos y servicios que ofrece a la Comunidad Universitaria, además de incorporar nuevas sugerencias y demandas.

El presente informe da cuenta de los resultados relacionados al sistema de Bibliotecas de la UAHC desagregando los distintos componentes de su servicio. Finalmente se presentan los resultados de una pregunta abierta acerca de sugerencias de mejora o fortalezas de servicio, para todos los encuestados.

Los resultados de este informe se presentan abiertos según las tres principales variables de perfil: tipo de usuario(a), facultad de pertenencia y jornada, esto con el propósito de poder determinar de forma más precisa los aspectos focos de mejora, así como los que constituyen fortalezas de servicio.

III. Variables de perfil y presentación de resultados

Muestra de estudio: 269 casos, los que se desagregan de la siguiente forma:

		n	%
Tipo de usuaria/o	Académica/o	11	4%
	Estudiante de posgrado	2	1%
	Estudiante de pregrado	222	83%
	Funcionaria/o	5	2%
	Tesista o Pre-tesista	28	10%
	Usuaria/o externa/o	1	0%
	Total	269	100%

		n	%
Facultad a la que perteneces	Artes	42	16%
	Ciencias Sociales	166	62%
	Institución externa	1	0%
	Instituto de Humanidades	22	8%
	Pedagogía	31	12%
	Salud	7	3%
	Total	269	100%

		n	%
Jornada	Diurna	216	80%
	Vespertina	53	20%
	Total	269	100%

Presentación de resultados:

En primer lugar se presenta la proporción de usuarios que conoce el servicio respecto de los que no lo conocen y/o no lo utilizan.

Sobre el primer grupo se presentan los resultados de la evaluación de servicio, en base a la siguiente escala:

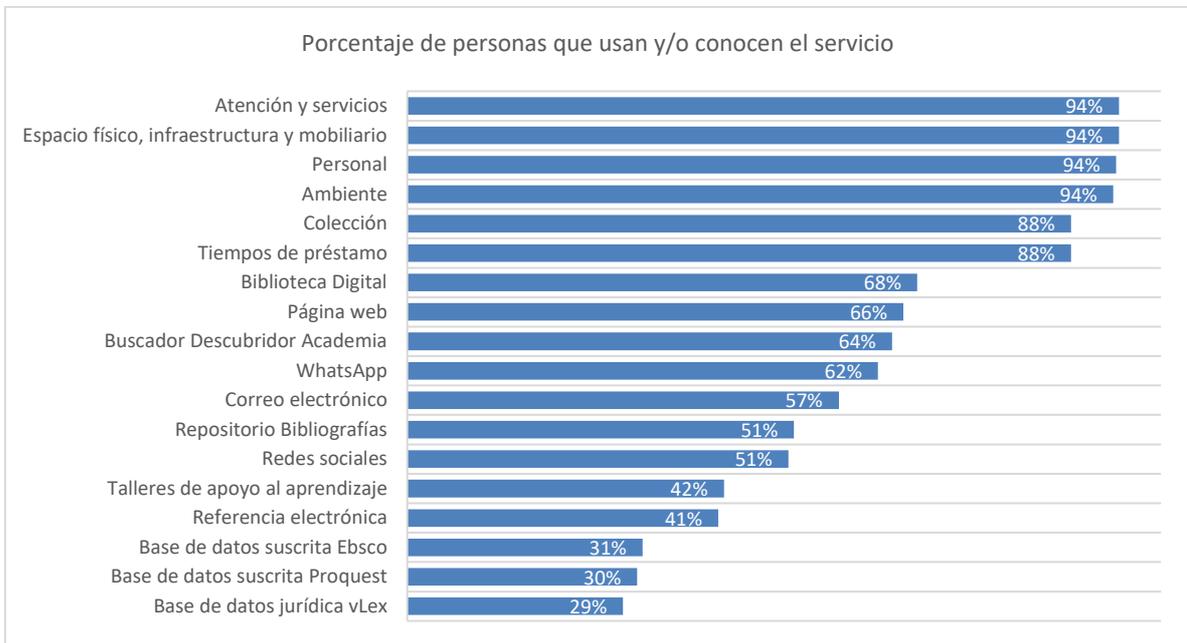
Excelente, Bueno, Adecuado, Malo, Pésimo

Para efectos de graficar estos resultados, se ha procedido a organizar las categorías de respuesta en 3 grupos:

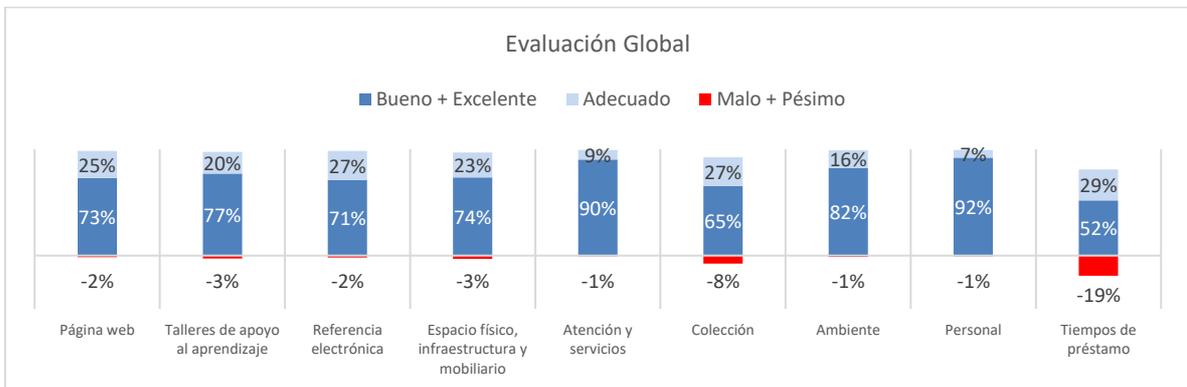
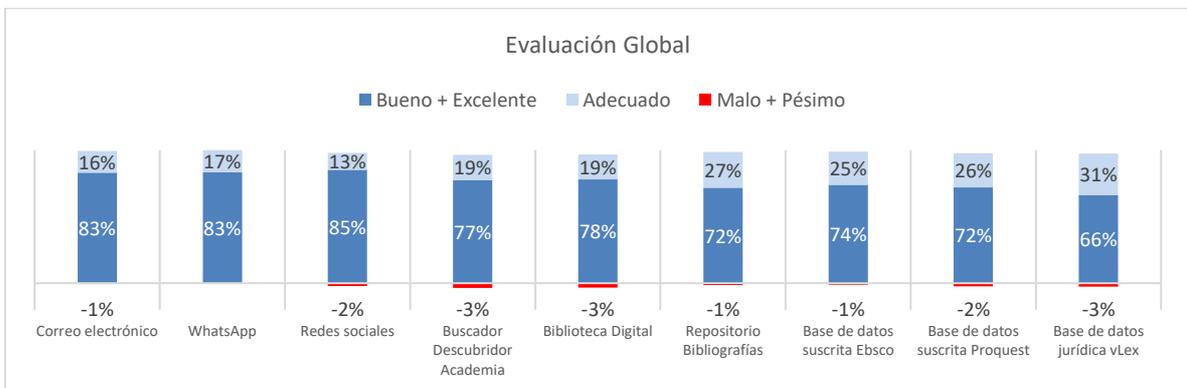
- Respuesta positiva: Suma de "Excelente", "Bueno" (azul)
- Porcentaje de "adecuado" (gris)
- Suma de "Malo" y "Pésimo" (rojo)

IV. Resumen General de Evaluaciones

Porcentaje de uso y/o conocimiento del servicio

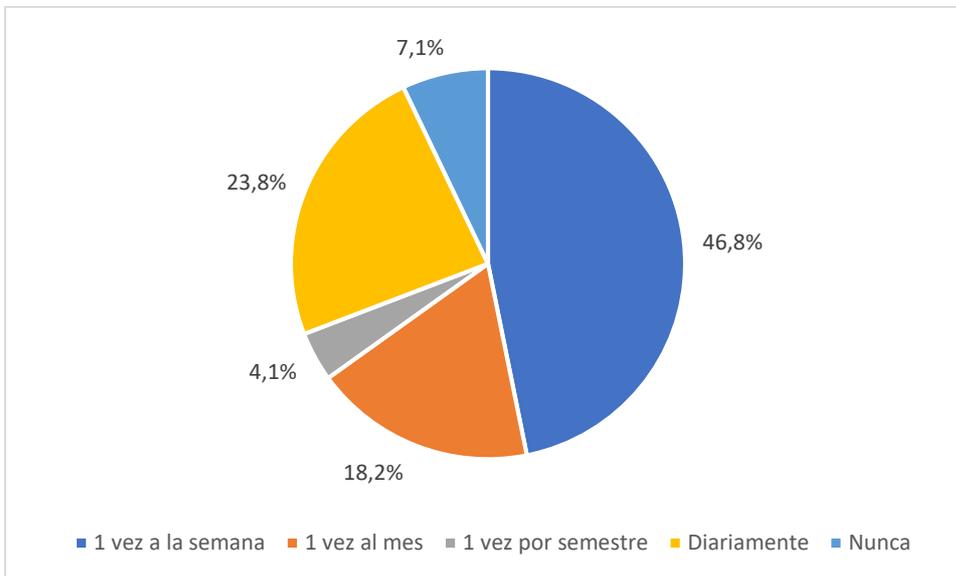


Evaluación general de servicios y/o atributos



V. Frecuencia de visita presencial y virtual

¿Con qué frecuencia visitas las Bibliotecas físicamente?



	Tipo de usuario/a					
	Académica/o	Estudiante de posgrado	Estudiante de pregrado	Funcionaria/o	Tesista o Pre-tesista	Usuario/a externa/o
Diariamente	9%	0%	24%	40%	25%	0%
1 vez a la semana	27%	50%	47%	20%	57%	0%
1 vez al mes	18%	0%	18%	40%	14%	0%
1 vez por semestre	9%	0%	4%	0%	4%	100%
Nunca	36%	50%	6%	0%	0%	0%
Total	11	2	222	5	28	1

	Facultad a la que perteneces					
	Artes	Ciencias Sociales	Institución externa	Instituto de Humanidades	Pedagogía	Salud
Diariamente	14%	31%	0%	27%	3%	0%
1 vez a la semana	52%	45%	0%	50%	52%	29%
1 vez al mes	21%	16%	0%	14%	35%	0%
1 vez por semestre	10%	2%	100%	5%	3%	0%
Nunca	2%	6%	0%	5%	6%	71%
Total	42	166	1	22	31	7

	Jornada	
	Diurna	Vespertina
Diariamente	26%	15%
1 vez a la semana	48%	42%
1 vez al mes	18%	19%
1 vez por semestre	3%	8%
Nunca	5%	17%
Total	216	53

¿Por qué razón visitas la Biblioteca? (marca todas las que correspondan)

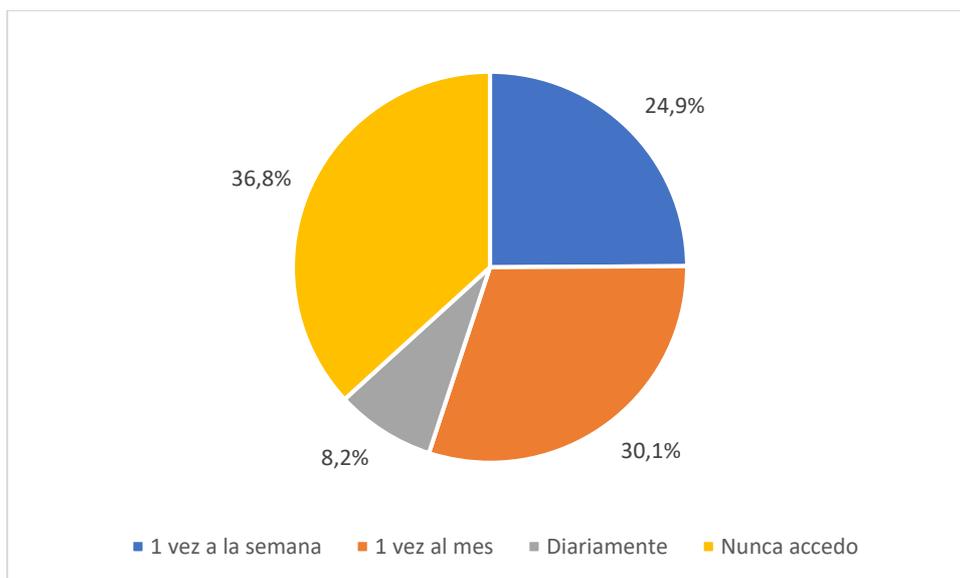
Según tipo de usuario

	Total	Académica/o	Estudiante de posgrado	Estudiante de pregrado	Funcionaria/o	Tesista o Pre-tesista	Usuaría/o externa/o
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);	24%	18%	0%	26%	20%	14%	0%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);	18%	0%	50%	18%	40%	14%	100%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);	8%	0%	0%	9%	20%	7%	0%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Usar Internet;	8%	9%	0%	9%	0%	7%	0%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Usar Internet; Solicitar referencia bibliográfica;	8%	0%	0%	7%	0%	18%	0%
Nunca visito las Bibliotecas;	7%	36%	0%	6%	0%	0%	0%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Usar Internet;	6%	0%	0%	6%	0%	7%	0%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);	5%	0%	0%	5%	0%	7%	0%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Solicitar referencia bibliográfica;	4%	9%	0%	3%	0%	14%	0%
Solicitar referencia bibliográfica;	3%	9%	50%	3%	0%	0%	0%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Solicitar referencia bibliográfica;	2%	0%	0%	2%	0%	4%	0%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Solicitar referencia bibliográfica;	1%	9%	0%	1%	0%	0%	0%
Total	269	11	2	222	5	28	1

Según facultad y jornada

	Total	Artes	Ciencias Sociales	Institución externa	Instituto de Humanidades	Pedagogía	Salud	Diurna	Vespertina
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);	24%	24%	26%	0%	32%	16%	0%	25%	23%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);	18%	7%	20%	100%	23%	13%	14%	19%	15%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);	8%	14%	3%	0%	14%	23%	14%	9%	6%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Usar Internet;	8%	10%	10%	0%	5%	3%	0%	8%	8%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Usar Internet; Solicitar referencia bibliográfica;	8%	10%	10%	0%	5%	0%	0%	9%	4%
Nunca visito las Bibliotecas;	7%	2%	6%	0%	5%	3%	71%	4%	17%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Usar Internet;	6%	12%	5%	0%	5%	3%	0%	6%	6%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);	5%	0%	6%	0%	5%	6%	0%	4%	8%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Solicitar referencia bibliográfica;	4%	7%	5%	0%	5%	0%	0%	5%	2%
Solicitar referencia bibliográfica;	3%	5%	1%	0%	0%	13%	0%	2%	6%
Solicitar en préstamo algún tipo de material (libros, revistas, notebooks);Solicitar referencia bibliográfica;	2%	2%	0%	0%	0%	16%	0%	3%	0%
Hacer uso de los espacios (leer, estudiar, etcétera);Solicitar referencia bibliográfica;	1%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Total	269	42	166	1	22	31	7	216	53

¿Con qué frecuencia accedes la Biblioteca virtualmente? (Biblioteca digital, bibliografía, redes sociales, catálogo, bases de datos, página web, etcétera)



	Tipo de usuario/o					
	Académica/o	Estudiante de posgrado	Estudiante de pregrado	Funcionaria/o	Tesista o Pre-tesista	Usuario/o externa/o
Diariamente	0%	50%	7%	20%	14%	0%
1 vez a la semana	18%	0%	24%	20%	39%	0%
1 vez al mes	55%	50%	29%	20%	29%	0%
Nunca accedo	27%	0%	40%	40%	18%	100%
Total	11	2	222	5	28	1

	Facultad a la que perteneces					
	Artes	Ciencias Sociales	Institución externa	Instituto de Humanidades	Pedagogía	Salud
Diariamente	0%	11%	0%	9%	6%	0%
1 vez a la semana	24%	25%	0%	27%	29%	14%
1 vez al mes	33%	28%	0%	9%	45%	57%
Nunca accedo	43%	36%	100%	55%	19%	29%
Total	42	166	1	22	31	7

	Jornada	
	Diurna	Vespertina
Diariamente	8%	9%
1 vez a la semana	27%	15%
1 vez al mes	32%	21%
Nunca accedo	32%	55%
Total	216	53

¿Cuál es el servicio o recurso en línea que utilizas con mayor frecuencia?

