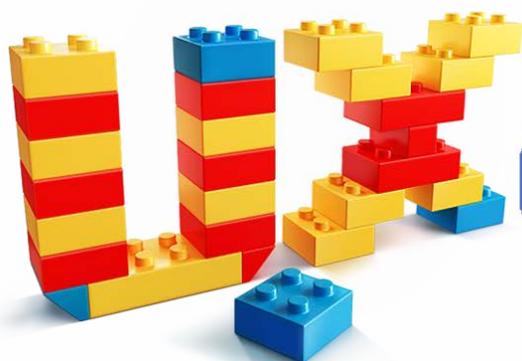


Estudio Cuantitativo sobre  
Percepción de **Satisfacción de**  
**Usuarios/as Remotos de**  
**[www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl)**  
**Biblioteca Nacional de Chile**  
**2015**



**Consultores**



## 1. Introducción

En el marco de la celebración de sus 200 años y con el espíritu de integrar la voz de sus usuarios/as en la toma de decisiones, la Biblioteca Nacional de Chile se ha propuesto **evaluar el nivel de satisfacción de sus usuarios/as en todos los servicios que ofrece**, tanto remotos como presenciales. Para ello, entre 2013 y 2014, levantó dos estudios cualitativos sobre satisfacción y perfilamiento de usuarios/as cuyo principal objetivo fue conocer las dimensiones o aspectos que éstos estiman relevantes para valorar los servicios que otorga la Biblioteca.

Durante 2015 la Biblioteca levantó el primer **Estudio Cuantitativo sobre Perfilamiento y Satisfacción de Usuarios/as Remotos y Presenciales** a través de 7 encuestas, basadas en las dimensiones relevadas por los usuarios/as en los estudios anteriores y diseñadas según por el Equipo Ux Consultores.

**En total, se aplicaron 4.326 encuestas.**

**A nivel presencial se aplicaron 1.533 encuestas de carácter presencial:** 646 a usuarios/as que consultan colecciones; 206 a usuarios/as que utilizan los espacios de la Biblioteca sin consultar colecciones; 298 a usuarios/as que asisten a actividades de Extensión Cultural; y 383 a personas que visitaron la Biblioteca en la XVI versión del Día del Patrimonio Cultural.

**A nivel remoto, se aplicaron 2.793 encuestas:** 2.130 a visitantes del sitio web [www.memoriachilena.cl](http://www.memoriachilena.cl); 397 a visitantes del sitio web [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl); y 266 a visitantes del sitio web [www.chileparaninos.cl](http://www.chileparaninos.cl)

El diseño muestral se basó en los datos estadísticos de 2014 relativos a la cantidad de visitas estimadas para cada uno de los sitios web estudiados.

Así, todas las encuestas presentan un **nivel de confianza de un 95% y un error muestral del 5%.**



## 2. Objetivos

### Objetivo General:

Determinar el perfil de los visitantes de [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) y su grado de satisfacción respecto a este sitios web de la Biblioteca Nacional de Chile.

### Objetivos Específicos

- a. Caracterizar a los visitantes de [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) a partir de variables de género, edad, actividad principal, región y ciudad de residencia, solicitud de préstamos en de material y asistencia a actividades culturales.
- b. Establecer el nivel de conocimiento institucional que tienen los visitantes de [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) sobre la Biblioteca Nacional mediante la frecuencia de visita a los sitios web de la Biblioteca, seguimiento a sus redes sociales.
- c. Identificar los hábitos de uso que dan los visitantes de los sitios web a partir del lugar desde donde se conectan a [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) y la frecuencia con lo que lo hacen.
- d. Establecer el fin con que los visitantes se conectan a los sitios web a través de la forma de conocimiento de [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) y objetivos de la visita.
- e. Identificar el nivel de satisfacción que poseen los visitantes de [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) a partir de la experiencia de navegación por cada uno de ellos.

