

G. Hunt

## INDICE

### I. INTRODUCCION

1.1.	Introducción	1
1.2.	Objetivos	2
1.3.	Contenido del informe	3
1.4.	Detalle de actividades y programación del Proyecto	5
	A. Asociadas al diagnóstico del Sistema	5
	B. Asociadas al análisis del público objetivo	6
	C. Asociadas a la proposición de un sistema de comunicaciones	7
	D. Asociadas a la proposición de un plan de marketing	8

### II. DESCRIPCION DEL SISTEMA DE SU ESTADO ACTUAL

2.1.	Definición y dependencia	9
2.2.	Organización interna	9
2.3.	Personal	10
2.4.	Recursos financieros	13
2.5.	Recursos físicos (infraestructura)	14
2.6.	Material bibliográfico	20
	a. Material bibliográfico	20
	b. Colección general	20
	c. Hemeroteca	21
	d. Colecciones Especiales	21
2.7.	Público usuario	32

## PROYECTO INTERDISCIPLINARIO

"Análisis de las necesidades del público objetivo del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile para la definición de un programa de marketing institucional"

### I. INTRODUCCION

#### 1.1. Introducción

La Pontificia Universidad Católica de Chile ha definido como actividades prioritarias la docencia de pre-grado y post-grado, y la investigación científica.

Fiel a esta norma, ha asignado importantes recursos, tanto a las Facultades como a los organismos de apoyo a la docencia.

Entre estos últimos se encuentra el Sistema de Bibliotecas, que a través de los aportes mencionados, ha logrado alcanzar un nivel que lo sitúa como líder entre las bibliotecas universitarias en Chile, tanto en sus aspectos administrativos como en la calidad profesional de su personal.

Los usuarios tienen a su disposición una amplia variedad de servicios, y cuentan con instalaciones que brindan toda la comodidad y silencio necesarios, como es el caso de la Biblioteca Central de San Joaquín.

Sin embargo, se ha observado que en la actualidad, la magnitud de la capacidad instalada en la Biblioteca Central, supera la capacidad del público para asimilarla.

Este hecho encuentra su justificación en la manera en que ha llegado a formarse el Sistema de Bibliotecas: a partir de un conjunto de bibliotecas encargadas de servir a sectores específicos de la Universidad, se creó un organismo complejo, que enfrentó simultáneamente un cambio físico, por operar en nuevas

instalaciones, y administrativo, por la necesidad de plantearse como un Sistema de apoyo a ~~toda~~ la comunidad universitaria.

Tras el ordenamiento de la operación administrativa interno, aparece la necesidad de reformular la prestación de servicios a través de un estudio de las necesidades reales del usuario, lo que requiere romper un patrón de comportamiento que ha permanecido por largo tiempo, generando en los usuarios una actitud hacia las bibliotecas que no puede ser modificada sólo por la creación de nuevos servicios.

En este proyecto se plantea que tal cambio de actitud puede conseguirse a través del empleo de técnicas adecuadas de planificación, producción y marketing (de organizaciones sin fines de lucro).

Como piloto para la realización de este estudio fue usada la Biblioteca Central; sin embargo, los resultados y metodologías son perfectamente aplicables a la situación de las demás bibliotecas del Sistema.

Tomando en cuenta que la operación y objetivos de las Facultades condicionan fuertemente la prestación de servicios, se analizó la comunicación entre ellas y el Sistema, buscando la definición de canales permanentes y efectivos.

Este informe contiene una descripción del trabajo realizado y de los resultados obtenidos.

## 1.2. Objetivos

Este proyecto tiene por objeto formular e implementar un programa de marketing para el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Como resultado se pretende que el Sistema opere con orientación al usuario, esto es, que mantenga información permanente sobre las necesidades y actitudes del público.

Se postula en este trabajo que el conocimiento de tales necesidades permite motivar el uso intensivo de la capacidad instalada y diseñar los servicios de acuerdo a objetivos claros.

Este esfuerzo tiene asociada la realización de cuatro grupos de actividades, como se indica a seguir:

1. Realizar un diagnóstico del Sistema de Bibliotecas en su situación actual.
2. Realizar un análisis de las características del público objetivo.
3. Analizar y proponer un sistema de comunicaciones con los usuarios y con entidades de interés.
4. Proponer un plan de marketing.

En el punto 1.4., se presenta una programación de las tareas asociadas a cada una de estas actividades principales.

### 1.3. Contenido del informe

El desarrollo de la actividad de marketing en una organización, tiene por objeto incentivar en el público el consumo de productos o el uso de servicios, orientando su producción a satisfacer tanto como sea posible las necesidades reales de los individuos. En estos términos, es preciso conocer íntimamente la organización y sus procesos, los usuarios, con sus necesidades y motivaciones y por último, la forma en que estas dos actividades interactúan.

Por esa razón, la primera etapa de este trabajo comprende un análisis del Sistema de Bibliotecas en su estado actual, que incluye básicamente una descripción del mismo a través de documentos oficiales que lo definen, y un análisis crítico (desde el punto de vista de marketing) de las condiciones de operación reflejadas por ellos.

Con base en el análisis citado en el punto anterior, se formuló una nueva descripción del Sistema, adecuada al desarrollo de la actividad de marketing.

Enseguida, se realizó un análisis del público objetivo, a través de los resultados de una encuesta que fue preparada tomando en cuenta las características y objetivos de cada segmento identificado,

El siguiente paso, consistió en definir los canales de comunicación con los usuarios, que contribuyen a la provisión de servicios oportuna y eficiente.

Finalmente, fue propuesto un plan de marketing que incluye planificación de servicios con enfoque de marketing, definición de vías de distribución, flujos de información entre el usuario y el Sistema, y programas de promoción de servicios, entrenamiento del personal y relaciones públicas.

1.4. Detalle de actividades y programación del Proyecto

## A. Asociadas al diagnóstico del Sistema

Actividad	Antes de	Después de	Duración estimada	Observaciones
a. Definir objetivos del diagnóstico		-	2 días	
b. Recolección de información a través de entrevistas			1 semana	
c. Recolectar documentos sobre el Sistema			1 día	
d. Identificación del público del Sistema			1 día	
e. Identificación de relaciones actuales entre el público, el Sistema y la Universidad			2 días	servicios
f. Análisis crítico del Sistema en su estado actual: - fortalezas - debilidades - necesidades			2 sesiones	
g. Definición de objetivos del Sistema			1 semana	
h. Definición de un "paquete de medidas" que permita evaluar el cumplimiento de objetivos			1 semana	
i. Descripción del Sistema luego del análisis crítico (en términos cualitativos)			2 sesiones	

## B. Asociadas al análisis del público objetivo

Actividad	Antes de	Después de	Duración estimada	Observaciones
a. Definir criterios de segmentación			1 semana	
b. Estimar tamaño de los segmentos			1 semana	
c. Identificar objetivos de cada segmento (intuitivamente en esta etapa)			1 semana	
d. Estudio de un método de evaluación del comportamiento actual de los usuarios en cada segmento			1 semana	- debe ser aplicable en forma permanente
e. Diseño de una encuesta (objetivos)			1 semana	- cuestionario - muestra - método
f. Ejecución de la encuesta				
g. Análisis de los datos			1½ semana	
h. Elaboración de conclusiones sobre el comportamiento de los usuarios			1 semana	