Según tipo de usuario

	Total	Académica/o	Estudiante de posgrado	Estudiante de pregrado	Funcionaria/o	Tesista o Pre-tesista	Usaria/o externa/o
No utilizo los servicios y recursos en línea	23%	27%	0%	23%	20%	14%	100%
Biblioteca Digital	15%	9%	0%	15%	0%	21%	0%
Buscador Descubridor Academia	12%	9%	50%	11%	40%	11%	0%
Página web	9%	9%	0%	9%	20%	7%	0%
Biblioteca Digital; Página web	3%	9%	0%	3%	0%	4%	0%
Biblioteca Digital; Repositorio Bibliografías	3%	0%	0%	3%	20%	7%	0%
Buscador Descubridor Academia; Página web	3%	0%	50%	3%	0%	4%	0%
Buscador Descubridor Academia; Biblioteca Digital	3%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Base de datos jurídica vLex	2%	0%	0%	3%	0%	0%	0%
Total	269	11	2	222	5	28	1

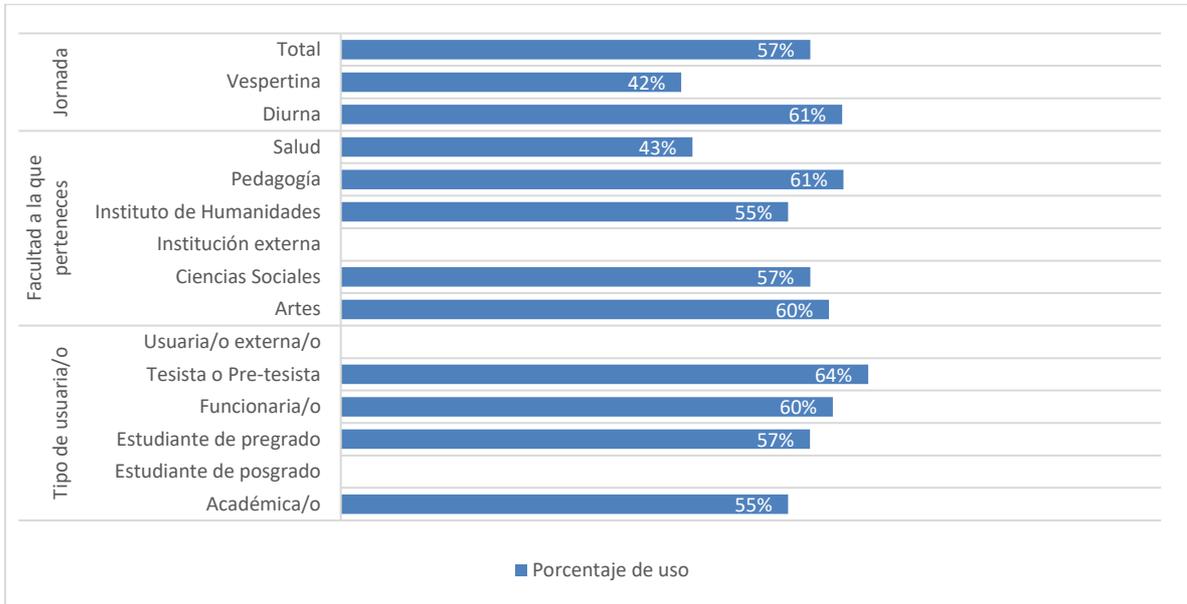
Según facultad y jornada

	Total	Artes	Ciencias Sociales	Institución externa	Instituto de Humanidades	Pedagogía	Salud	Diurna	Vespertina
No utilizo los servicios y recursos en línea	23%	21%	25%	100%	18%	10%	43%	21%	28%
Biblioteca Digital	15%	17%	12%	0%	18%	26%	29%	18%	6%
Buscador Descubridor Academia	12%	10%	10%	0%	9%	26%	0%	13%	8%
Página web	9%	19%	7%	0%	14%	3%	14%	8%	15%
Biblioteca Digital; Página web	3%	5%	4%	0%	0%	3%	0%	4%	2%
Biblioteca Digital; Repositorio Bibliografías	3%	5%	4%	0%	0%	0%	0%	3%	4%
Buscador Descubridor Academia; Página web	3%	5%	4%	0%	0%	3%	0%	4%	2%
Buscador Descubridor Academia; Biblioteca Digital	3%	0%	3%	0%	5%	3%	0%	2%	4%
Base de datos jurídica vLex	2%	0%	3%	0%	5%	0%	0%	1%	6%
Total	269	42	166	1	22	31	7	216	53

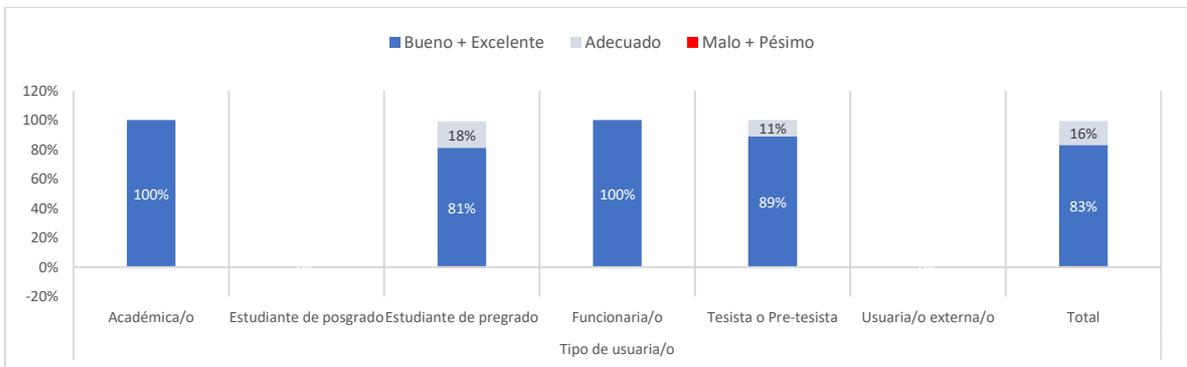
VI. Evaluación aspectos servicio

1. Correo electrónico

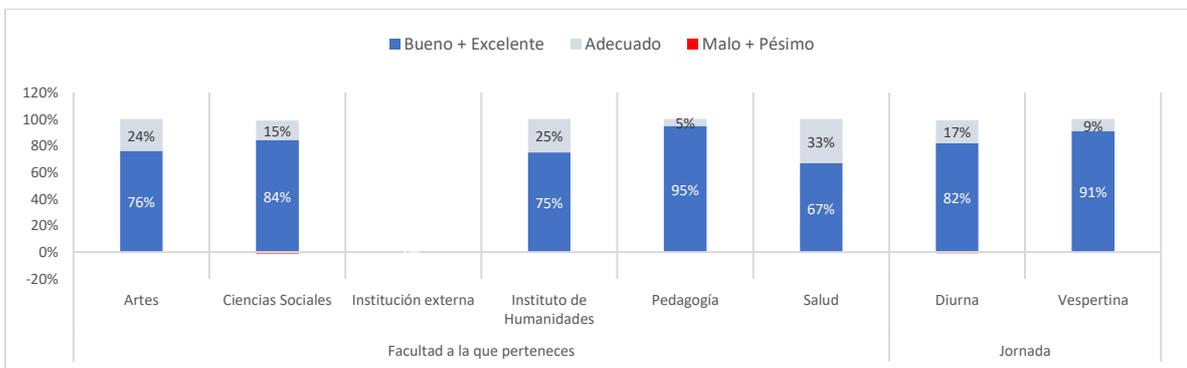
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



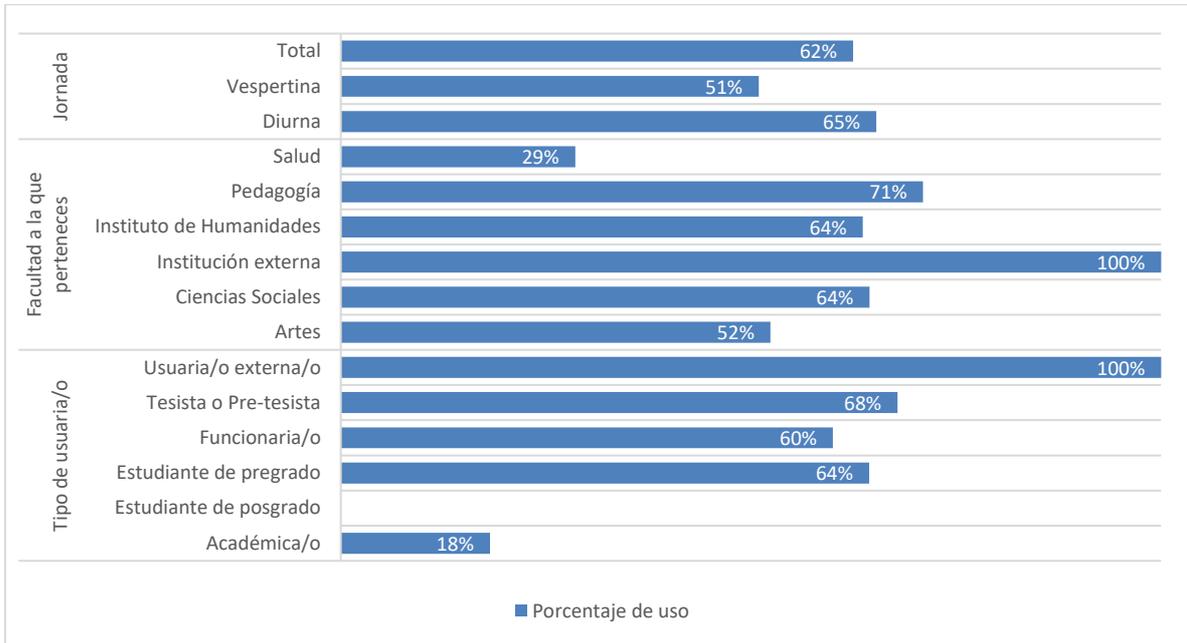
Base: 6 0 127 3 18 0 154



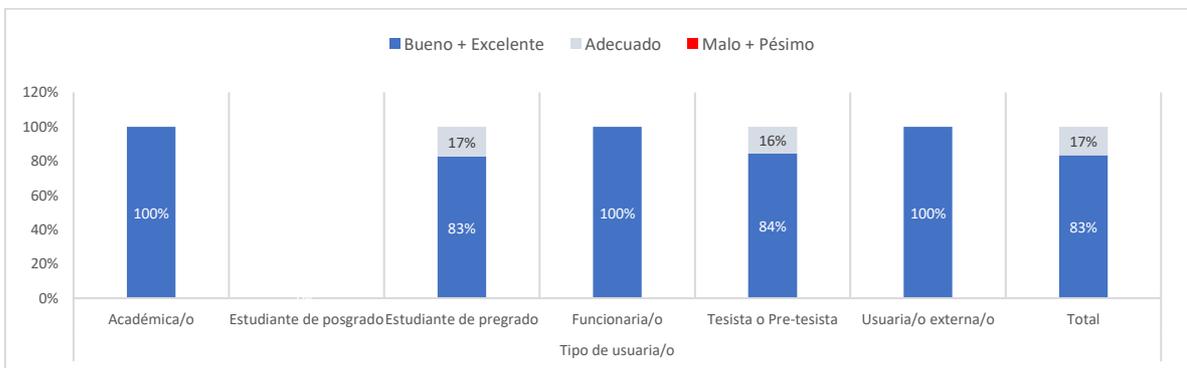
Base: 25 95 0 12 19 3 132 22

2. WhatsApp

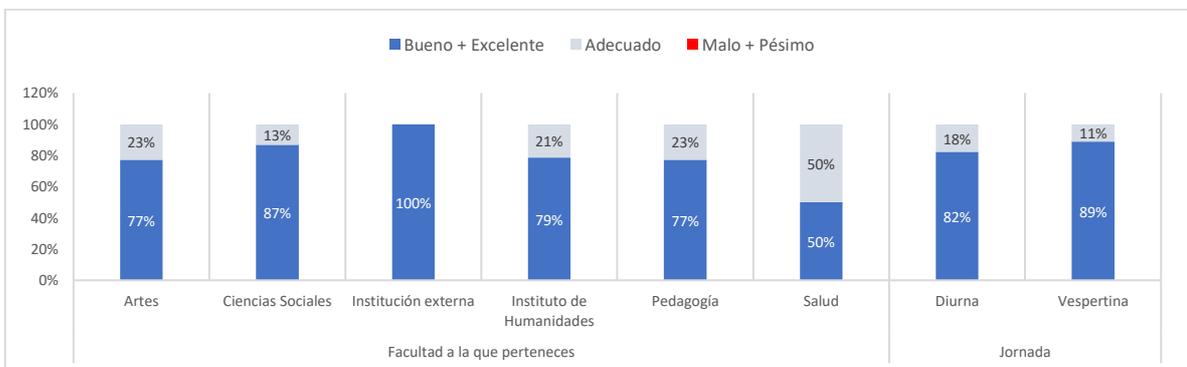
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