## 3. Metodología

### a. Instrumento

La encuesta aplicada<sup>1</sup> constó de 19 preguntas, las que se dividieron en las siguientes 5 categorías:

- a) **Perfilamiento:** Con 6 preguntas tendientes a identificar el tipo de personas que contestó la encuesta, a través de la recopilación de los siguientes datos:
  1. Edad;
  2. Género;
  3. Actividad;
  4. Región y comuna de residencia;
  5. Solicitud de préstamo en los salones de lectura de la Biblioteca; y
  6. Asistencia a las actividades de extensión cultural en la Biblioteca.
- b) **Nivel de conocimiento sobre la Biblioteca:** Con 3 preguntas cuyo objetivo es establecer el nivel de conocimiento institucional que tienen estos usuarios/as sobre la Biblioteca, a través de los siguientes aspectos:
  1. Frecuencia de visita a los sitios web de la Biblioteca ([www.bibliotecanacional.cl](http://www.bibliotecanacional.cl), [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl), [www.memoriachilena.cl](http://www.memoriachilena.cl) y [www.chileparaninos.cl](http://www.chileparaninos.cl));
  2. Seguimiento en redes sociales de las cuentas oficiales de la Biblioteca Nacional en Facebook y Twitter.

---

<sup>1</sup> Vínculo a la encuesta completa:

<https://drive.google.com/file/d/0B4IW20srhVeJaGh0UloxcTdJeGc/view?usp=sharing>



3. Seguimiento en redes sociales de las cuentas oficiales de Memoria Chilena en Facebook y Twitter.
- c) **Hábitos de uso:** Con 2 preguntas tendientes a identificar:
1. El lugar desde donde las personas se conectan; y
  2. La frecuencia con que lo hacen.
- d) **Uso del sitio web:** Con 3 preguntas cuyo objetivo es establecer el fin con que las personas se conectan al sitio, a través de los siguientes 3 aspectos:
1. Cómo se enteró del sitio web;
  2. Para qué usa el sitio web; y
  3. Con qué frecuencia encuentra lo que busca.
- e) **Satisfacción:** Con 5 preguntas cuyo fin es establecer el nivel de satisfacción que tienen las personas que contestaron la encuesta, a través de los siguientes aspectos:
1. Logro del propósito de la visita al sitio web;
  2. Nivel de satisfacción al navegar por el sitio web;
  3. Evaluación Likert de los siguientes aspectos: Diseño del sitio web - Estabilidad y funcionamiento del sitio web - Comunicación con el equipo de BND - Facilidad para encontrar lo que busca en el sitio web;
  4. Intención de volver a navegar por el sitio web; e
  5. Intención de recomendar a otra persona el sitio web.

## **b. Diseño Muestral y Muestreo**

Dado el carácter abierto y público de los sitios web y la imposibilidad de estimar y manejar el número de respuestas a los instrumentos de recolección de información en este tipo de plataformas, la muestra inicial planteada para el estudio abordó los tres sitios web en su conjunto (www.memoriachilena.cl, www.chileparaninos.cl y www.bibliotecanacionaldigital.cl), buscando lograr con esto alcanzar un número de repuestas que asegurara un nivel de confianza de a lo menos 95% y un error muestral de 5%.

Respecto el universo considerado para el diseño muestral del estudio, se utilizaron los datos de visitantes estimados a los sitios sitio web entre los meses de septiembre a octubre de 2014, mismo periodo del año en que estuvieron disponibles los instrumento en las páginas web.

<b>Tabla N°1: Cantidad de Visitantes Estimados</b>				
<b>Mes</b>	<b>Biblioteca Nacional Digital</b>	<b>Chile para Niños</b>	<b>Memoria Chilena</b>	<b>Total</b>
Septiembre 2014	5.318	25.273	397.102	<b>427.693</b>
Octubre 2014	4.511	18.856	371.200	<b>394.567</b>
Total	<b>9.829</b>	<b>44.129</b>	<b>768.302</b>	<b>822.260</b>

Fuente: Google Analytics

De esta forma la muestra del estudio es de 385 encuestas cuyo muestreo se realizó de manera estratificada y proporcional al peso de cada sitio web en el total de visitantes estimados para el periodo.