## D. Asociadas a la proposición de un plan de marketing

Actividad	Antes	Después	Duración	Observaciones
a. Revisión de los servicios y planificación de ellos con orientación de marketing				
b. Definir canales de distribución				
c. Identificar tipo y frecuencia de la información al usuario				
d. Definir programa de promoción de los servicios				
e. Preparar programas de entrenamiento al personal				
f. Definir tarea de relaciones públicas dentro del Sistema				

## II. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA EN SU ESTADO ACTUAL

### 2.1. Definición y dependencia

Los documentos descriptivos del Sistema lo definen como:

1. "... organismo dependiente de la Vicerrectoría Académica, que tiene como objetivo fundamental entregar apoyo a las actividades docentes de la Universidad y contribuir al crecimiento y desarrollo de la investigación".  
(Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Dirección del Sistema de Bibliotecas. Junio, 1983)
2. "... dicho Sistema (el Sistema de Bibliotecas) tiene como finalidad satisfacer las necesidades de información que puedan invocar los miembros de la comunidad universitaria y personas ajenas a ella, en las condiciones y modalidades que, por el presente Reglamento, se establecen".  
(Reglamento de uso del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. 1979)
3. Como antecedente histórico, aunque no se encuentra vigente en la actualidad:  
"... Las Bibliotecas de la Universidad Católica de Chile tienen por objeto proporcionar a los profesores, investigadores y alumnos de la Universidad, el material bibliográfico necesario para el desarrollo adecuado de sus actividades académicas y de perfeccionamiento, asesorando y proporcionando información sobre bibliografías, técnicas de investigación documental en general y especialización a los profesores, investigadores y alumnos".  
(Art. N° 1 - Reglamento General de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica. Decreto de Rectoría N° 156/77)

### 2.2. Organización interna

La administración está centralizada a nivel de la Dirección, compuesta por:

- Dirección
- Subdirección
- Departamento de Estudios
- Departamento Ejecutivo
- Departamento de Catalogación
- Departamento de Adquisiciones
- Departamento de Computación

y los servicios son entregados en forma descentralizada por ocho bibliotecas localizadas en cuatro campus en Santiago.

La estructura organizacional del Sistema no está definida oficialmente, sin embargo, se usa el esquema de la Fig.1 para representarlo.

Existe una proposición de organigrama (Fig.2) que es el resultado de un análisis sistemático de la operación y con alta probabilidad será oficializado.

### 2.3 Personal

En el Sistema de Bibliotecas trabajan 147 personas, que se distribuyen como se indica en la Tabla N° 1.

En la tabla N° 2 se muestra el detalle de la distribución del personal en la Dirección, Subdirección y Departamentos.

TABLA N° 1 - Distribución del personal del Sistema de Bibliotecas

TIPO	DIRECCION	B I B L I O T E C A								TOT.
		Central	C.Oriente	Medicina	Economfa	Arquitect.	Derecho	Música	Teatro	
Bibliotecario	21	13	6	4	2	3	3	1	1	54
Ayudante	15	21	8	3	5	3	2	1		58
Secretaria	4	2	1	1						8
Ingeniero Comercial	1									1
Ingeniero de Ejecución	1									1
Analista de Sistemas	1									1
Programador Analista	1									1
Asistente Técnico	1									1
Contador	1									1
Auxiliar	5	9	4	1		2				21
TOTAL	51	45	19	9	7	8	5	2	1	147
(%)	34.7	30.6	12.9	6.1	4.8	5.4	3.4	1.4	0.7	100.0

TABLA N° 2

TIPO	DIRECCION	SUB DIRECCION	D E P A R T A M E N T O				
			Ejecutivo	Estudios	Adquisic.	Catalog.	Computac.
Bibliotecario	1	1	1	1	3	14	
Ayudante					2	9	1
Secretaria	1	1	2		1	1	
Ingeniero Comercial			1				
Ingeniero de Ejecución							1
Analista de Sistemas							1
Programador Analista							1
Asistente Técnico				1	1		
Contador Auxiliar	4		1				
TOTAL	6	2	5	2	8	24	4

#### 2.4. Recursos financieros

En la Tabla N° 3 se presenta el comportamiento del presupuesto anual del Sistema para los años 1981 y 1982.

El presupuesto de bibliotecas corresponde aproximadamente al 5% del presupuesto de la Universidad.

TABLA N° 3 - Presupuesto anual del Sistema, 1981 y 1982 (\$)

ITEM	1981	1982
Remuneraciones	56.568.263	63.880.284
Adquisición material bibliográfico	36.545.629	28.020.594
Adquisición equipos	4.863.773	6.550.095
Operaciones	5.898.679	8.975.021
Encuadernación	3.860.057	6.076.131
Obras menores	509.354	580.000
Extensión	---	400.000
Total gastado	108.245.755	114.481.631
Total presupuestado	106.194.638	111.438.304
Total presupuestado en dólares	2.722.939,43	1.591.975,8

\* explica la dif. entre 81 y 82. por en US - es por la devaluación

## 2.5. Recursos físicos (infraestructura)

Del Sistema dependen once bibliotecas, tres de ellas seccionales, localizadas en los cuatro campus que la Universidad tiene en la Región Metropolitana. La Fig. 3 contiene una representación gráfica de la localización de cada biblioteca dentro de los campus referidos. En la Tabla N° 4 se entrega información sobre las instalaciones correspondientes a cada biblioteca.

## Campus San Joaquín

- 1 Esc. de Ingeniería
- 2 Esc. de Construcción Civil
- 3 Fac. de Agronomía
- 4 Fac. de Ciencias Sociales
- 5 Fac. de Ciencias Económ. y Admin.

- 6 Facultad de Matemáticas
- 7 Inst de Geografía
- 8 Facultad de Química
- 9 Facultad de Física
- 10 Esc. de Enfermería