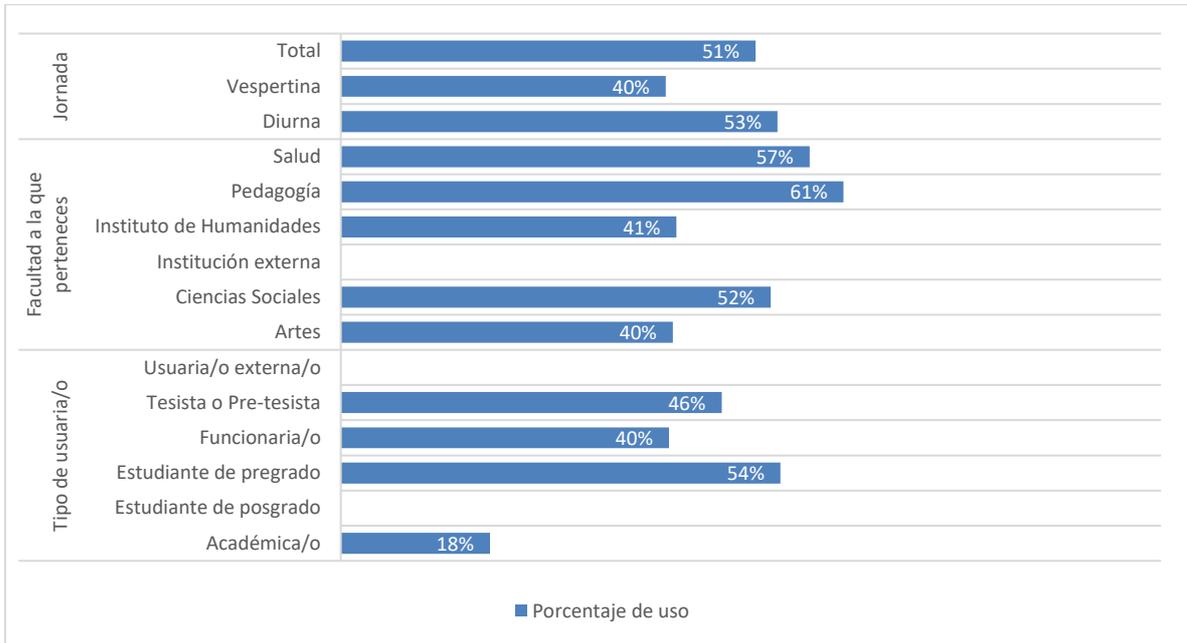
Base: 2 0 143 3 19 1 168



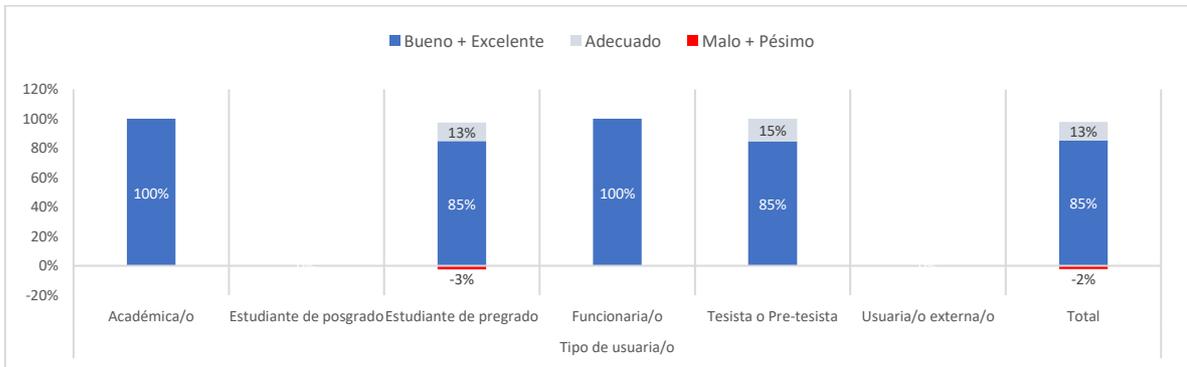
Base: 22 107 1 14 22 2 141 27

3. Redes Sociales

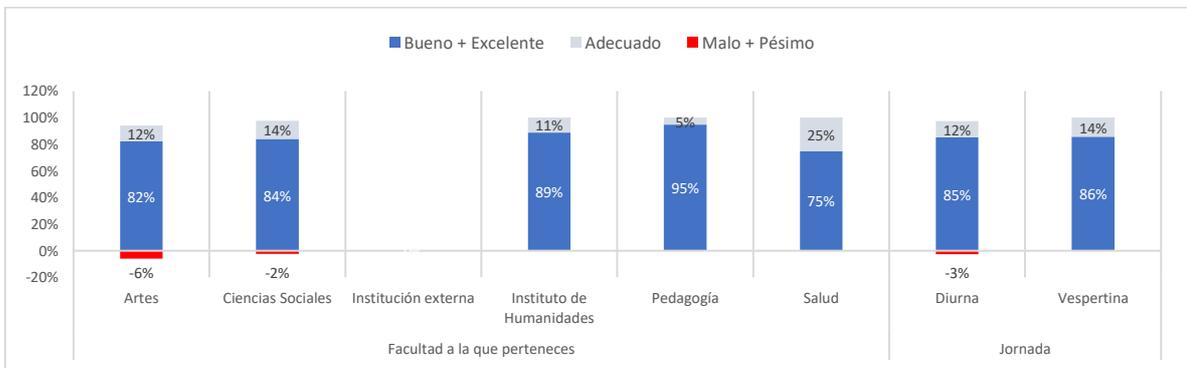
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



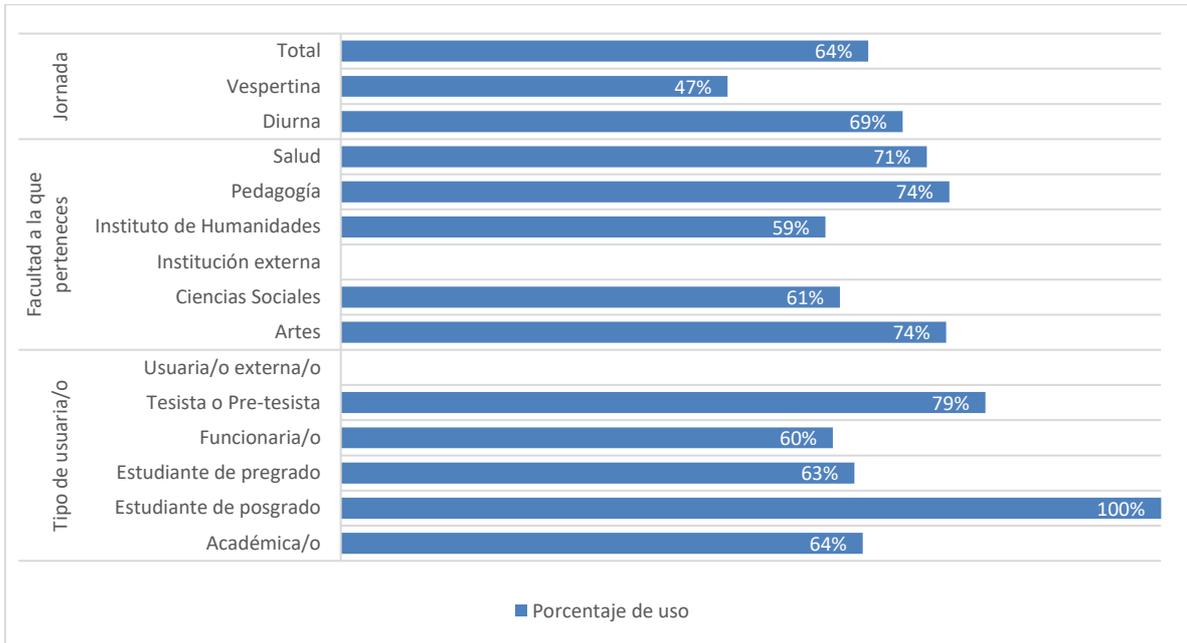
Base: 2 0 119 2 13 0 136



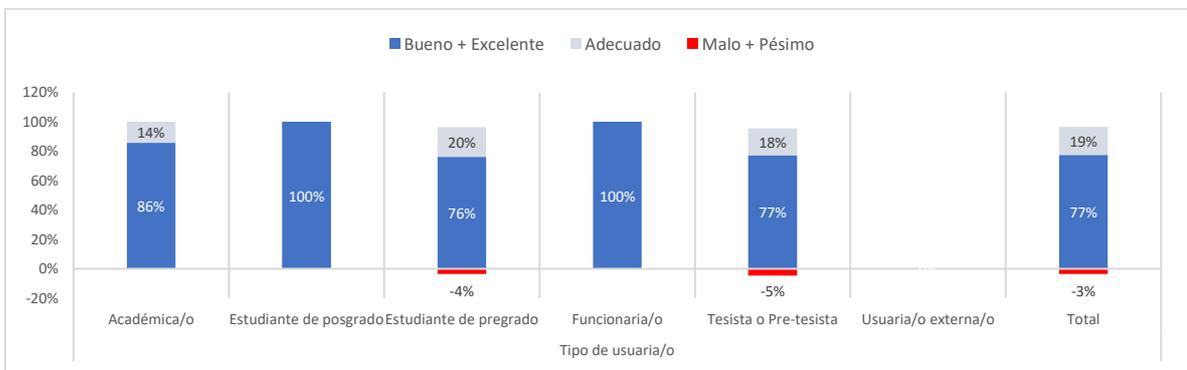
Base: 17 87 0 9 19 4 115 21

4. Buscador Descubridor Academia

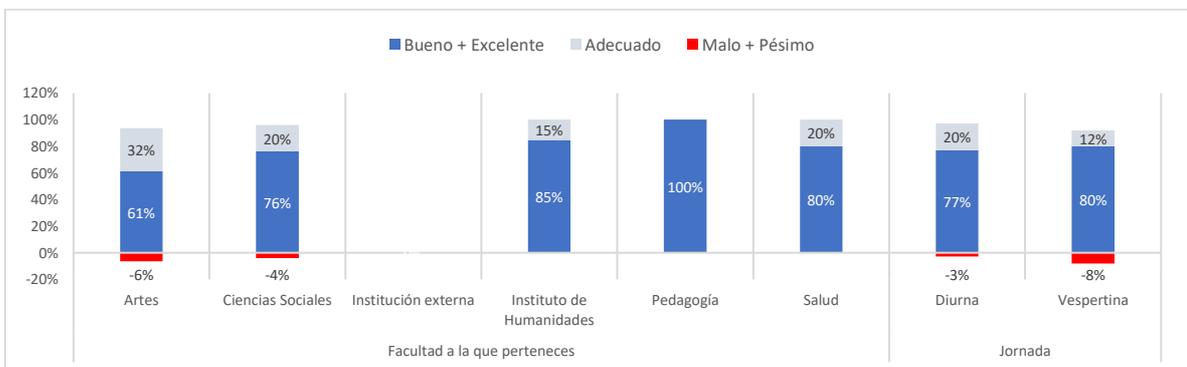
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



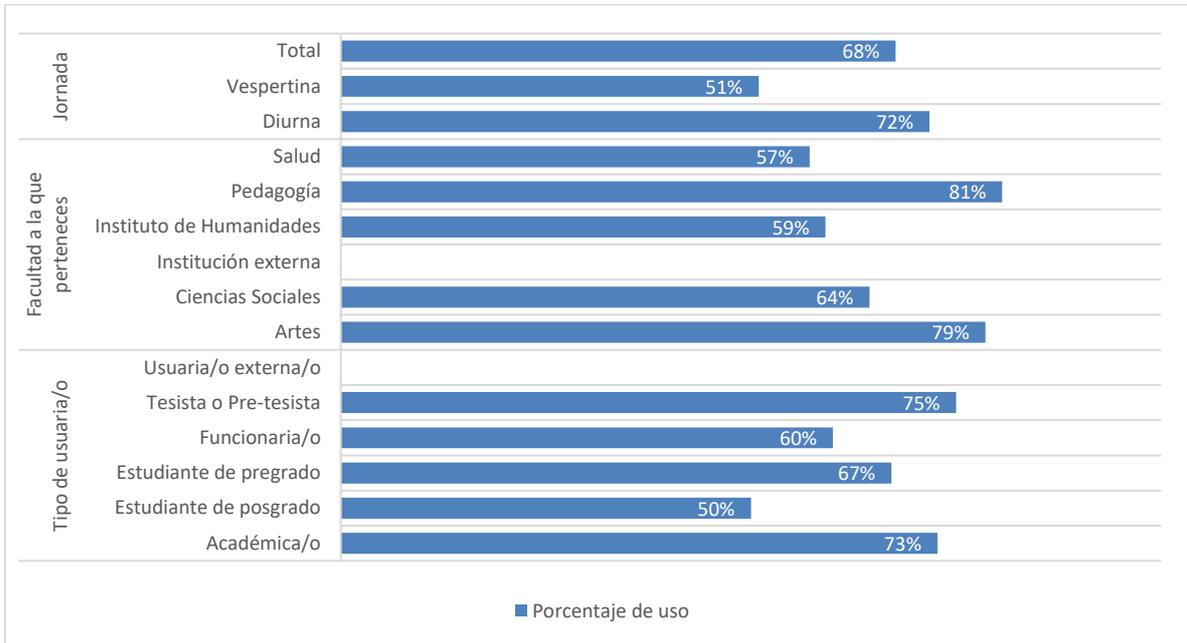
Base: 7 2 139 3 22 0 173



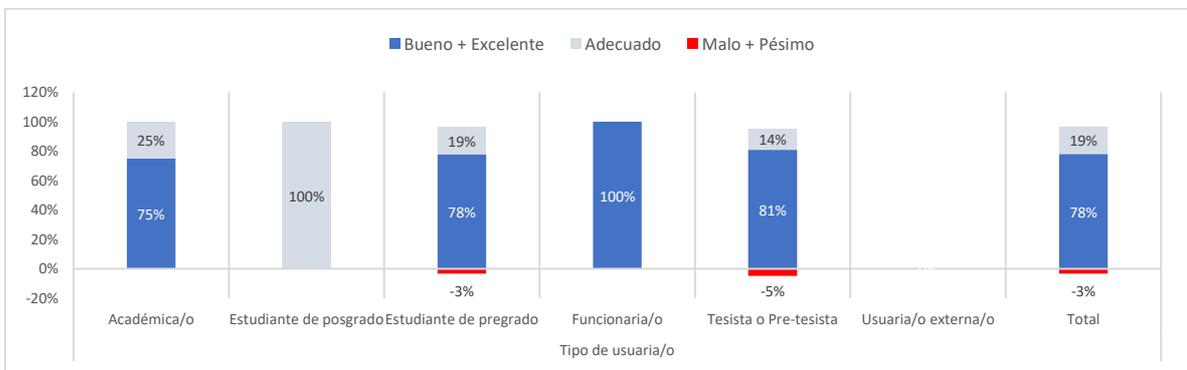
Base: 31 101 0 13 23 5 148 25

5. Biblioteca Digital

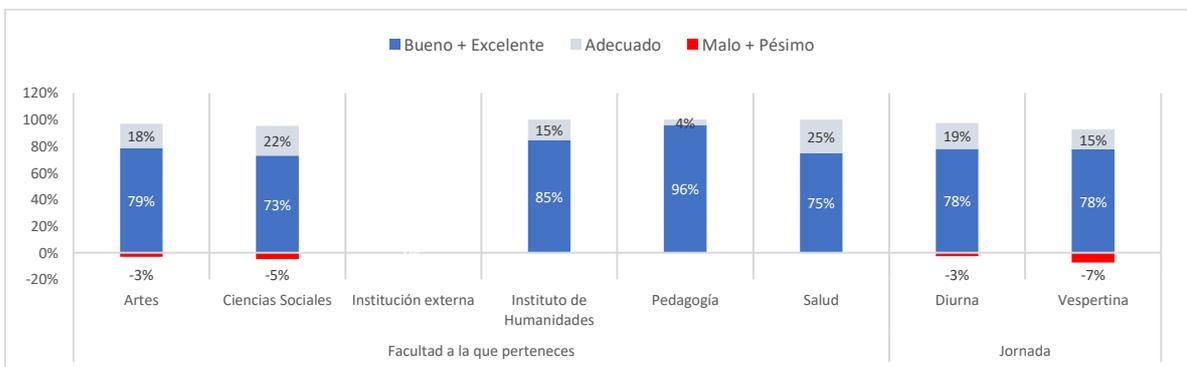
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