Mes	Biblioteca Nacional Digital	Chile para Niños	Memoria Chilena	Total
Peso porcentual del sitio web	1,2%	5,4%	93,4%	100%
Total Sub-Muestra	5	21	359	385

Fuente: elaboración propia

### c. Metodología de Análisis

El análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de campo seguirá la estructura planteada en el punto 1. de este informe, “Instrumento”:

- Perfilamiento:** Identificar a los visitantes en tanto edad, género, actividad principal, región y comuna de residencia, si utilizan los servicios presenciales de la Biblioteca y si asisten a actividades de extensión cultural que ofrece la institución.
- Nivel de conocimiento sobre la Biblioteca:** Establecer el nivel de conocimiento institucional que tienen estos usuarios/as sobre la Biblioteca, y el sitio web en específico, a través de la identificación de la frecuencia de visita a los sitios web de la institución el seguimiento a sus redes sociales.
- Hábitos de uso:** Perfilar a los visitantes a partir del lugar desde dónde visitan el sitio web y con qué frecuencia lo realiza.
- Uso del sitio web:** Establecer el uso que los visitantes dan al sitio web mediante aspectos relativos al modo de conocimiento del sitio, el objetivo de visita y frecuencia de éxito en las búsquedas realizadas.
- Satisfacción:** Se busca establecer el nivel de satisfacción de los visitantes a partir del logro del propósito de sus visitas, satisfacción de navegación, evaluación de 8 elementos Likert, intención de volver a navegar por el sitio web e intención de recomendarlo.

En cada uno de estas secciones se presentará los datos obtenidos para cada pregunta incluida en ella, mostrando su relación con el género de los encuestados/as además de su correlación con otras variables, que, al momento de estudiar los datos, aparezcan relevantes para explicar los resultados obtenidos.

Dado que el levantamiento de información se realizó en forma on-line en un formato de auto-aplicación, el estudio no considera dentro de sus etapas el proceso de supervisión de las respuestas y, por el contrario, el análisis de la información se realizará sobre el supuesto que la información entregada por los encuestados/as es verás.

## 4. Resultados Levantamiento de Información

La ejecución de la encuesta para el sitio web [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) se desarrolló en el periodo comprendido entre 14 de septiembre y 19 de octubre de 2015. En términos reales, se lograron un total de 397 encuestas completas, lo que para esta sub-muestra equivale a un error muestral menor al 5% y un nivel de confianza de 99%.

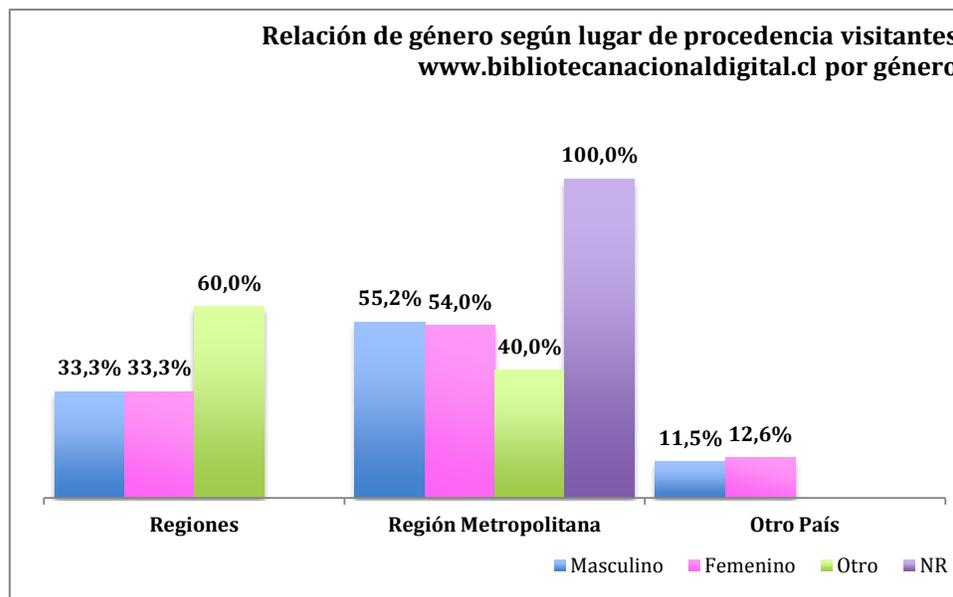
### 1. Perfilamiento



De las 397 personas encuestadas un **49,5% declaró ser mujer, un 48,4% hombre, un 1,3% declaró tener otro género y un 0,5% prefirió no responder.**

#### a. Lugar de Procedencia

A nivel general, un **54,7% de los/as encuestados declaró vivir en la Región Metropolitana, un 33,5% declaró vivir en regiones y un 11,8% en otro país.**



Procedencia	Femenino	Masculino	Otro	N/R	%
Región Metropolitana	54,0%	55,2%	40,0%	100,0%	<b>54,7%</b>
Regiones	33,3%	33,3%	60,0%	-	<b>33,5%</b>
Otro País	12,6%	11,5%	-	-	<b>11,8%</b>

No se observan mayores variaciones en la relación de género según el lugar de procedencia.