Sup. terreno : 759.830 m<sup>2</sup>  
Sup. constr. : 80.000 m<sup>2</sup>

a1 Biblioteca Central

b Casino

c Complejo Deportivo

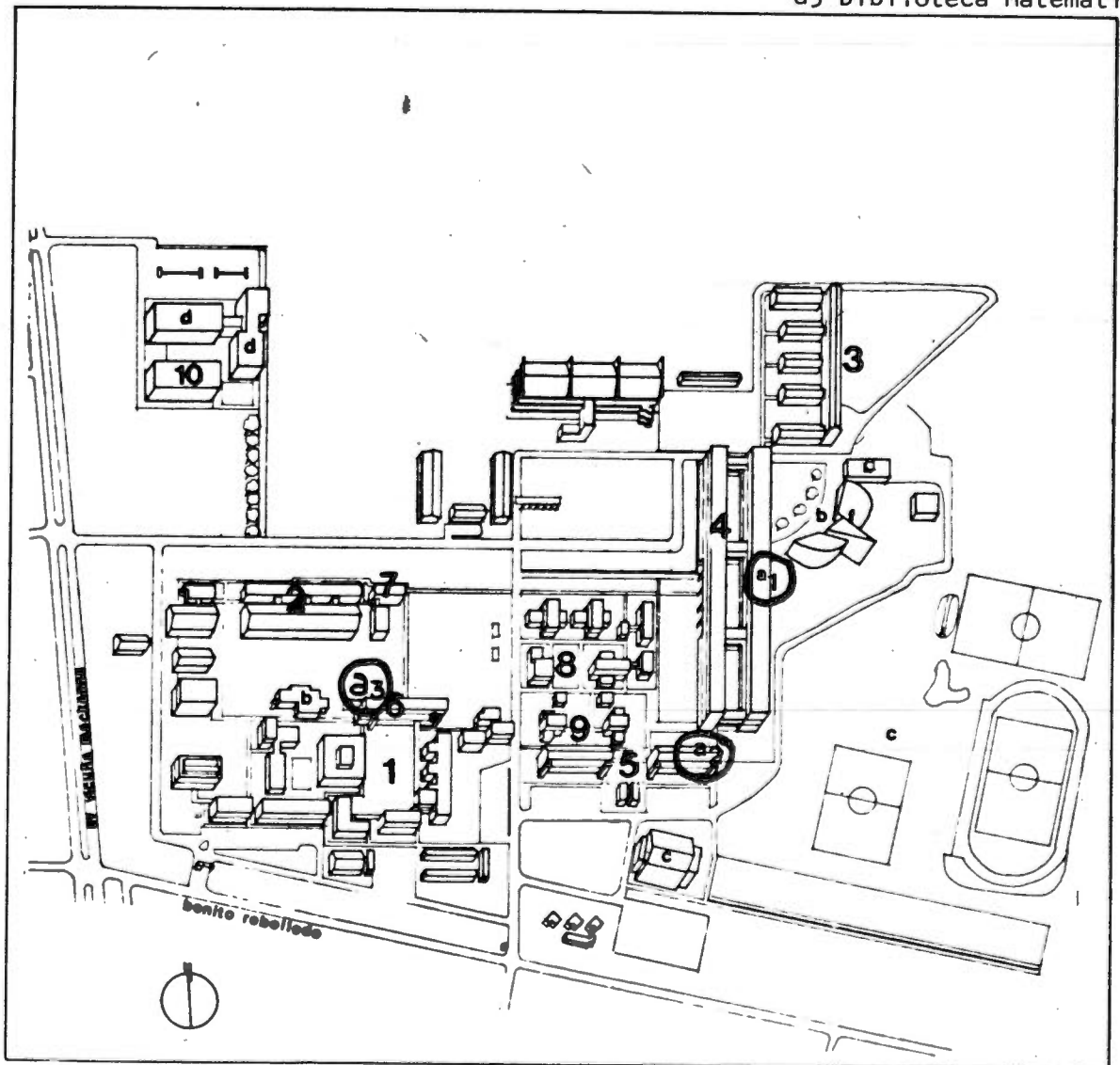
d Centro de Diagnóstico

e Capilla

f Aulas Helen Lee Lassen

a2 Biblioteca Economía

a3 Biblioteca Matemáticas



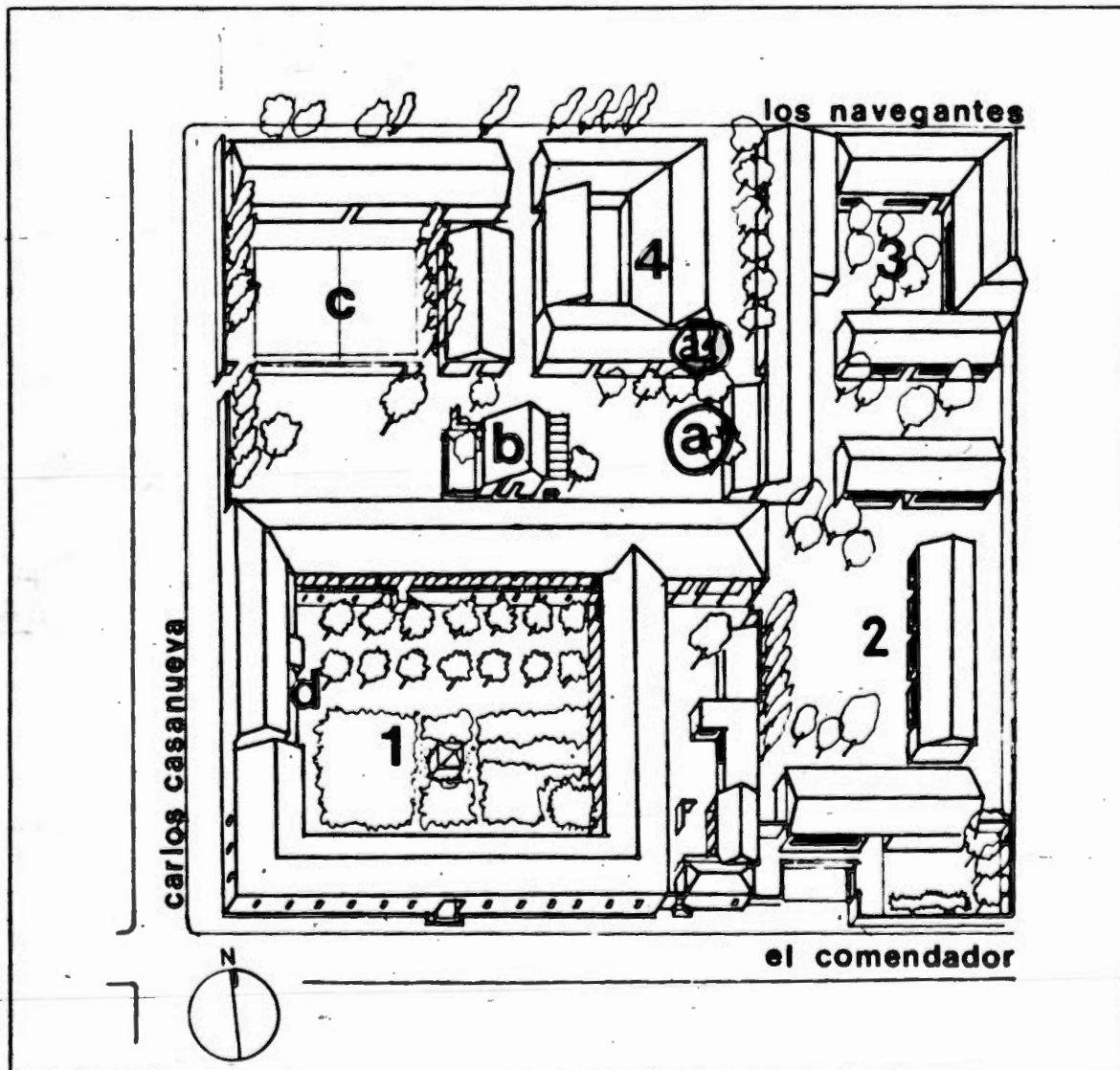
## Campus El Comendador

- 1. Escuela de Arquitectura
- 2. Esc. de Arte
- 3. Esc. de Diseño
- 4. Instituto de Estudios Urbanos