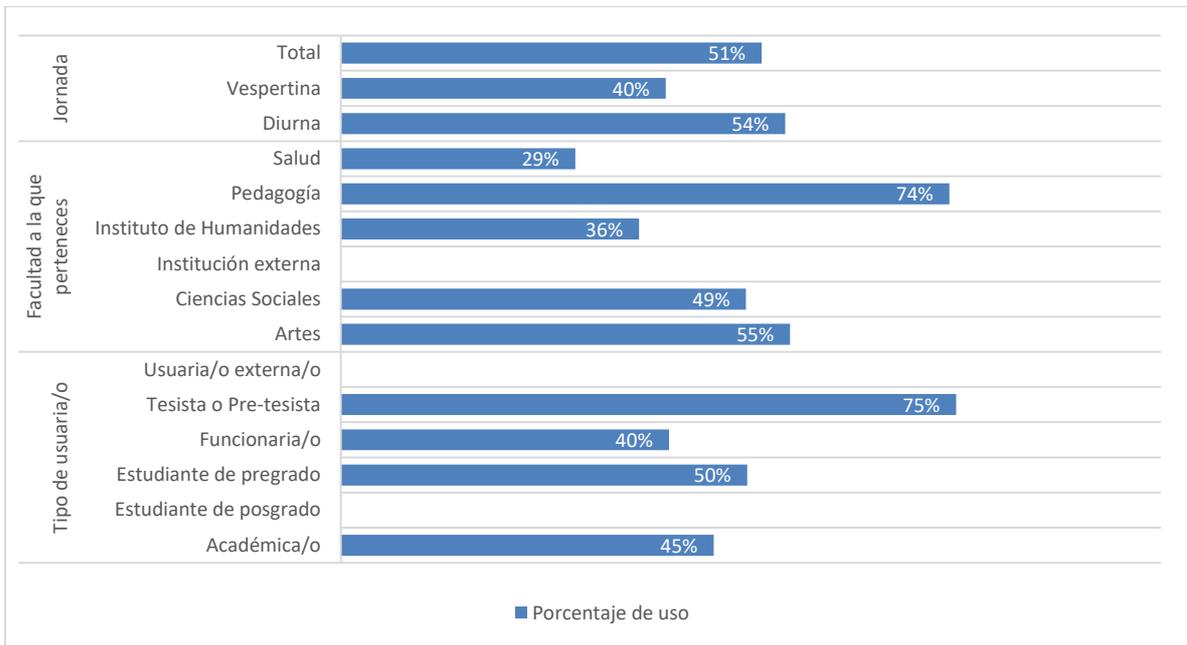
Base: 8 1 149 3 21 0 182



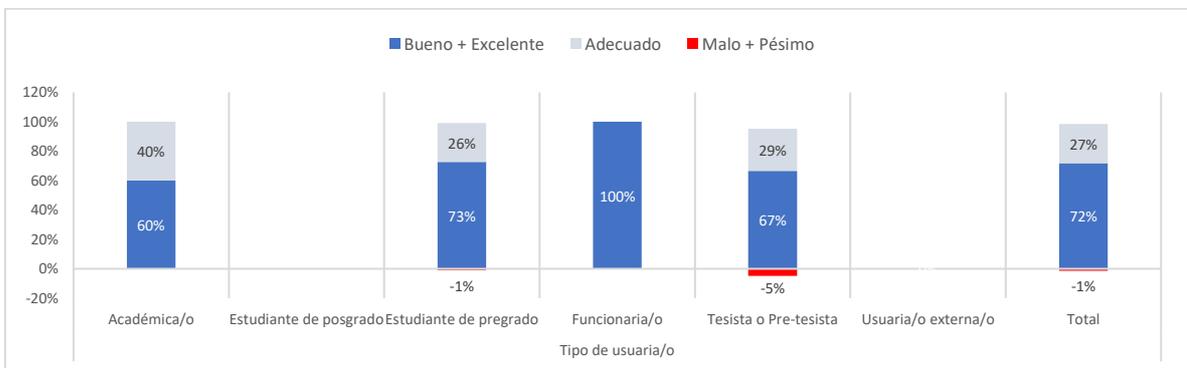
Base: 33 107 0 13 25 4 155 27

6. Repositorio Bibliografías

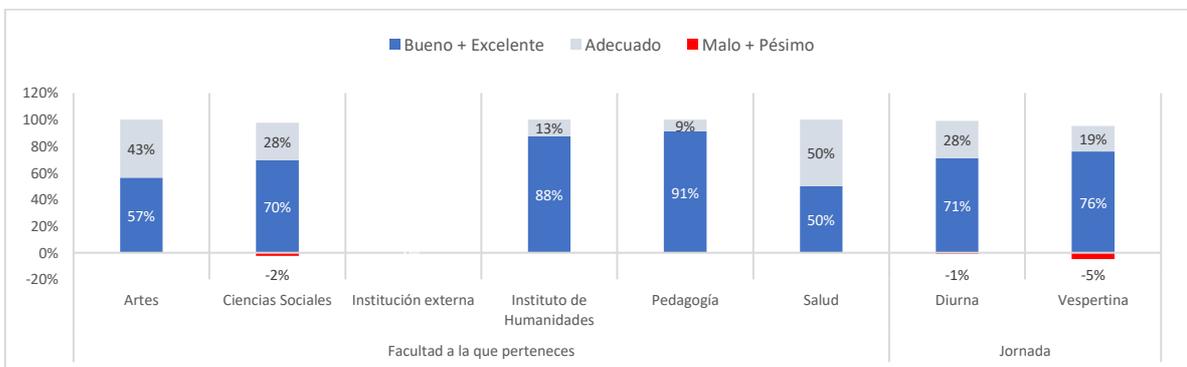
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



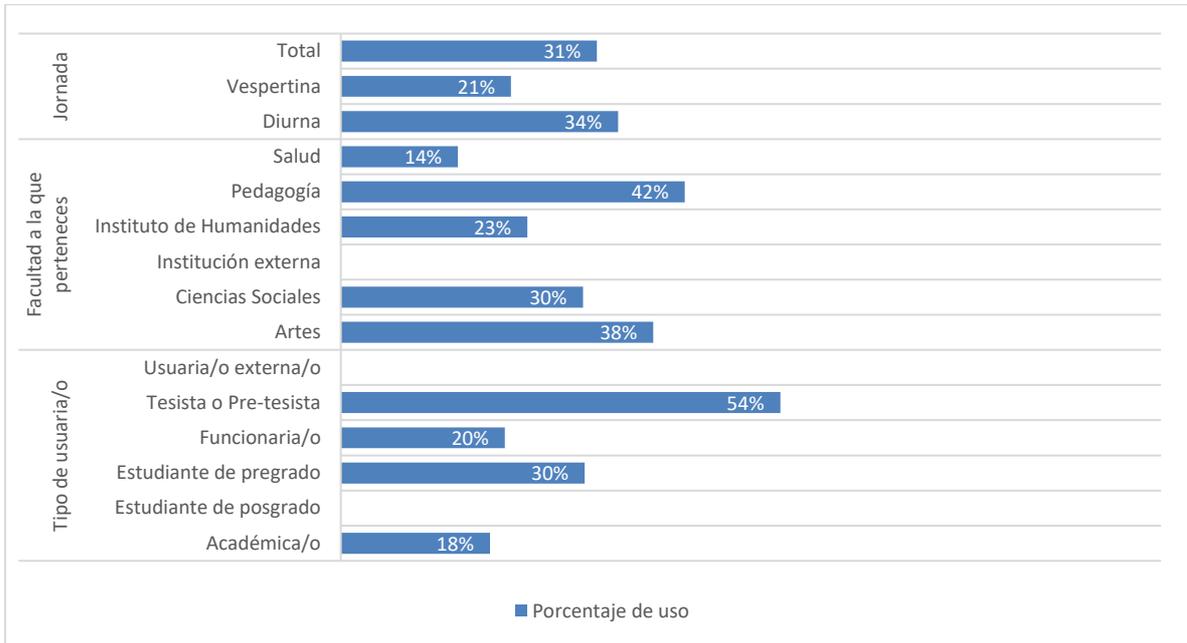
Base: 5 0 110 2 21 0 138



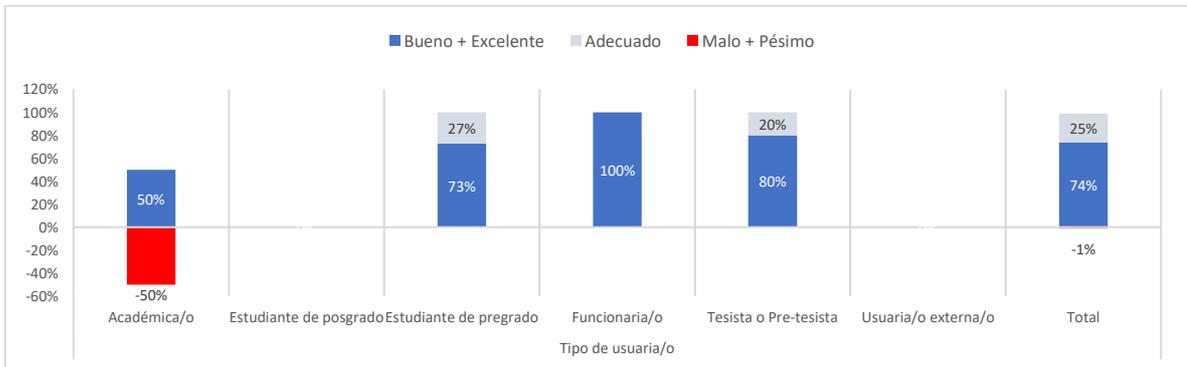
Base: 23 82 0 8 23 2 117 21

7. Base de datos suscrita *Ebsco*

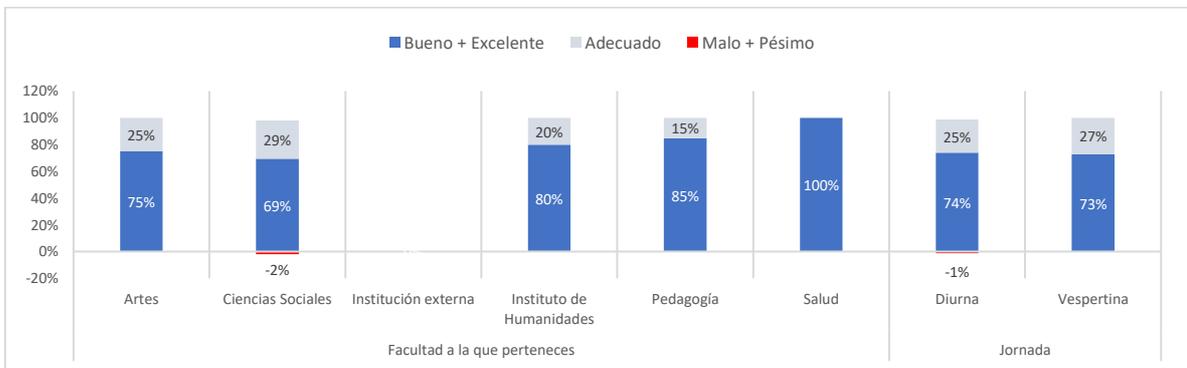
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



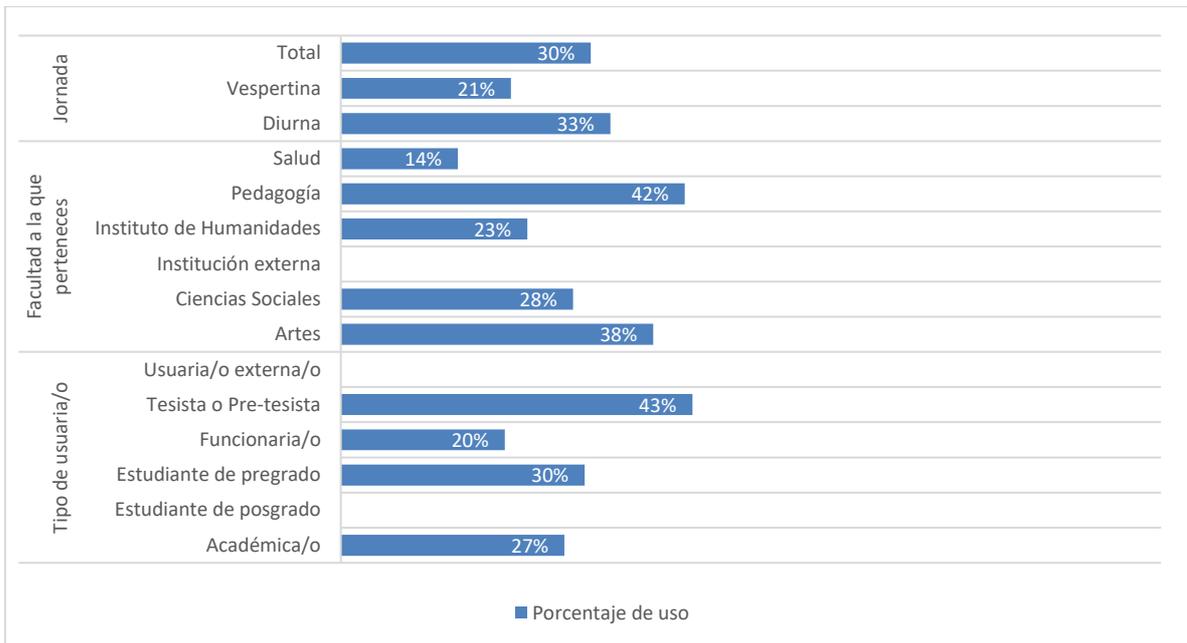
Base: 2 0 66 1 15 0 84



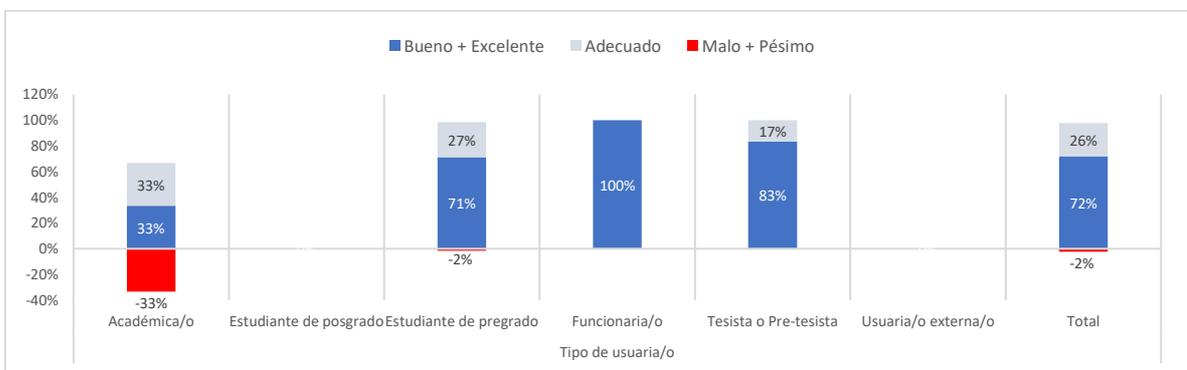
Base: 16 49 0 5 13 1 73 11

8. Base de datos suscrita *Proquest*

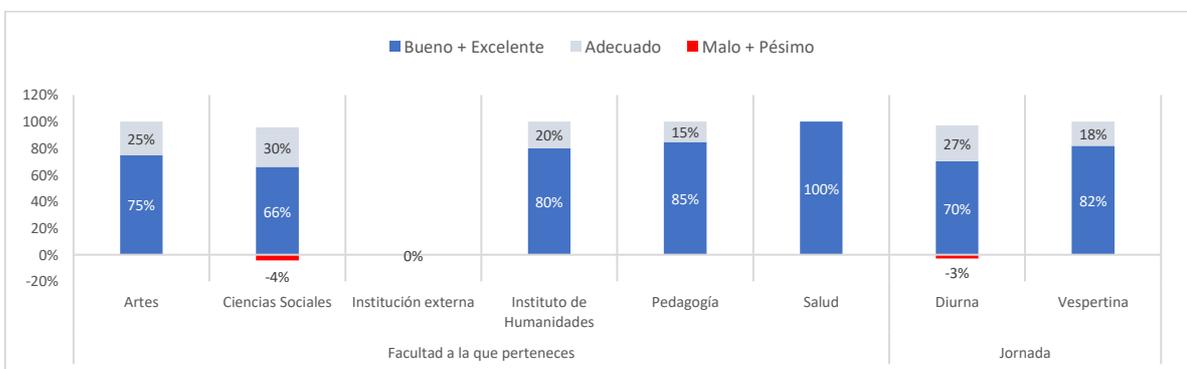
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