#### Región Metropolitana

En la Región Metropolitana, las comunas que más presencia tuvieron son: **Santiago Centro (18 %), Maipú (8,3%), La Florida (6,5%), Las Condes (6,5%), Ñuñoa (6%) y Providencia (6%)** .

En el caso de la **Región Metropolitana**, un 49,3% fueron mujeres, un 48,8% hombres, un 0,9% otro género y un 0,9% prefirió no contestar.

A continuación se presenta la distribución de casos por zona geográfica en la Región Metropolitana desagregada por género:

Zona	F	M	Otro	N/R	Total	Porcentaje
Nororiente	21	30	-	1	52	<b>24,0%</b>
Centro	20	19	-	-	39	<b>18,0%</b>
Suroriente	16	13	-	-	29	<b>13,4%</b>
Sur	9	13	1	-	23	<b>10,6%</b>
Surponiente	11	9	-	1	21	<b>9,7%</b>
Norte	12	7	-	-	19	<b>8,8%</b>
Fuera de Stgo.	8	10	-	-	18	<b>8,3%</b>
Norponiente	10	5	1	-	16	<b>7,4%</b>
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>217</b>	<b>100,0%</b>

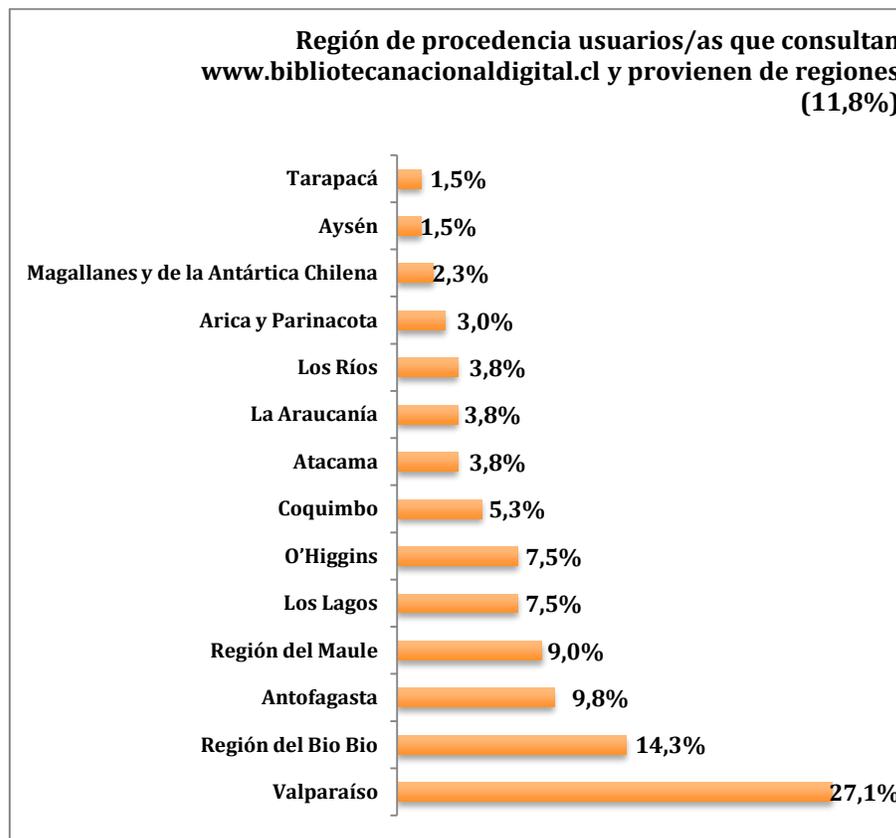


En la Región Metropolitana, al observar los datos desagregados por **género, encontramos diferencias relevantes** entre los/as visitantes que provienen del sector **Nororiente, donde los hombres superan a las mujeres en 8,7 puntos porcentuales**, en contraste con los sectores Norte y Norponiente donde las mujeres superan a los hombres en 4,6 puntos porcentuales para ambos casos.

Cabe mencionar los casos de las comunas de: **Providencia**, donde por cada mujer contestaron 3,3 hombres y **Ñuñoa**, donde por cada mujer contestaron 2,25 hombres; al contrario que las comunas de: **Huechuraba**, donde por cada hombre contestaron 5 mujeres; y **Pudahuel** donde por cada hombre contestaron 4 mujeres.