Sup. terreno : 15.000 m<sup>2</sup>  
 Sup. constr. : 5.200 m<sup>2</sup>

- a) Biblioteca de Arquitectura
- b Casino
- c Deportes
- d Capilla

a1 Biblioteca Cidu-lpu

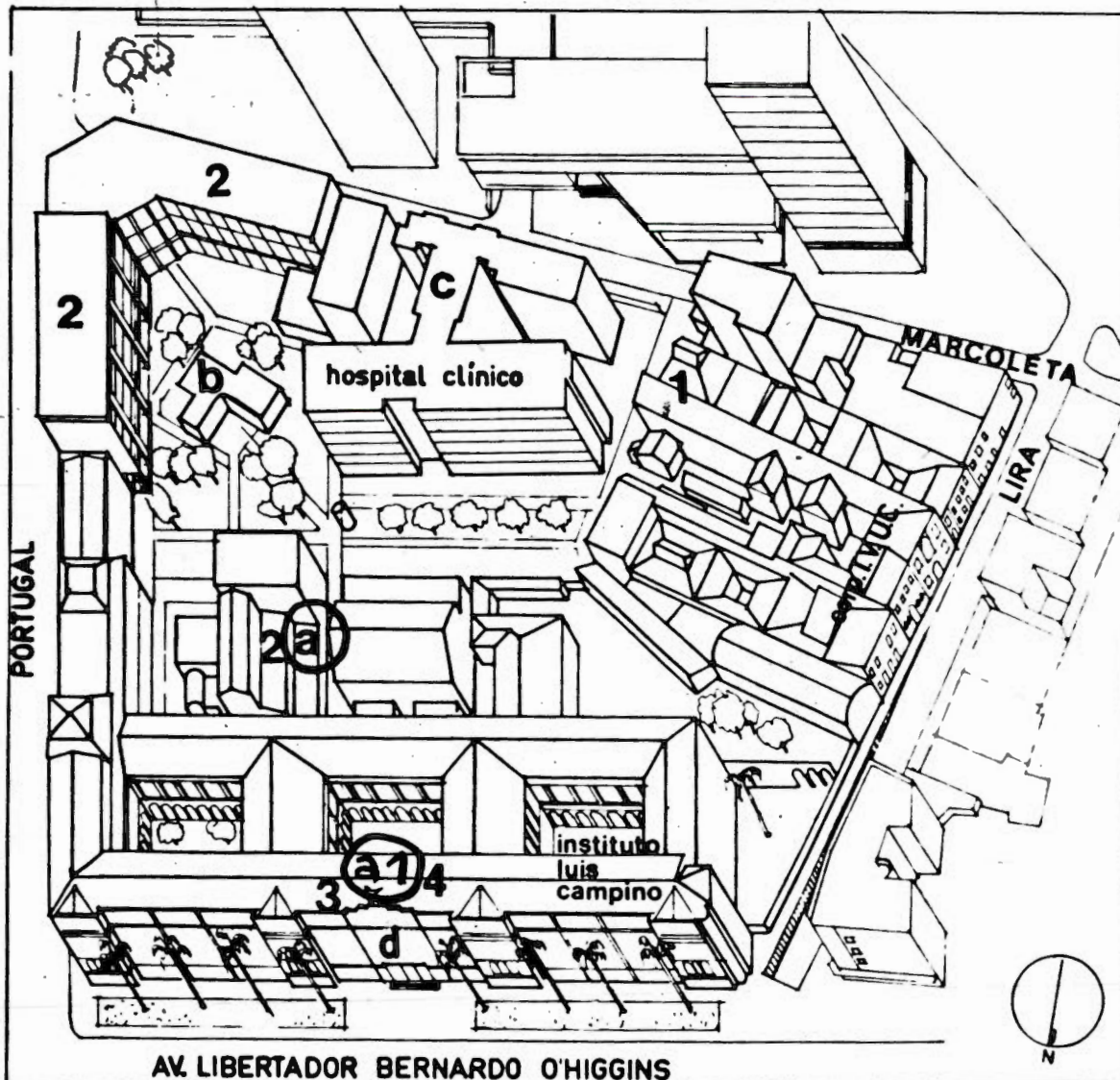


### Campus Casa Central

- 1 Esc. Medicina
- 2 Facultad Ciencias Biológicas
- 3 Rectoría
- 4 Inst. Ciencia Política

Sup. terreno: 24.500 m<sup>2</sup>  
 Sup. constr. : 40.500 m<sup>2</sup>

- a Biblioteca de Medicina y Cs. Biológicas
- b Casinó
- c Serv. Médicos
- d Capilla
- a1 Biblioteca de C. Política



## Campus Oriente

- 1 Fac. de Derecho
- 2 Fac. de Educación
- 3 Esc. de Periodismo
- 4 Inst. de Filosofía
- 5 Esc. de Teatro

- 6 Inst. de Letras
- 7 Fac. de Teología
- 8 Departamento de Estética
- 9 Inst. de Música
- 10 Inst. de Historia

Sup. terreno : 57.000 m<sup>2</sup>  
 Sup. constr. : 13.000 m<sup>2</sup>

- a Bibliotecas General Campus Oriente
- b Casino
- c Complejo Deportivo
- d Capilla
- a1 Biblioteca de Derecho
- a2 Biblioteca de Música
- a3 Biblioteca de Teatro