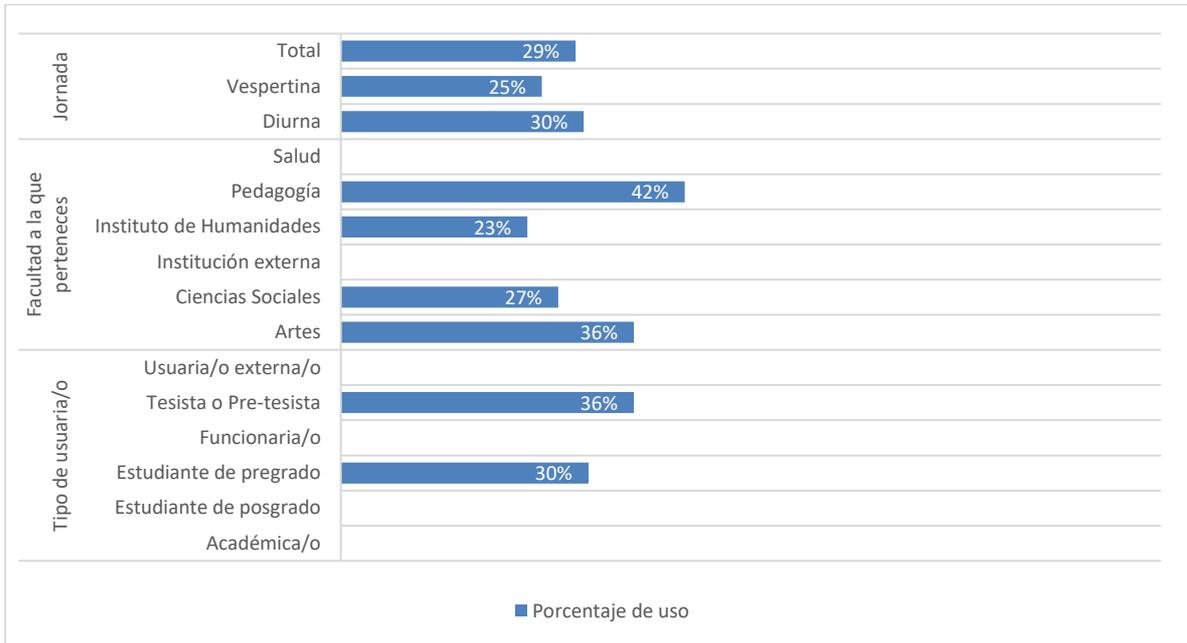
Base: 3 0 66 1 12 0 82



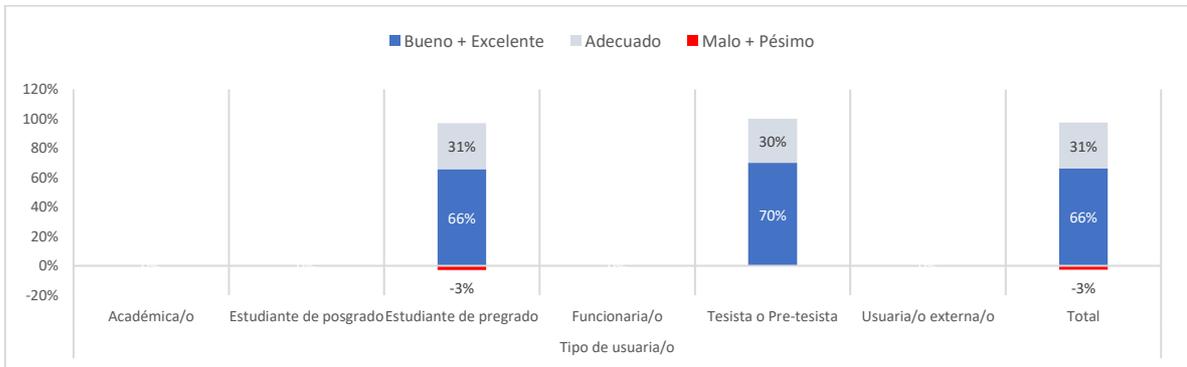
Base: 16 47 0 5 13 1 71 11

9. Base de datos jurídica vLex

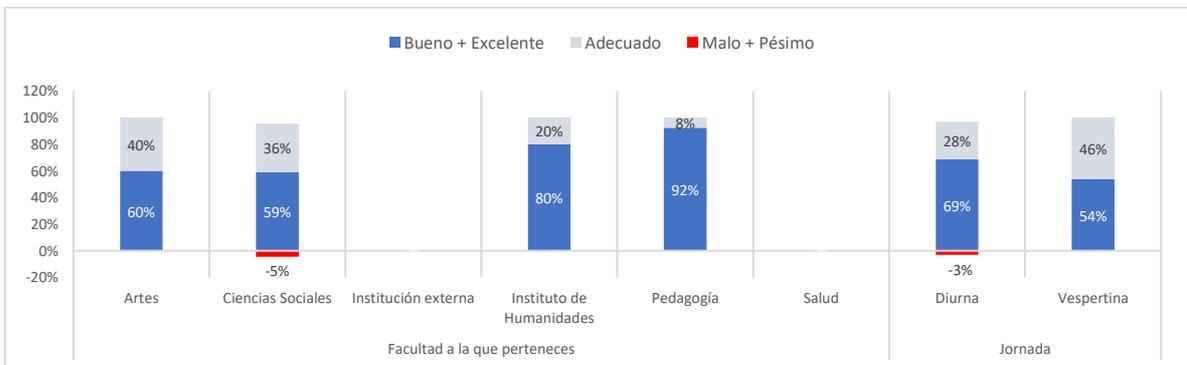
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



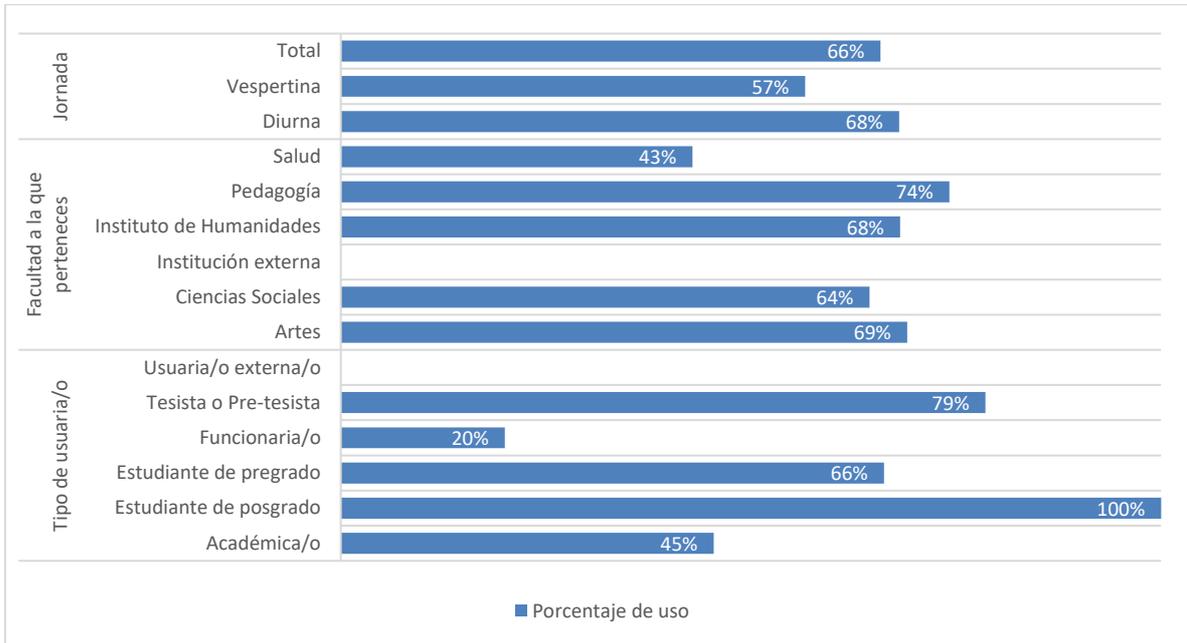
Base: 0 0 67 0 10 0 77



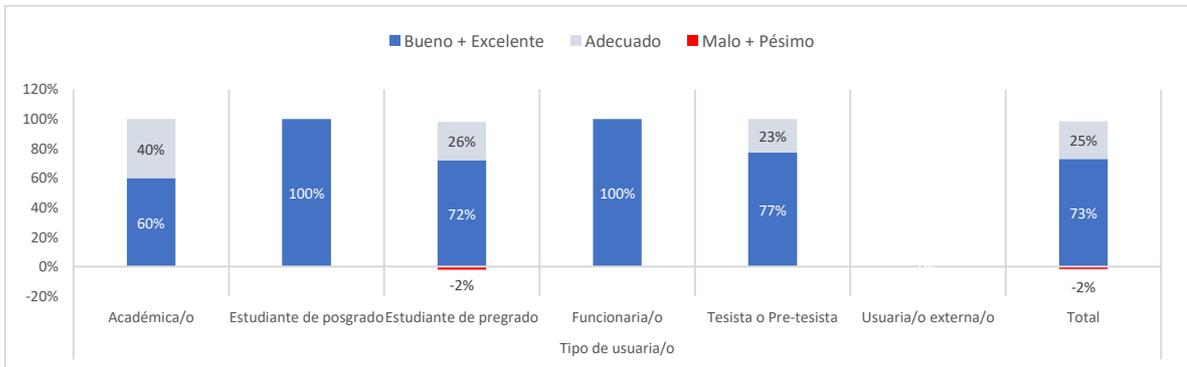
Base: 15 44 0 5 13 0 64 13

10. Página Web

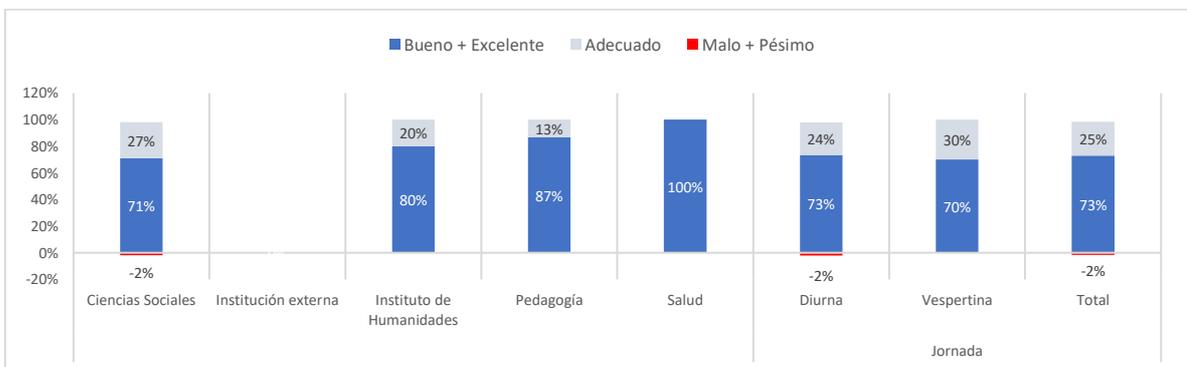
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



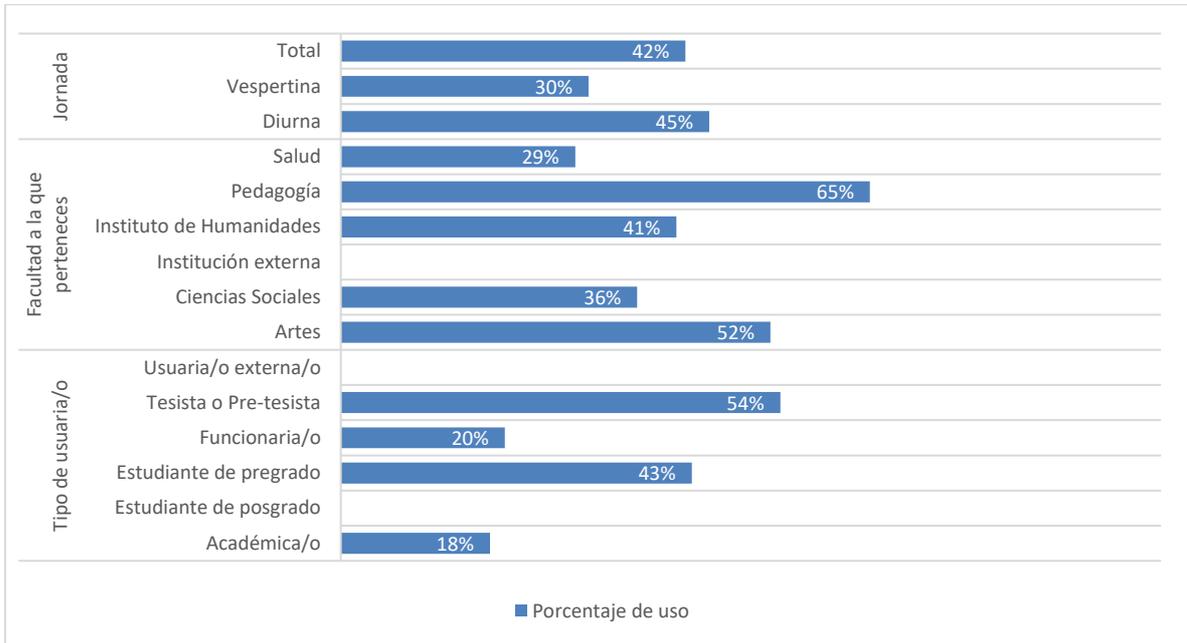
Base: 5 2 147 1 22 0 177



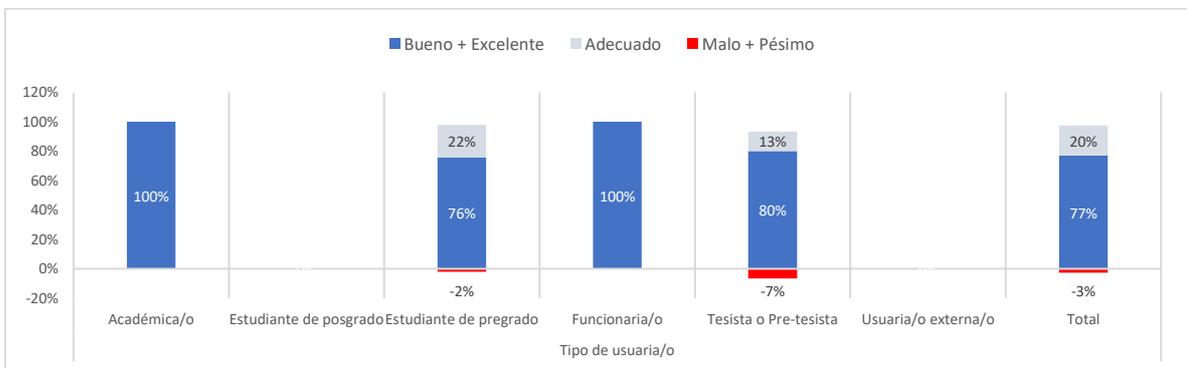
Base: 29 107 0 15 23 3 147 30

11. Talleres de apoyo al aprendizaje

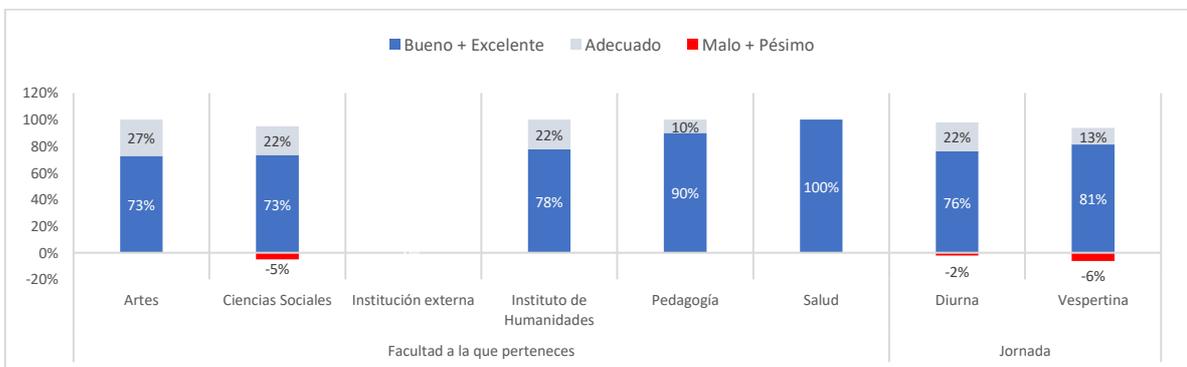
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