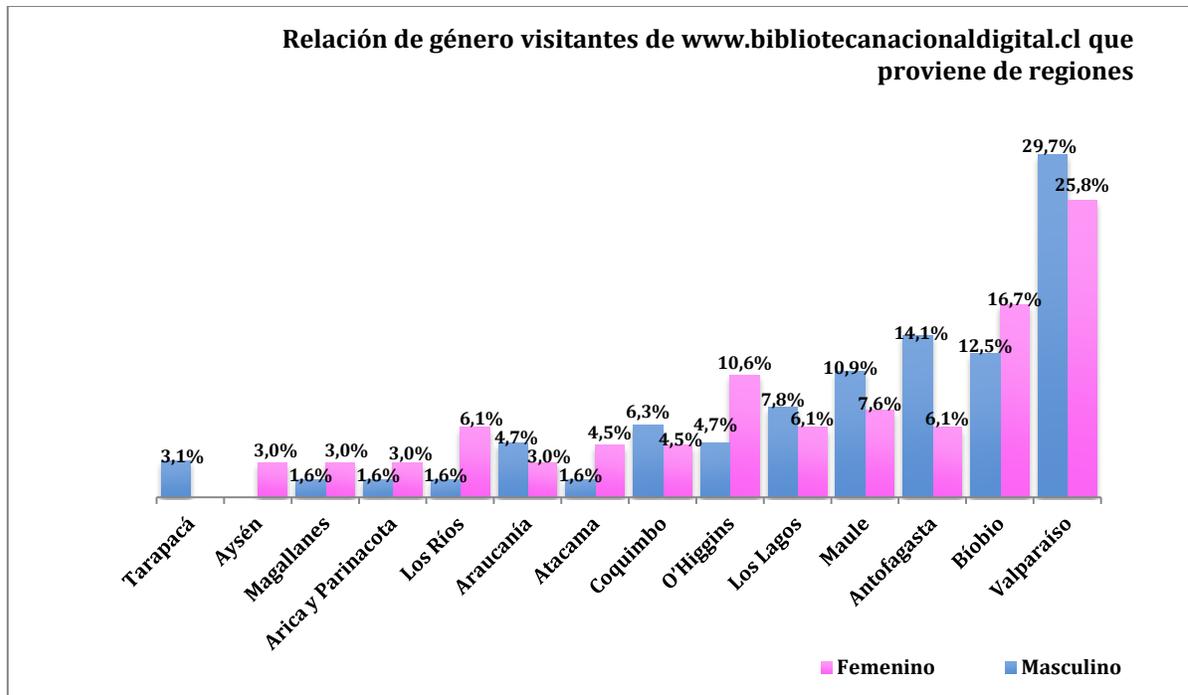
### Otras Regiones

A nivel regional, las regiones con mayor presencia fueron: **Valparaíso (27,1%)**, **Biobío (14,3%)**, **Antofagasta (9,8%)** y **El Maule (9%)**.



Al observar la relación de género entre hombres y mujeres que declaran provenir de regiones, destacan los casos en las regiones de: Antofagasta, donde hay una mujer cada 2,3 hombres; O'Higgins, donde hay un hombre por cada 2,3 mujeres; Tarapacá, donde no hay mujeres; y Aysén, donde no hay hombres.





Las comunas con mayor porcentaje de respuesta fueron: Viña del Mar (6,8%), Antofagasta (6%) y Valparaíso (6%).

A nivel comunal, en el análisis de género destaca el hecho de que en la comuna de Viña del Mar hay 3,5 hombres por mujer y en Antofagasta, tres hombres por mujer. Habiendo también múltiples comunas donde sólo respondieron hombres o mujeres, respectivamente.