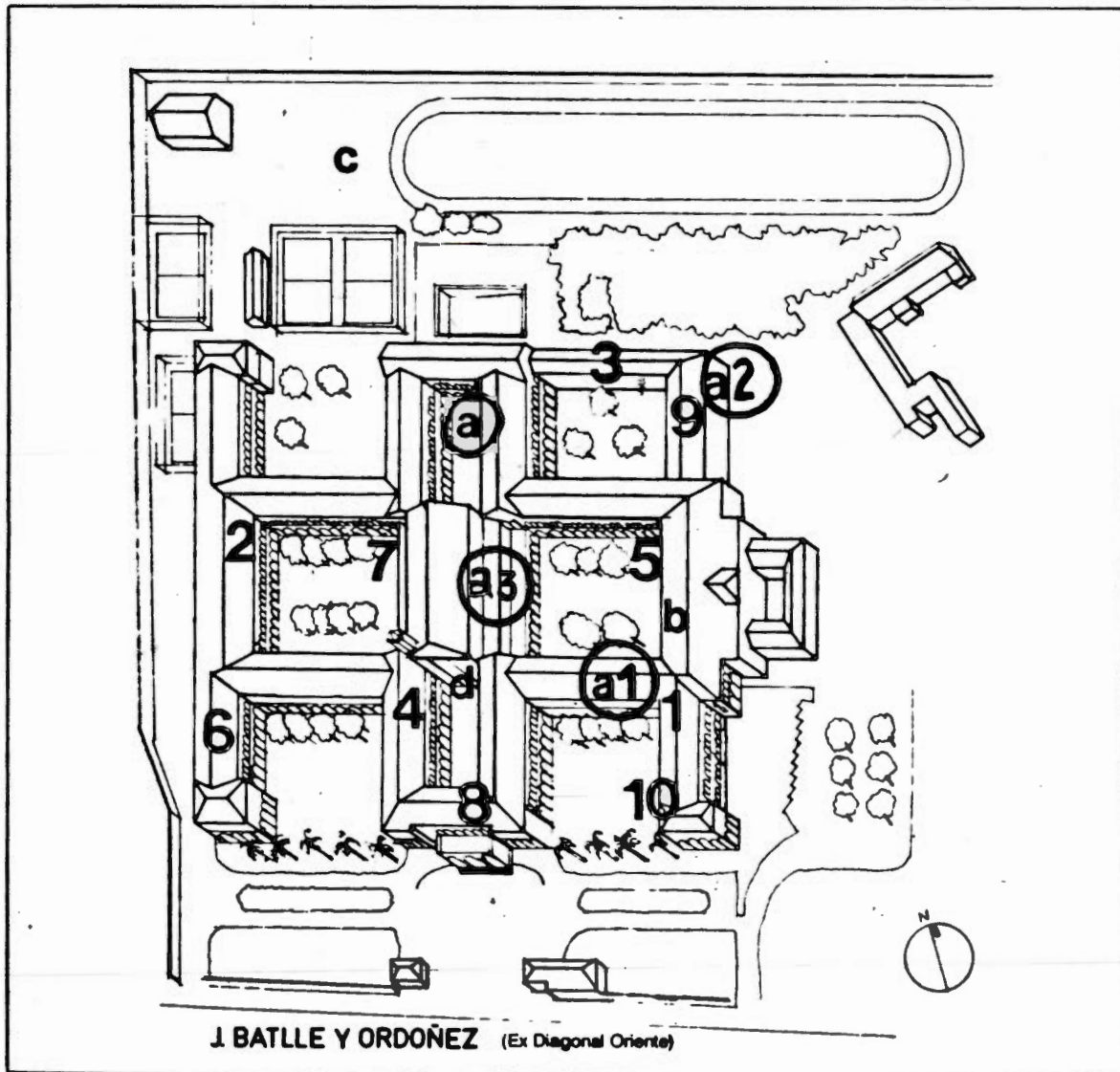


Tabla N° 4 - Instalaciones en cada biblioteca

BIBLIOTECA	N° DE MESAS	N° DE SILLAS	SUPERFICIE ASIGNADA A SALAS DE LECTURA
Central			
General Campus Oriente			
Música			
Teatro			
Derecho			
Arquitectura, Arte y Diseño			
Medicina y Ciencias Biológicas			
Economía y Administración			

## 2.6. Material bibliográfico

De acuerdo a las estadísticas vigentes, al 30 de abril de 1983 el Sistema tenía 847.534 ítems, desglosados en:

- libros	282.261
- revistas	447.910
- audiovisuales	9.388
- tesis	22.064
- folletos	62.338
- otros materiales	23.573
	<hr/>
TOTAL	847.534

En su tratamiento administrativo, la colección se divide de acuerdo a las siguientes definiciones:

### (a) Colección de Reserva:

Contiene todos los libros, revistas, folletos, tesis y audiovisuales que corresponden a los requerimientos bibliográficos mínimos de los cursos que se dictan en la Universidad.

En cada una de las bibliotecas existe una Sección Reserva que se caracteriza (además) por período de préstamo restringido.

### (b) Colección General:

Comprende todos los libros que no forman parte de la Reserva.

(c) Hemeroteca:

Contiene la colección de publicaciones periódicas a las cuales está o ha estado suscrito el Sistema. Esto determina la condición de títulos vivos o muertos.

(d) Colecciones Especiales:

Reúne las publicaciones de la Universidad Católica, ~~los~~ manuscritos y libros raros, ~~las~~ tesis y otros documentos especiales que no corresponden a las clasificaciones anteriores.

El presupuesto asignado para adquisición de material bibliográfico en 1983, asciende a \$ 42.913.000, de los cuales \$ 15.160.000 corresponden a libros y \$ 27.753.000 a revistas.

En las Tablas N°s 5 a 14, se presenta la distribución del material bibliográfico por biblioteca y el total del Sistema. En ellas se incluye además información sobre la cantidad de préstamos y la asistencia registrada cada mes de 1982.

TABLA N° 5

## RECURSOS BIBLIOGRAFICOS DEL SISTEMA AL 30 DE ABRIL DE 1983

BIBLIOTECA	LIBROS	REVISTAS	TESIS	FOLLETOS	AUDIOVISUALES	OTROS	TOTAL
CENTRAL (*)	117.191	205.390	8.614	7.284	185	3.227	342.431
ECONOMIA Y ADMIN.	34.062	46.592	1.809	42.613	-	4.688	129.764
MEDICINA Y CC.BB.	16.255	137.014	768	1.528	-	-	155.565
ARQ. - I.E. URBANOS	20.625	21.572	641	965	2.130	750	46.683
GRAL. C. ORIENTE	67.524	17.864	2.476	1.022	42	39	88.967
TEATRO	7.038	3.958	137	179	5.464	12.687	29.643
MUSICA	1.616	1.226	1.922	2	163	2.182	7.151
DERECHO	17.950	14.254	5.697	8.205	1.404	-	47.510
TOTAL SISTEMA	282.261	447.910	22.064	62.338	9.388	23.573	847.534

(\*) Incluye Biblioteca de Ciencia Política y Biblioteca de Matemática.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: DERECHO. (A.8.2...)  
ESTADISTICAS SOLO A PARTIR 1982

Mensual
Acumulado

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb.	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asistencia	500	500	2000	3300	4780	6310	7555	9022	10759	12272	13597	14251
Libros	654	—	988	1199	1236	1244	980	650	1247	930	921	327
Revistas	654	654	1642	2841	4077	5321	6301	6951	8198	9128	10049	10376
Otros	2	—	98	236	366	371	298	185	306	490	168	41
Total	20	2	100	336	702	1073	1371	1556	1862	2352	2520	2561
Préstamos	20	—	29	159	669	773	597	700	677	971	262	40
Uso en Sala	20	20	49	208	377	1650	2247	2947	3624	4595	4957	4897
Total	676	—	1115	1594	2271	2388	1875	1535	2230	2391	1351	408
Préstamos	676	676	1791	3385	5656	8044	9919	11454	13684	16015	17426	17834
Uso en Sala	35	—	470	682	1120	678	369	373	544	557	415	224
Total	35	35	505	1187	2307	2985	3254	3727	4271	4828	5243	5467
Total Circulación	711	—	1585	2276	3391	3066	2244	1908	2774	2948	1766	632
Total	711	711	12296	4572	7963	11029	13273	15101	17955	20903	22669	23301

Items 31-Dic-81	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb.	Octubre	Noviembre	Diciembre
Libros	31	—	707	44	27	54	18	45	48	44	16	5
Total	17355	—	17462	17506	17533	17587	17605	17650	17698	17742	17758	17763
Revistas	103	—	251	253	752	610	173	172	183	80	132	112
Total	11389	—	17640	11893	12045	12655	12828	13000	13183	13263	13395	13507
Otros	6	—	1	6	14	4	2	23	77	1322	1701	923
Total	9843	—	9844	9850	9864	9868	9870	9893	9970	11292	12993	13916
Total	140	—	359	303	793	668	193	240	308	1446	1849	1040
Total	38587	—	38946	39249	39442	40110	40303	40543	40851	42297	44146	45186

OTROS  
FolletoS ~ 8454  
Tesis ~  
Otros ~ 21283  
AUDIO VIS ~ 4838

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: TEATRO 1982 - EN SEPTIEMBRE