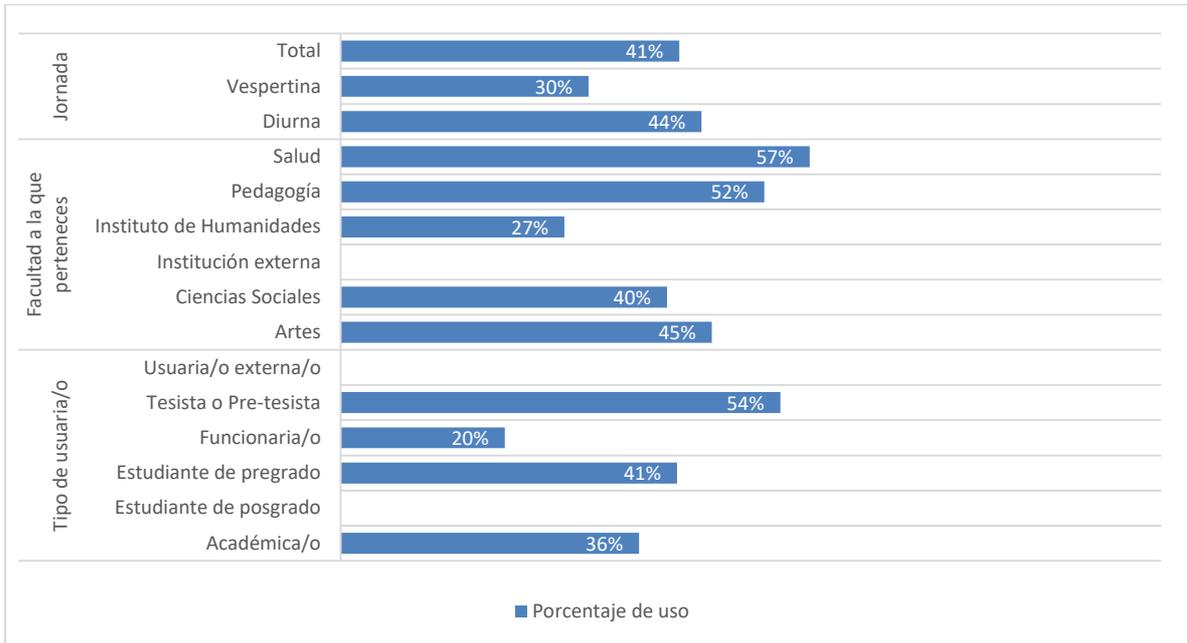
Base: 2 0 95 1 15 0 113



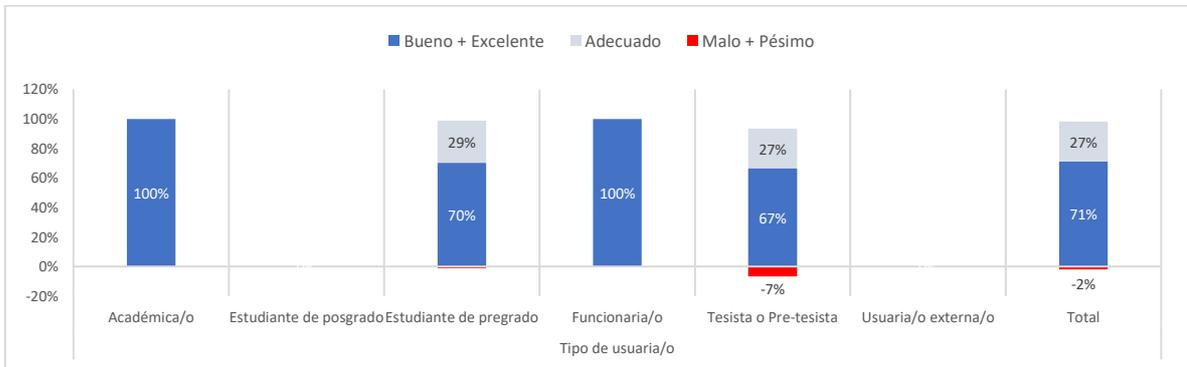
Base: 22 60 0 9 20 2 97 16

12. Referencia Electrónica

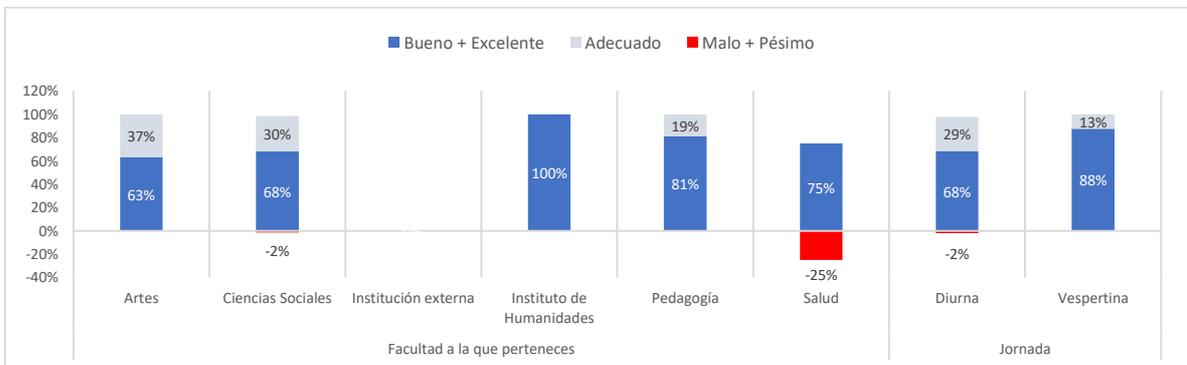
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



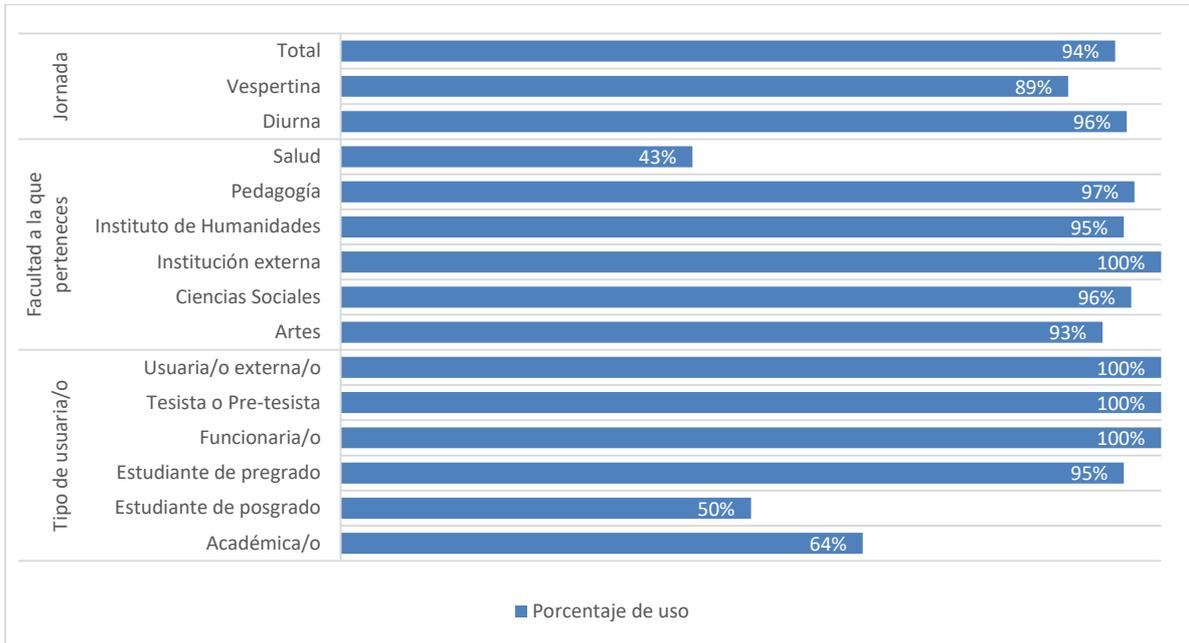
Base: 4 0 91 1 15 0 111



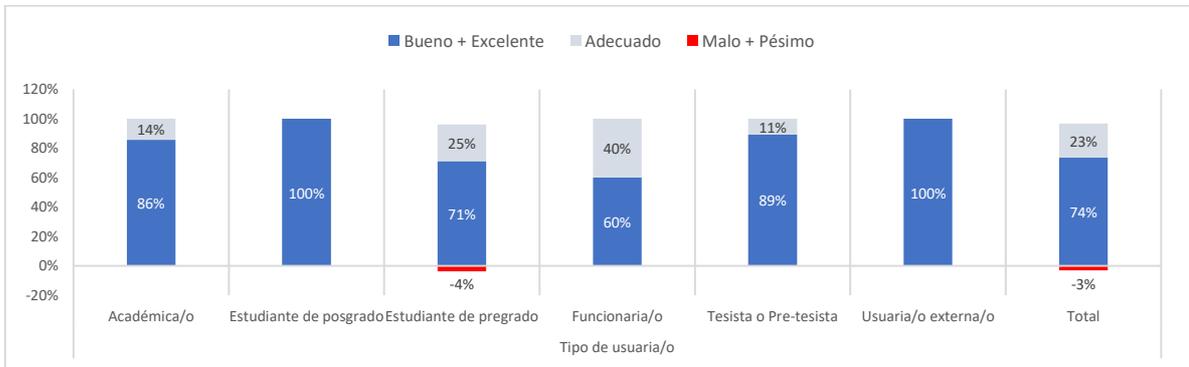
Base: 19 66 0 6 16 4 95 16

13. Espacio físico, infraestructura y mobiliario

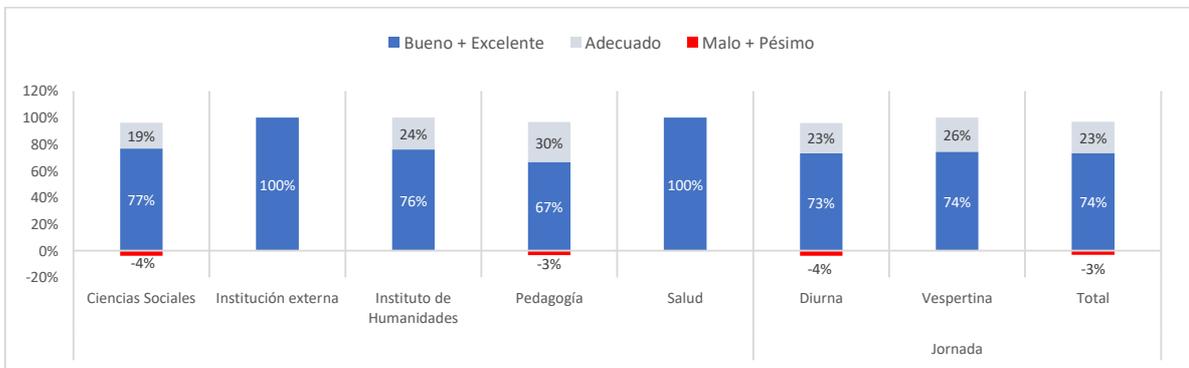
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



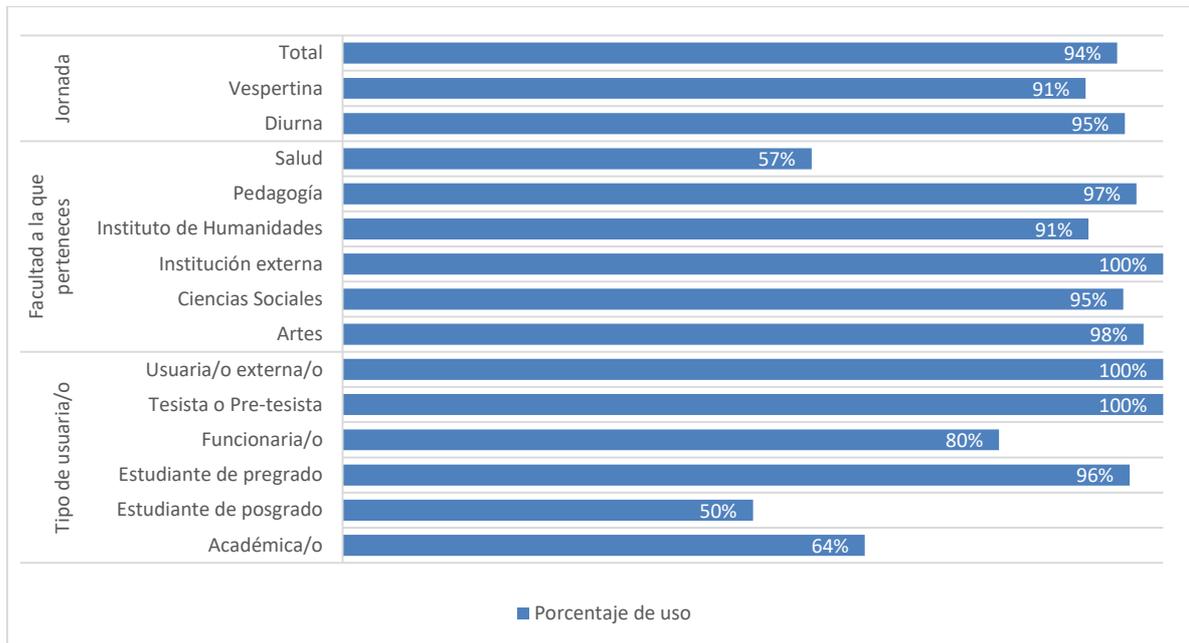
Base:	7	1	211	5	28	1	253
-------	---	---	-----	---	----	---	-----