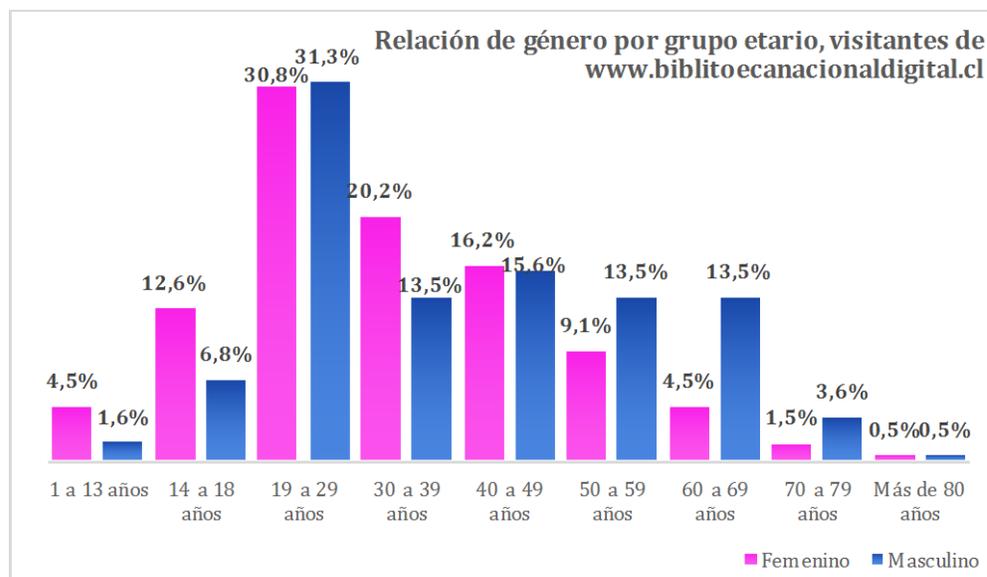
## b. Edad y Ocupación por Género

El grupo etario con mayor presencia es aquel que se encuentra **entre 19 y 29 años de edad, con un 31,2%**, seguido por el grupo entre 30 y 39 años de edad con 17,4%.

Edad / Género	F	M	Otro y N/R	Total
1 a 13 años	9	3	-	12
14 a 18 años	25	13	1	39
<b>19 a 29 años</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>124</b>
<b>30 a 39 años</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>69</b>
40 a 49 años	32	30	-	62
50 a 59 años	18	26	-	44
60 a 69 años	9	26	-	35
70 a 79 años	3	7	-	10
Más de 80 años	1	1	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>192</b>	<b>7</b>	<b>397</b>

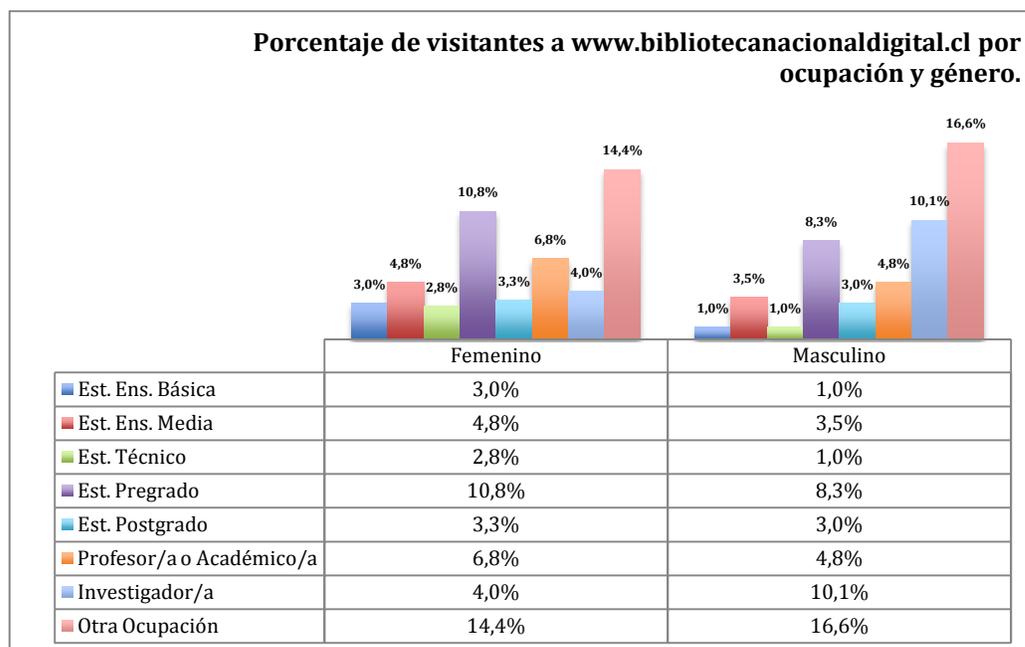
Al observar la relación de género **en los grupos etarios con mayor participación**, esto es: 19 a 29 y 30 a 39 años, vemos que en el primer grupo la relación entre hombres y mujeres es equitativa, sin embargo, **en el segundo grupo las mujeres superan a los hombres en una razón de 1,5 mujeres por cada hombre.**