SEFUSIONO A BURO  
EN SEPTIEMBRE

Mensual
Acumulado

Asistencia	RESUMEN ESTADISTICO: TEATRO 1982 - EN SEPTIEMBRE											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
265	-	1116	1324	1401	1609	1043	1415	1150	984	1610	739	
265	265	1381	2705	4106	5715	6258	8173	9323	10307	11917	12656	
Libros	277	-	788	769	739	771	479	735	499	468	607	237
	277	277	1065	1834	2573	3344	3823	4558	5057	5525	6132	6363
Revistas	23	-	56	39	70	70	40	48	52	70	97	41
	23	23	79	118	188	258	298	346	398	468	565	606
Otros	87	-	-	68	47	77	317	92	51	107	185	126
	87	87	87	155	202	279	596	688	739	846	1031	1157
Total Préstamos	387	-	844	876	856	978	836	875	602	645	889	398
	-	-	1231	2107	2963	3881	4717	5592	6194	6839	7728	8126
Uso en Sala	-	-	-	149	244	309	278	219	200	262	480	142
	-	-	-	149	393	702	980	1199	1399	1661	2141	2283
Total Circulación	387	-	844	1025	1100	1227	1114	1094	802	907	1369	540
	387	387	1231	2256	3356	4583	5697	6791	7593	8500	9869	10409
Items 31-Dic-81	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Libros	14	-	28	35	45	14	66	52	15	17	14	22
6.654	6.668	6.668	6.696	6731	6776	6790	6856	6908	6923	6940	6954	6976
Revistas	79	-	50	36	40	34	27	48	19	113	38	246
3078	3157	3157	3207	3243	3283	3317	3344	3392	3411	3524	3562	3808
Otros	148	-	153	144	103	88	73	90	105	181	77	82
16.809	16957	16957	17110	17251	17354	17442	17515	17605	17710	17891	17968	18050
Total	241	-	231	212	188	136	166	190	139	311	129	350
26.541	26782	26782	27013	27225	27413	27549	27715	27905	28044	28355	28484	28834

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

07406-1574

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: ..... CENTRAL 1982

Mensual
Acumulado

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asistencia	3.329	18.740	47.197	46.392	60.512	27.346	50.289	70.161	49.897	19.762	367.924	387.686
Libros	1.928	11.316	21.946	20.910	23.874	12.235	14.145	24.205	21.891	21.918	21.891	9.674
Revistas	1.928	13.244	35.190	56.100	79.974	92.209	106.324	152.447	174.338	184.012	174.338	184.012
Otros	3.259	3.247	5.533	4.874	9.541	3.005	6.713	5.663	3.581	4.052	3.581	677
Total	3.259	6.506	12.039	16.913	26.454	29.459	36.172	47.835	49.468	50.145	49.468	50.145
Préstamos	208	829	1.478	1.253	2.151	607	1.308	2.147	1.197	1.231	1.197	364
Uso en Sala	208	1.037	2.515	3.768	5.919	6.526	7.834	9.981	12.409	11.212	12.409	12.773
Total	5.395	15.392	28.957	27.037	35.566	15.847	22.136	32.015	26.669	27.201	26.669	10.715
Circulación	5.395	20.787	49.744	76.781	112.347	128.194	150.330	182.345	209.546	236.215	236.215	246.930
Uso en Sala	1.790	3.521	4.961	4.236	8.486	4.312	5.471	7.171	5.283	7.041	7.041	5.173
Total	1.790	5.311	10.272	14.508	22.994	27.306	32.777	39.948	45.231	52.272	52.272	57.445
Circulación	7.185	18.913	33.918	31.273	44.052	20.159	27.607	39.186	33.710	33.710	33.710	15.888
Total	7.185	26.098	60.016	91.289	135.341	155.500	183.107	222.293	254.777	288.487	288.487	304.375
Items 31-Dic-81	424	285	276	207	369	1.153	543	421	388	309	388	309
Libros	110.633	110.918	111.194	111.401	111.770	112.923	113.466	114.056	114.477	114.865	114.865	115.174
Revistas	928	1.420	1.438	1.184	1.050	1.077	1.072	1.324	2.089	2.089	2.089	10.455
Otros	188.232	189.652	191.090	192.274	193.324	194.401	195.473	196.797	197.833	199.922	199.922	200.967
Total	273	218	103	141	83	320	67	167	97	103	97	103
Libros	16.956	17.174	17.277	17.418	17.501	17.821	17.833	18.055	18.127	18.224	18.224	18.327
Otros	1.625	1.923	1.817	1.532	1.502	2.550	1.682	2.081	1.529	2.574	2.574	1.457
Total	315.821	317.744	319.561	321.093	322.595	325.145	326.827	328.908	330.437	333.011	333.011	334.468

+ 206 C.P. = 334734 - 160 de conc. Te. = 334574  
334.468 - 160 = 334308

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO:..MUSICA...1982

Mensual
Acumulado

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb.	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asistencia	130	130	455	540	540	725	570	460	700	815	835	120
	130	130	585	1125	1665	2390	2960	3420	4120	4935	5770	5890
Libros	102	—	299	437	449	520	485	635	819	1.110	1.170	100
Revistas	102	102	401	838	1287	1807	2.292	2927	3.746	4.856	6.026	6.126
Otros	27	—	50	54	67	75	112	64	39	55	46	2
Total	27	27	77	131	198	273	385	449	488	543	589	541
Préstamos	345	—	858	934	922	1296	867	1001	1.298	1.760	2.045	176
	345	345	1203	2.037	3.059	4.355	5.222	6.223	7.521	9.281	11.326	11.502
Uso en Sala	474	—	1.207	1.425	1.438	1.891	1.404	1.700	2.156	2.925	3.261	278
	474	474	1.681	3.106	4.544	6.435	7.899	9.599	11.755	14.680	17.941	18.219
Total Circulación	—	—	—	—	326	400	330	270	360	440	560	80
	474	—	1.207	1.425	1.764	2.291	1.794	1.970	2.516	3.365	3.821	358
	474	474	1.681	3.106	4.870	7.161	8.955	10.925	13.441	16.806	20.627	20.985
Items 31-Dic-81	—	—	—	2	2	2	6	5	3	1	17	5
Libros	1551	1551	1551	1553	1555	1557	1563	1568	1571	1572	1589	1594
Revistas	11	—	22	13	10	13	3	4	9	8	10	—
Otros	1135	1135	1157	1170	1180	1193	1196	1200	1209	1217	1227	1227
Total	17	—	17	12	45	7	101	108	5	48	100	7
	3.835	3.835	3.852	3.864	3.909	3.916	3.926	4.034	4.039	4.087	4.187	4.188
	28	—	39	27	57	22	19	117	17	57	1127	6
Total	6.521	6.521	6.560	6.587	6.644	6.666	6.685	6.802	6.819	6.876	7.003	7.009

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: Medicinas... 1982...

Mensual
Acumulado

Asistencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb.	Octubre	Noviembre	Diciembre
Libros	3370	8983	10475	9963	9963	10047	13762	11116	15441	13120	13419	6803
Revistas	3370	4195	23653	33616	33616	43663	57425	68541	83982	97102	110521	117324
Otros	319	181	3582	2896	2870	2488	1200	2542	3520	3320	3225	1609
Total	1289	482	2320	654	707	769	725	912	949	849	748	432
Préstamos	1289	1771	4091	4745	5452	6221	6946	7858	8807	9656	10404	10836
Otros	16	-	-	-	6	4	-	3	3	4	-	-
Total	16	16	16	16	22	26	26	29	32	36	36	36
Préstamos	1624	663	5902	3550	3583	3261	1925	3457	4472	4173	3973	2041
Otros	1624	2287	8189	11739	15322	18583	20508	23965	28437	32610	36583	38624
Otros	-	-	-	2148	2753	2379	2046	3403	3166	2552	2252	991
Otros	-	-	-	2148	4901	7280	9326	11729	14895	17447	19699	20690
Total	1624	663	5902	5698	6336	5640	3971	5860	7638	6725	6225	3032
Préstamos	1624	2287	8189	13887	20223	25863	29834	35694	43332	50057	56282	59314
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	56	70	51	79	703	131	71	96	58
Total	32	-	52	56	70	51	79	703	131	71	96	58
Libros	15091	15123	15175	15231	15301	15352	15431	15534	15665	15736	15832	15890
Revistas	661	25	664	605	589	606	704	495	508	498	554	227
Otros	130348	131034	131698	132303	132892	133498	134202	134697	135205	135703	136257	136484
Otros	-	-	33	28	18	12	5	57	13	2	10	-
Total	2064	2064	2097	2125	2143	2155	2161	2218	2231	2233	2243	2243
Otros	693	25	749	689	677	669	789	655	652	571	660	285
Total	147503	148221	148910	149659	150336	151005	151744	152449	153101	153672	154332	154617