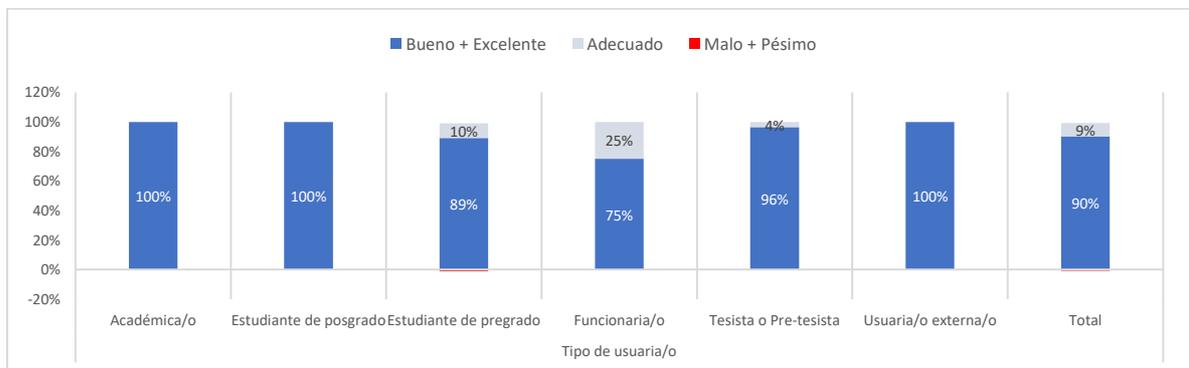
Base:	39	159	1	21	30	3	206	47
-------	----	-----	---	----	----	---	-----	----

14. Atención y servicios

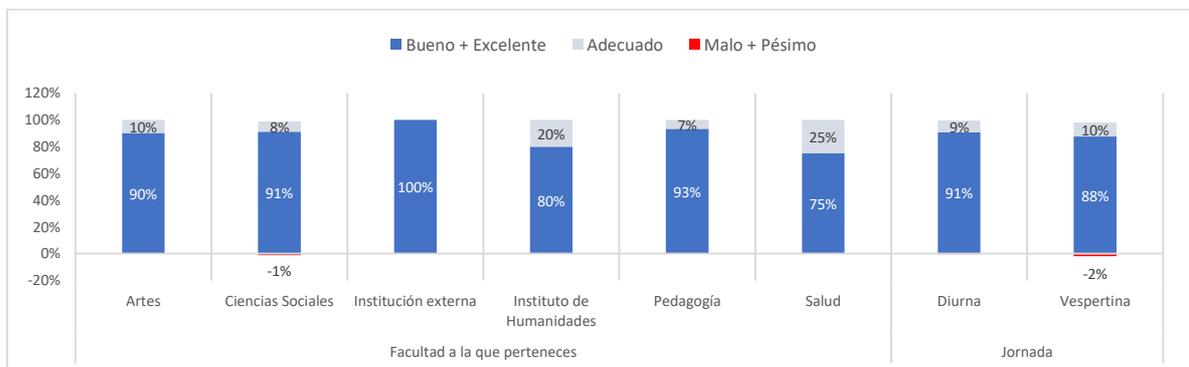
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



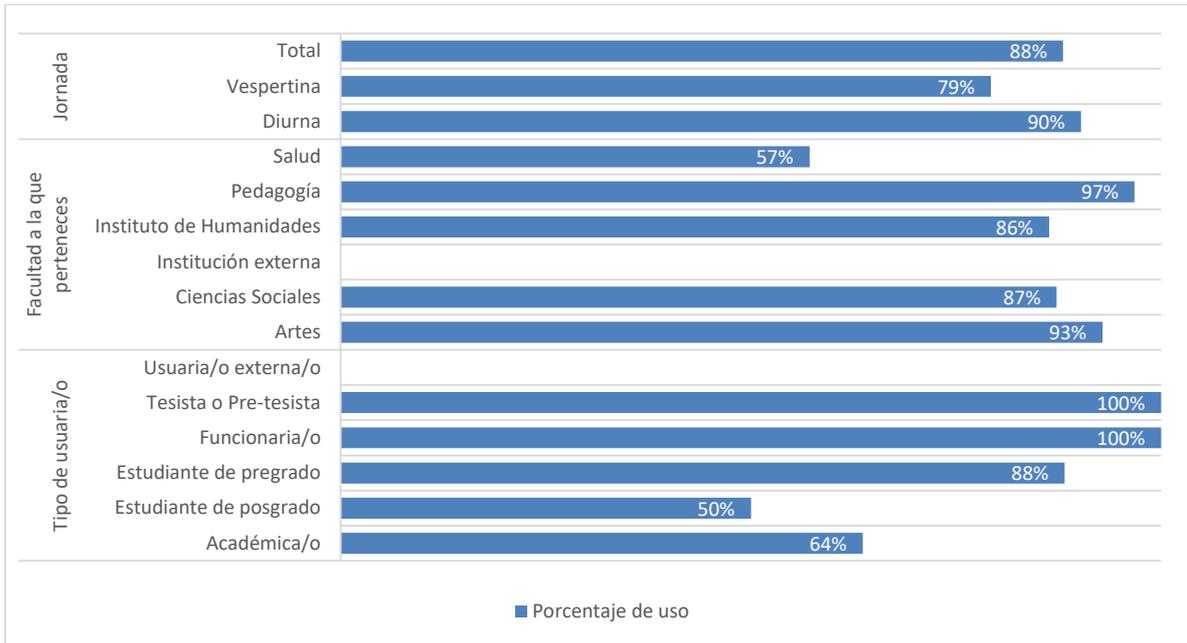
Base: 7 1 212 4 28 1 253



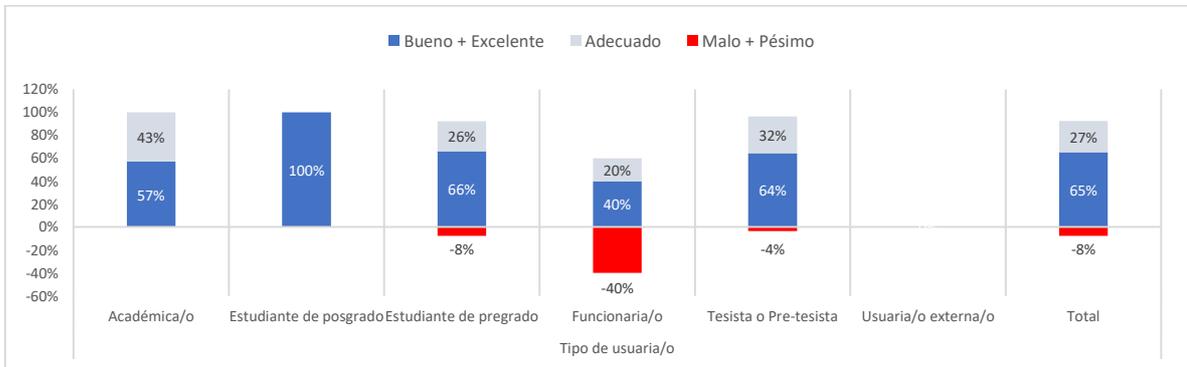
Base: 41 157 1 20 30 4 205 48

15. Colección

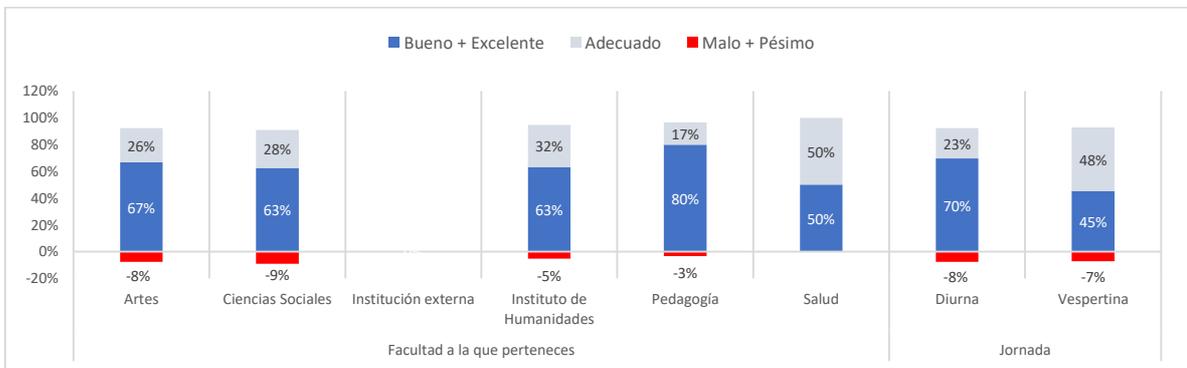
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



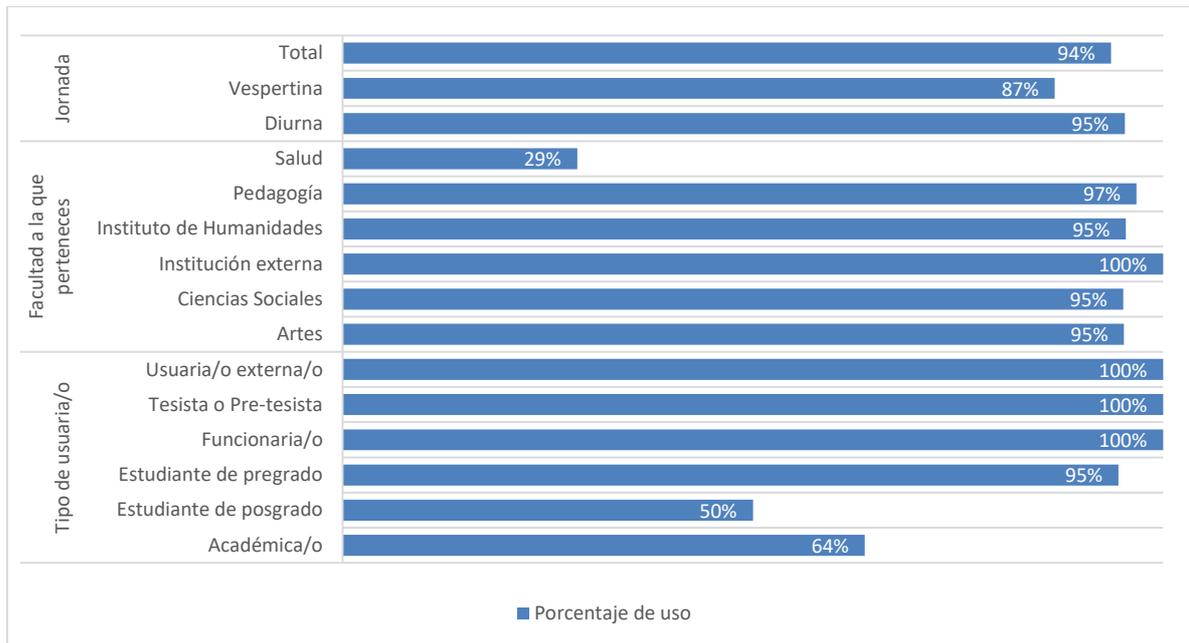
Base: 7 1 195 5 28 0 236



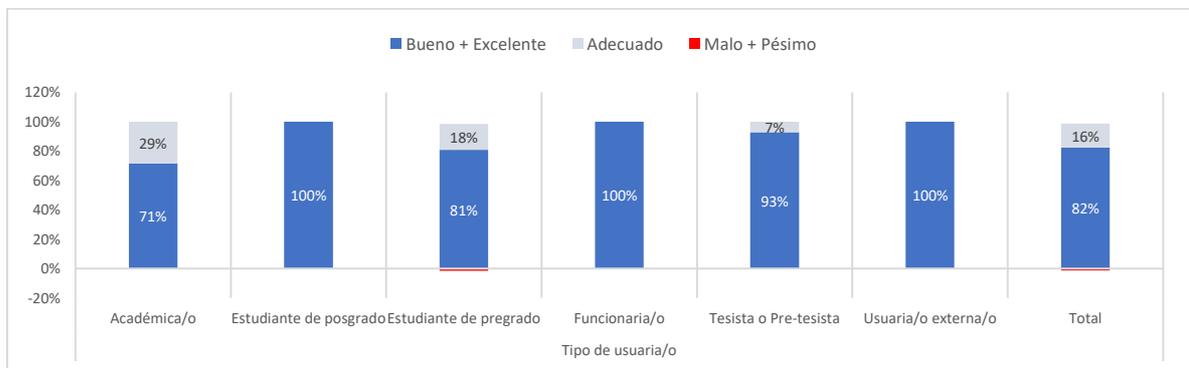
Base: 39 144 0 19 30 4 194 42

16. Ambiente

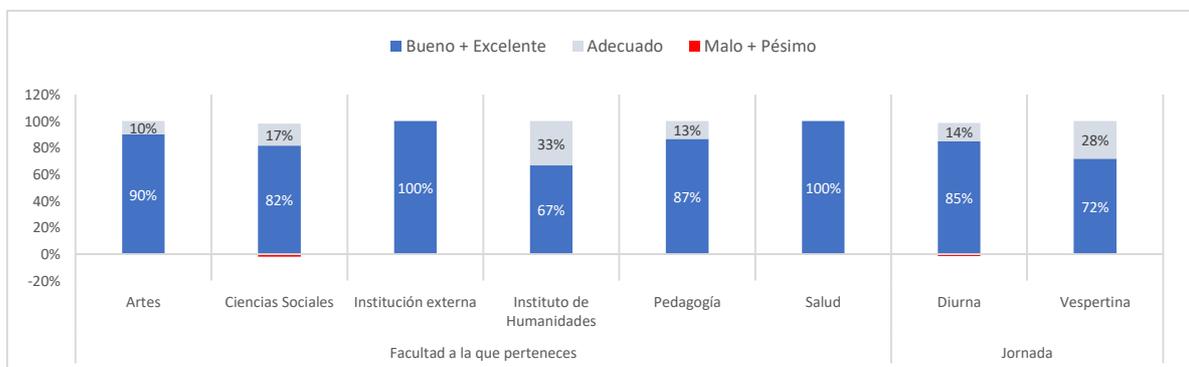
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