Al comparar la participación de hombres y mujeres por grupo etario, es posible ver que las **mujeres superan considerablemente a los hombres en los grupos etarios de los primeros ciclos de vida** (1 a 13 y 14 a 18 años) y en el grupo de entre 30 a 39 años, en cambio los **hombres superan a las mujeres en los ciclos tardíos de vida** (50 a 59, de 60 a 69 y 70 a 79 años) encontrándose, hombres y mujeres, equitativamente representados en los grupos etarios de entre 19 y 29 años, y más de 80 años.



En lo relativo a la ocupación de los encuestados/as, un **32% declaró tener otra ocupación<sup>2</sup>**, un **19,4% declaró ser estudiante de pregrado** y un **14,1% declaró ser investigador**.

Ocupación	Porcentaje
Est. Ens. Básica	4,0%
Est. Ens. Media	8,6%
Est. Técnico	3,8%
<b>Est. Pregrado</b>	<b>19,4%</b>
Est. Postgrado	6,3%
<b>Profesor/a o Académico/a</b>	<b>11,8%</b>
Investigador/a	14,1%
<b>Otra Ocupación</b>	<b>32,0%</b>



Las ocupaciones más mencionadas en la categoría “*Otra Ocupación*” son: *Otro* con un 22%; *Profesional* con un 22%; *Trabajador/a* con un 18%; *Personas vinculadas a la educación*, tales como apoderados, madres o padres con un 10%; *Pensionados/as* con un 8%; y *Bibliotecarios/as* con un 6%, entre otras categorías minoritarias.

<sup>2</sup> Las alternativas eran: *Estudiante de enseñanza básica, enseñanza media, técnico, pregrado, postgrado, profesor o académico, investigador u otro.*



**Estudio Cuantitativo sobre Percepción de Satisfacción de Usuarios/as del sitio web  
www.bibliotecanacionaldigital.cl 2015**

En la siguiente tabla es posible observar la distribución de casos por grupo etario, ocupación y género.

Ocupación Género	Grupo Etario									Total
	1 a 13 años	14 a 18 años	19 a 29 años	30 a 39 años	40 a 49 años	50 a 59 años	60 a 69 años	70 a 79 años	+ 80 años	
<b>Estudiante de enseñanza básica (4%)</b>										<b>16</b>
F	9	2			1					12
M	3							1		4
<b>Estudiante de enseñanza media (8,6%)</b>										<b>34</b>
F		19								19
M		13	1							14
Otro		1								1
<b>Estudiante técnico (3,8%)</b>										<b>15</b>
F			8	1	2					11
M			3		1					4
<b>Estudiante de pregrado (19,4%)</b>										<b>77</b>
F		4	34	5						43
M			30	3						33
Otro			1							1
<b>Estudiante de postgrado (6,3%)</b>										<b>25</b>
F			8	4	1					13
M			5	1	3	1	2			12
<b>Profesor/a o Académico/a (11,8%)</b>										<b>47</b>
F			1	12	3	8	1	2		27
M			3	5	2	4	5			19
Otro				1						1
<b>Investigador/a (14,1%)</b>										<b>56</b>
F			3	5	5	1	1		1	16
M			6	7	12	8	5	2		40
<b>Otro (32%)</b>										<b>127</b>
F			7	13	20	9	7	1		57
M			12	10	12	13	14	4	1	66
Otro			1	1						2
N/R			1	1						2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>124</b>	<b>69</b>	<b>62</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>397</b>