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: CAMPUS ORIENTE, BUCA. 1982

Mensual
Acumulado

Asistencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Libros	3.340	—	12.525	18.678	19.227	20.203	10.704	15.061	20.724	24.122	21.805	7.884
Revistas	1.955	1.555	14.480	33.158	52.385	72.588	83.292	98.353	119.077	140.199	162.004	169.888
Otros	116	—	775	714	1.151	1.612	543	1.242	2.772	1.909	2.117	1.004
Total	5.411	3.340	25.103	55.224	86.120	116.235	131.927	157.558	191.666	226.282	259.383	271.671
Préstamos	2.204	2.204	16.247	36.376	57.546	80.154	91.834	108.935	133.420	158.510	183.836	193.308
Uso en Sala	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total Circulación	2.204	2.204	16.247	36.376	57.546	80.154	91.834	108.935	133.420	158.510	183.836	193.308
Items 31-Dic-81	249	—	369	2.911	557	507	779	570	859	439	369	101
Libros	61.798	61.798	62.167	63.458	63.015	63.522	64.301	64.871	65.730	66.169	66.538	66.639
Revistas	241	—	225	189	229	192	190	255	270	166	218	124
Otros	15.206	15.206	15.431	15.620	15.349	16.041	16.231	16.486	16.756	16.922	17.140	17.264
Total	79.245	79.245	80.583	81.101	81.916	82.707	83.704	84.673	85.907	86.583	87.180	87.423

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: E.C.O.M.O.A.I.T.: 1982

Mensual
Acumulado

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asistencia	1845	—	12.774	20.835	19.960	21.230	17.559	17.875	22.494	19.442	19.500	8.650
	1845	1845	14.619	35.454	55.414	76.644	94.203	112.078	134.572	154.014	173.514	182.164
Libros	560	—	4.734	7.387	7.574	8.228	6.547	6.715	7.996	7.245	7.182	4.243
Revistas	560	560	5.294	12.681	20.255	28.483	35.030	41.745	49.741	56.986	64.168	68.411
	270	—	481	653	550	676	562	762	855	721	748	311
	270	270	751	1.404	1.954	2.630	3.192	3.954	4.809	5.530	6.278	6.589
Otros	400	—	2.341	4.703	4.085	4.136	3.745	3.490	5.045	4.067	4.080	2.902
	400	400	2.741	7.444	11.529	15.665	19.410	22.900	27.945	32.012	36.092	38.994
Total	1.230	—	7.556	12.743	12.209	13.040	10.854	10.967	13.896	12.033	12.010	7.456
Préstamos	1.230	1.230	8.786	21.529	33.738	46.778	57.632	62.599	82.495	94.528	106.538	113.994
Uso en Sala	—	—	960	1.208	932	1.113	852	950	1.100	928	954	656
	—	—	960	2.168	3.100	4.213	5.065	6.075	7.115	8.043	8.997	9.653
Total Circulación	1.230	—	8.516	13.951	13.141	14.153	11.706	11.917	14.996	12.961	12.764	8.112
	1.230	1.230	1.974	23.697	36.838	50.991	62.677	74.614	89.610	102.571	115.535	123.647
Items 31-Dic-81	58	—	162	109	132	83	105	129	99	91	33	31
Libros	32.832	32.832	32.994	33.003	33.235	33.318	33.423	33.552	33.657	33.742	33.775	33.806
Revistas	43.141	—	297	482	302	246	739	322	206	125	259	98
Otros	46.804	47.164	47.256	47.276	47.489	47.620	47.656	48.004	48.064	48.289	48.342	48.343
Total	122.777	123.253	123.804	124.415	125.062	125.522	125.802	126.601	126.966	127.407	127.752	127.882

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

RESUMEN ESTADISTICO: A.R. SUTTEC. BA. S. I. R. U. - 1982

OTROS 1981.55  
29.690  
2.619  
232

Asistencia	RESUMEN ESTADISTICO: A.R. SUTTEC. BA. S. I. R. U. - 1982											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
223			3.612	4.790	4.649	4.085	3.004	4.252	5.395	5.051	4.816	1965
223			3.835	8.625	13.274	17.359	20.363	24.615	30.070	35.061	39.877	41.842
562			2.655	3.566	3.435	3.083	2.266	2.637	3.252	3.364	2.805	1.249
562			3.217	6.783	10.218	13.301	15.567	18.204	21.456	24.820	27.625	28.874
34			229	1.306	1.091	1.122	602	1.114	1.191	1.209	1.528	1.160
34			263	1.569	2.660	3.782	4.384	5.498	6.689	7.898	9.426	10.586
13			12	15	42	24	15	30	19	202	62	60
13			25	40	82	106	121	151	170	372	434	494
609			2.896	4.887	4.568	4.229	2.883	3.781	4.462	4.775	4.375	2.469
609			3.505	8.392	12.960	17.189	20.072	23.853	28.315	33.090	37.485	39.954
-			1.092	1.509	1.255	767	610	824	618	1.020	1.172	374
-			1.092	2.601	3.856	4.623	5.233	6.057	6.675	7.095	8.867	9.241
609			3.988	6.396	5.823	4.996	3.493	4.605	5.080	5.795	5.567	2.843
609	609		4.597	10.993	16.816	21.812	25.305	29.910	34.990	40.785	46.352	49.195
Items 31-Dic-81	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Libros U	23		93	68	95	102	114	132	122	46	76	58
19.429	19.452		19.545	19.613	19.708	19.810	19.924	20.056	20.178	20.224	20.300	20.358
Revistas V	83		199	160	272	112	164	184	122	193	110	149
20.354	20.437		20.636	20.796	21.068	21.180	21.344	21.528	21.650	21.843	21.953	22.102
Otros V	56 V		69	44	34	20	11	204	46	18	4	18
3.851	3.907		3.976	4.020	4.054	4.074	4.085	4.289	4.335	4.353	4.357	4.375
Total	162		361	272	401	234	289	520	2.901	2.57	190	225
43.634	43.796		44.157	44.429	44.830	45.064	45.353	45.873	46.163	46.420	46.610	46.835

S E R V I C I O S

L E C C I O N

2619  
232  
3851

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE  
 DIRECCION DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS  
 RESUMEN ESTADISTICO... T.P.T.A.L.S.S.S.T.R.M.A.  
 1982.  
 CENTRO ARQUIT.  
 MUSICA - MEDIC.  
 DERECHO - ECONOMIA  
 C. QUIMICA  
 TERCERA