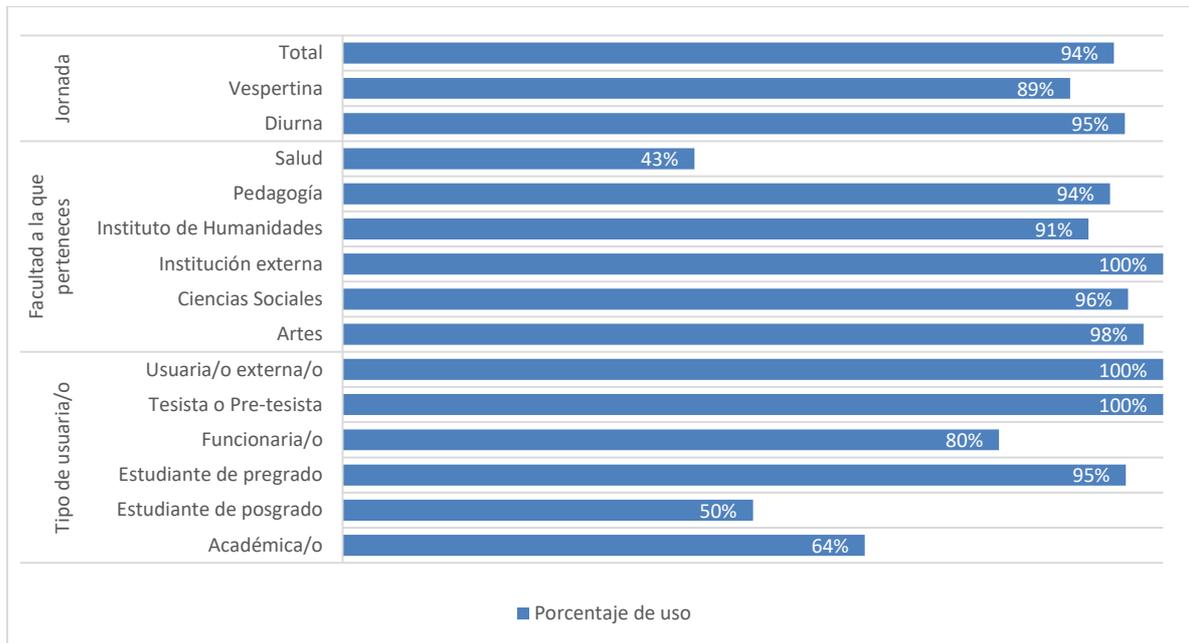
Base: 7 1 209 5 28 1 251



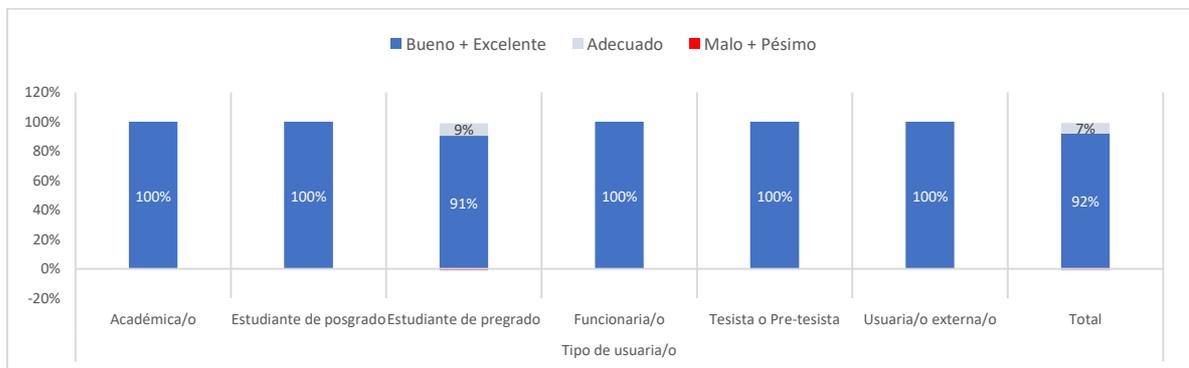
Base: 40 157 1 21 30 2 205 46

17. Personal

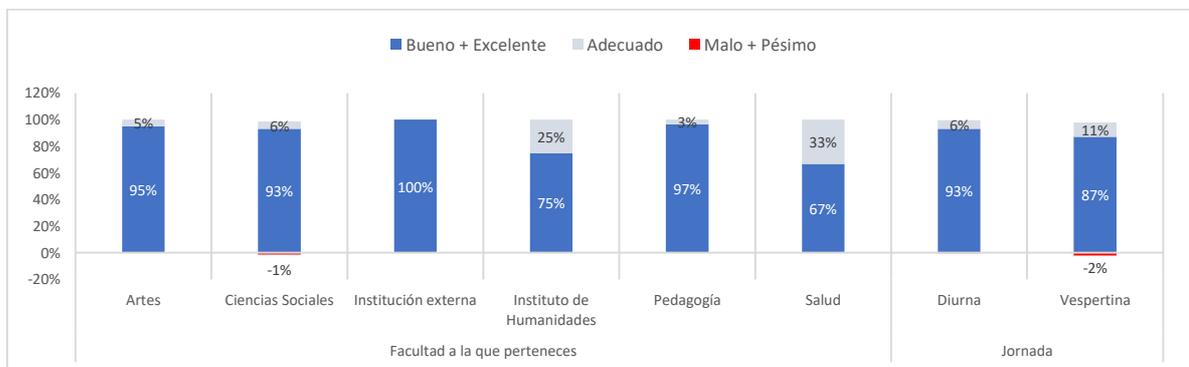
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



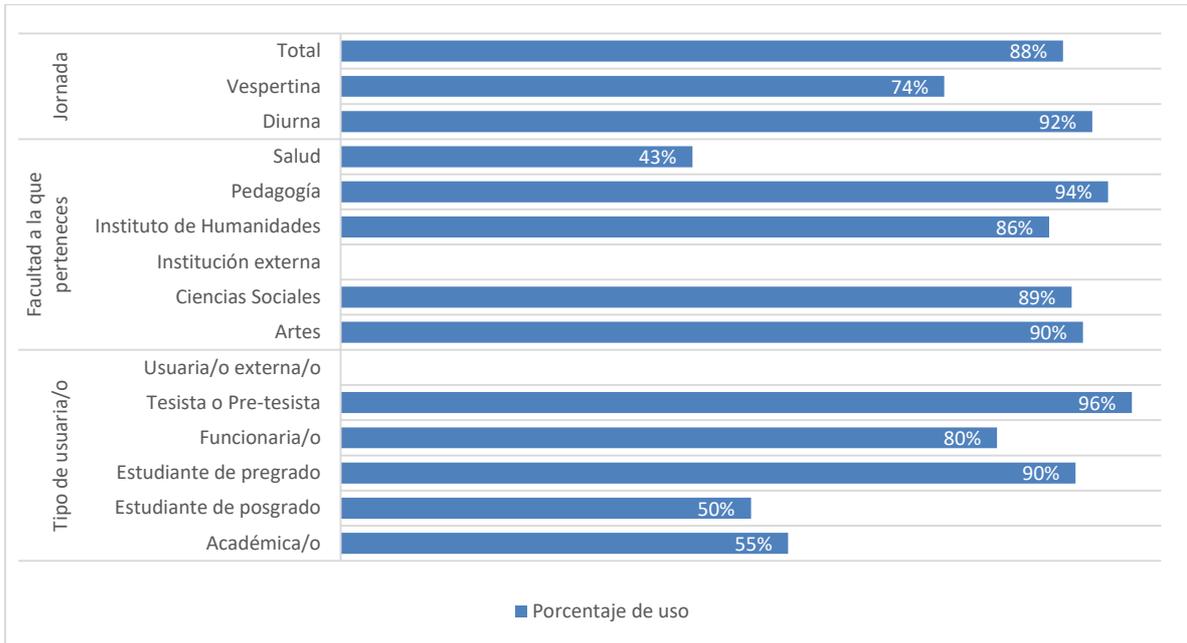
Base: 7 1 211 4 28 1 252



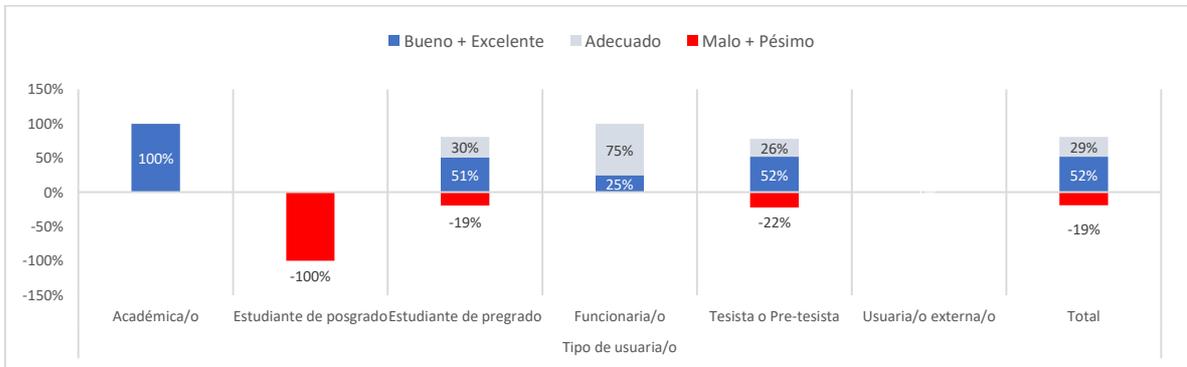
Base: 41 158 1 20 29 3 205 47

18. Tiempos de préstamos

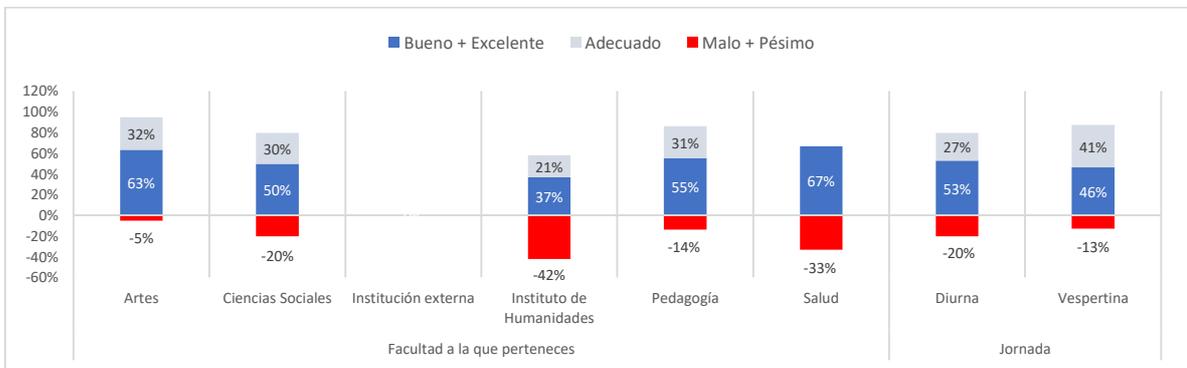
Tasa de uso y/o conocimiento



Evaluación del servicio



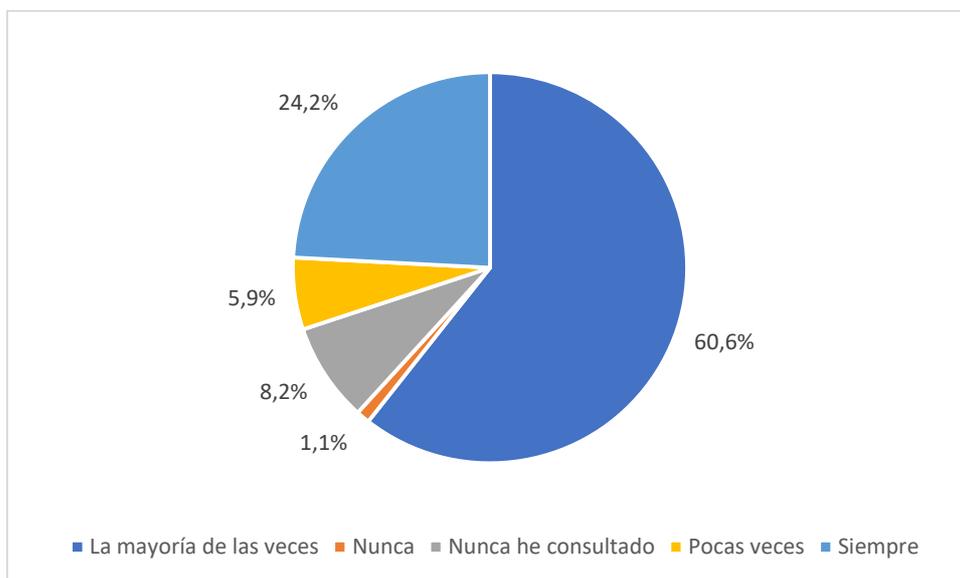
Base: 6 1 198 4 27 0 236



Base: 38 147 0 19 29 3 197 39

VII. Resolución

En tus consultas, ¿has encontrado la información requerida?



	Tipo de usuaria/o					
	Académica/o	Estudiante de posgrado	Estudiante de pregrado	Funcionaria/o	Tesista o Pre-tesista	Usuaría/o externa/o
Siempre	9%	50%	26%	0%	18%	100%
La mayoría de las veces	55%	50%	59%	80%	75%	0%
Pocas veces	9%	0%	6%	0%	7%	0%
Nunca	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Nunca he consultado	27%	0%	8%	20%	0%	0%
Total	11	2	222	5	28	1

	Facultad a la que perteneces					
	Artes	Ciencias Sociales	Institución externa	Instituto de Humanidades	Pedagogía	Salud
Siempre	24%	22%	100%	32%	29%	29%
La mayoría de las veces	64%	63%	0%	41%	65%	43%
Pocas veces	10%	5%	0%	9%	3%	0%
Nunca	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Nunca he consultado	2%	8%	0%	18%	3%	29%
Total	42	166	1	22	31	7

	Jornada	
	Diurna	Vespertina
Siempre	25%	21%
La mayoría de las veces	62%	55%
Pocas veces	6%	8%
Nunca	0%	4%
Nunca he consultado	7%	13%
Total	216	53

19. Comentarios o sugerencias de mejora

Te invitamos a entregarnos algún comentario o recomendación respecto de nuestros servicios o recursos en línea

Buena atención / servicio	45
Buena atención	17
Buen servicio	12
Buen ambiente	5
Atención amable	3
Hacen un buen trabajo	2
Buen servicio en línea	1
Buen tiempo de espera	1
Buena comunicación por WhatsApp	1
Buenas salas de estudio	1
Excelente biblioteca	1
Me gusta la biblioteca	1

Aumentar tiempo de préstamo de libros	30
--	-----------

Aumentar títulos disponibles / catálogo	25
Más títulos disponibles	13
Actualizar colección jurídica	2
Faltan libros teatro infantil	1
Más catálogo en línea	1
Más índices de revistas académicas	1
Más libros de música actual	1
Más poesía y literatura	1
No hay libros de diseño escénico	1
No tiene libros necesarios de salud	1
Pocos libros de psicología	1
Revisión de bibliografía de artes	1
Textos de casa central disponibles en pedagogía	1

Equipamiento	17
Mejorar notebooks / computadores	5
Mejorar señal de internet	4
Instalar aire acondicionado	2
Se necesita un baño	3
Ampliar horario a jornada vespertina	1
Deberían tener licencia de Word en computadores	1
Mejorar sillas	1

Infraestructura / espacios	14
Ampliar espacio de biblioteca	6
Más salas grupales	4
Más espacio para descanso	1
Más flexibilidad uso de salas	1
Más salas	1
Uso de salas por más tiempo	1

Difusión / conocimiento de Biblioteca	9
Mejorar visibilidad / difusión de Biblioteca	5
Mejorar información de acceso a catálogo	2
Más información a estudiantes	1
Motivar a estudiantes a ingresar a biblioteca	1

Ruido	8
Regular ruido ambiente dentro de sala	6
Regular ruido o conversaciones al interior	2

Capacitación uso digital	5
Enseñar uso digital	4
Mejorar proceso de solicitud online	1

Otros	7
Muchacho atiende con prepotencia / poco cordial	2
Más actividades en los espacios de la biblioteca	1
Más fácil incorporación de libros nuevos	1
Menos sanción por atraso en devolución	1
Disponer de biblioteca en todas las sedes	1
Problema puntual con biblioteca	1

Total menciones	160
------------------------	------------



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

DIRECCIÓN DE
PLANIFICACIÓN
Y EVALUACIÓN