Asistencia	RESUMEN ESTADISTICO... T.P.T.A.L.S.S.S.T.R.M.A.											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
13.002	825	116.582	62.943	115.281	129.853	20.221	86.277	133.433	115.702	124.503	50.981	
13.002	13.827	82.790	119.352	314.633	444.486	524.707	610.984	744.417	860.119	984.622	1.035.603	
Libros	6.357	181	36.827	56.878	56.440	60.411	34.876	43.090	62.262	59.477	59.606	25.317
Revistas	5.020	482	7.256	9.189	8.276	14.241	5.887	11.040	11.827	9.355	9.033	3.668
Otros	1.222	—	4.812	8.094	7.816	9.249	6.581	7.422	10.229	10.401	9.235	4.252
Total Préstamos	12.599	663	48.955	74.161	73.132	83.901	47.364	61.552	84.318	79.233	77.874	33.237
Uso en Sala	1.825	—	6043	10.657	10.266	14.132	8.797	10.510	13.159	11.042	12.874	7.640
Total Circulación	14.424	663	54.998	84.818	83.998	98.033	56.161	72.062	97.477	90.275	90.748	40.877
Items 31-Dic-81	15.087	709.085	154.703	154.703	232.901	336.934	393.095	465.157	562.634	652.909	743.657	784.534
Libros	831	—	1056	931	1135	1.182	2.320	1.579	1.267	1.130	1.009	589
Revistas	265.412	265.412	266.508	267.329	268.534	269.706	272.026	273.605	275.472	276.602	277.611	278.200
Otros	2.222	25	3.728	3.176	2.778	2.863	2.477	2.552	2.641	2.219	3.410	2.001
Total	413.822	413.847	416.775	420.151	422.929	425.792	428.269	430.821	433.462	435.631	439.091	441.092
Items 31-Dic-81	860	—	608	392	597	437	546	931	578	1.939	2.052	1.146
Libros	103.686	103.686	104.294	104.626	105.283	105.720	106.266	107.247	107.825	109.764	111.816	112.962
Revistas	3.913	25	4.832	4.449	4.510	4.482	5.343	5.112	5.026	5.288	6.471	3.736
Otros	782.920	782.945	787.777	792.226	796.736	801.218	806.261	811.673	816.779	822.047	828.518	832.254
Total	782.920	782.945	787.777	792.226	796.736	801.218	806.261	811.673	816.779	822.047	828.518	832.254

832.254 + c. politica + MAT = 832.68 - Descarte 3.962 = 828.718 Items

S E R V I C I O S

C O L E C C I O N

## 2.7. Público usuario

El público, según las descripciones en el punto 2.1., está compuesto principalmente por alumnos de pre-grado, docentes e investigadores, aunque los administrativos también tienen derecho a hacer uso de los servicios de bibliotecas.

El Sistema proporciona además atención a usuarios externos a través de sus servicios de referencia y préstamo interbibliotecario, y en general, de los convenios de cooperación con instituciones y otras bibliotecas, dando prioridad, sin embargo, a los usuarios de la Universidad.

La Tabla N° 14 contiene cifras sobre la cantidad y tipo de usuarios de cada campus (Estos datos sólo tienen carácter descriptivo, y no necesariamente reflejan demanda real, ya que un mismo usuario puede requerir servicios de más de una biblioteca, en distintos campus).

Por último, en el Cuadro N° 1 se presenta un resumen de las características de operación y servicios de las Bibliotecas del Sistema, relacionandolas con las unidades académicas a las que atienden.

Tabla N° 14 - Público usuario

## (a) Alumnos de pre-grado

CAMPUS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
Oriente	1.139	2.258	3.737
Casa Central	305	247	552
El Comendador	289	364	653
San Joaquín	2.431	1.526	3.957
Total Santiago	4.164	4.735	8.899

## (b) Alumnos de post-grado

CAMPUS	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
Oriente	62	152	214
Casa Central	64	30	94
El Comendador	16	15	31
San Joaquín	54	13	67
Total Santiago	196	210	406

## (c) Docentes

CAMPUS	TIPO DE JORNADA				TOTAL
	44 hrs.	33 hrs.	22 hrs.	P.H.	
Oriente	114	20	102	383	619
Casa Central	212	20	44	104	380
El Comendador	133	6	40	59	238
San Joaquín	322	11	60	359	752
Total Santiago	781	57	246	905	1.989

CUADRO N° 1 DESCRIPCION DE LAS BIBLIOTECAS

BIBLIOTECA	Arquitectura, Arte y Diseño Cidu-Ipu	General Campus Oriente	Central	Derecho(*)	Economía	Medicina	Música	Teatro
LOCALIZACION	Campus El Comendador	Campus Oriente	Campus San Joaquín	Campus Oriente	Campus San Joaquín	Campus Casa Central	Campus Oriente	Campus Oriente
U.A. A LAS QUE SIRVE BASICAMENTE	Esc.de Arq. Esc.de Dis. Esc.de Arte	Esc.de Educ. Inst.de Fil. Inst.de Let. Esc.de Period. Inst.de Hist.	Esc.de Ingen. Esc.de Enfer. Esc.de Agron. Esc.de Psicol. Esc.de T.Soc. Inst.de Sociol. Inst.de Geog. Inst.de Fis. Inst.de Mat. Inst.de Quim. Esc.de C.Civ.	Esc.de Der.	Inst.de Econ	Esc.de Medic. Inst.de Cs. Biológicas	Inst.de Mus.	Esc.de Teatro
TOTAL (**) DOCENTES	140	557	690	84	87	364	21	21
TOTAL (***) ALUMNOS PRE-GRADO	653	2.993	3.192	444	765	552	34	53
TOTAL (***) ALUMNOS POST-GRADO	31	215	41	-	26	94	-	-
HORARIO DE ATENCION	9:30 - 18:00	8:30 - 19:00 Rva.8:30-18:30	8:30 - 19:00 Rva.8:30-19:00	9:00 - 13:15 14:30 - 18:00	9:00 - 17:30	9:00 - 20:30 Rva. 9-19:00	9:00 - 13:00 14:15 - 18:00	9:00 - 13:15 14:30 - 18:00
TIPO DE ESTANTERIA	Abierta Rva.Cerrada	Cerrada	Abierta Rva.Cerrada	Abierta	Cerrada	Libros Abierta Rev. Cerrada	Abierta	Abierta
OTROS USUARIOS	- Otras Universidades	- Otras Universidades - Otras Unidades Académicas	- Otras Universidades	- Otras Universidades	- Otras Universidades - Organismos varios	- Universidad de Chile - Médicos de la U.C.	- Educación Parvularia - Teatro	- Compañías de Teatro - Alumnos Universidad de Chile
PERSONAL	3 Bibliot. 3 Ayudantes 1 Portero 7 Ayud.Alumn. 1 Aux.fotoc.	6 Bibliot. 9 Ayudantes 5 Ayud.Alumn. 4 Auxiliares	12 Bibliot. 2 Secretar. 21 Ayudantes 7 Auxiliares 2 Porteros 1 Vigilante 17 Ayud.Alumn.	2 Bibliot. 2 Ayudantes 1 Ayud.Alumn. 1 Aux.½ dfa	2 Bibliot. 5 Ayudantes 2 Ayud.Alumn.	4 Bibliot. 1 Secretaria 3 Ayudantes 6 Ayud.Alumn. 2 Auxiliares 1 Portero 1 Mayordomo	1 Bibliot. 1 Ayudante 3 Ayud.Alumn.	1 Bibliot. 2 Ayud.Alumn.

Fuente: Cuenta de Rectoría 1982  
Dirección del Sistema de Bibliotecas

- (\*) Se incorporó al Sistema en 1982.  
(\*\*) Incluyendo jornadas completas y parciales.  
(\*\*\*) En 1981.