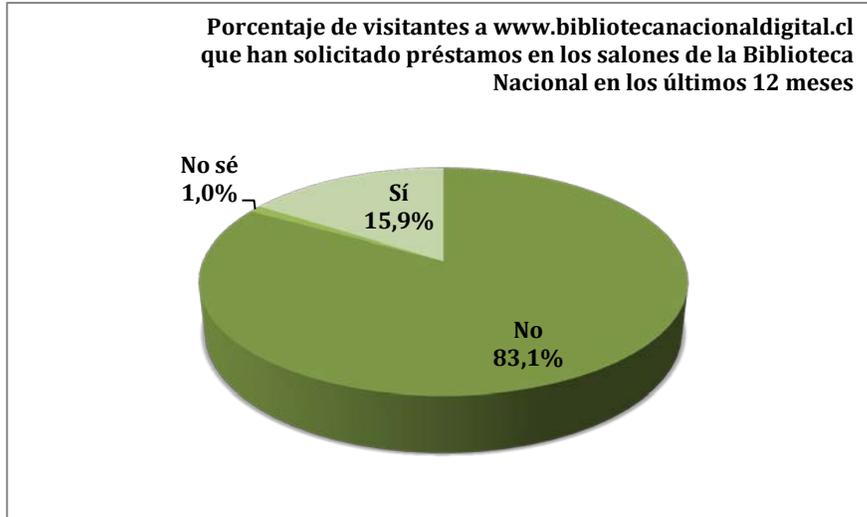
Según lo observado en la tabla anterior, destaca el hecho de que, en total, **las mujeres superan a los hombres en todas las categorías sobre ocupación, excepto en “Investigador/a” y “Otro” donde hay más hombres que mujeres.**

Así, entre aquellas personas cuya ocupación es “Otra” la proporción de género es de 1,2 hombres por cada mujer, en cambio entre aquellos cuya ocupación es “Estudiante de Pregrado” la proporción de género es de 1,3 mujeres por cada hombre.



## 2. Hábitos de Uso de la Biblioteca Nacional

Frente a la pregunta **¿Has solicitado algún préstamo en los salones de la Biblioteca Nacional de Chile en los últimos 12 meses?** Un 83,1% de los/as encuestados señaló que **NO**, un 15,9% que sí y un 1% que no sabe.



De aquellas personas que responden **no haber solicitado préstamos en la Biblioteca Nacional de Chile en los últimos 12 meses**, el **49,7%** declara vivir en la **Región Metropolitana**, concentrándose en las comunas de Santiago Centro, Maipú y Providencia. De ellos/as un 62% tiene entre 19 y 49 años. Un

51,8% son mujeres, un 47,6% son hombres y un 0,6% no declara género.

Frente a la pregunta **¿Has asistido a alguna actividad cultural en la Biblioteca Nacional de Chile en los últimos 12 meses?** Tales como: Charlas; Conciertos; Cine; Exposiciones, Lanzamientos de libros; Talleres infantiles u otro, un **67,8%** señaló que **NO**, un 20,4% que sí y un 11,8% no respondió.



Del 67,8% que responde **no haber asistido a actividades de extensión cultural en la Biblioteca Nacional de Chile en los últimos 12 meses**, un **58,4%** declara vivir en la **Región Metropolitana**, concentrándose en las comunas de Santiago Centro, La Florida, Maipú y Providencia. De ellos/as un 66,9% tiene entre 19 y 49

años. Un 46,5% son mujeres, un 52,2% son hombres y un 1,3% no declara género.

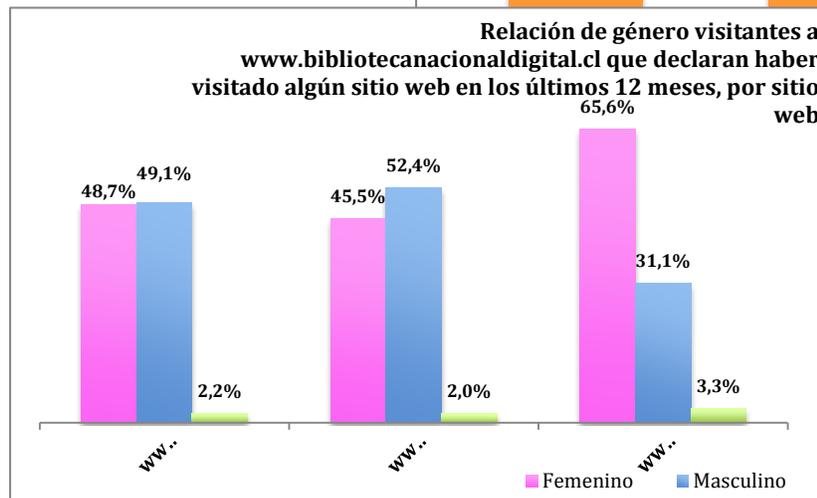
A nivel general, **de las 217 personas encuestadas que declaran vivir en la Región Metropolitana, un 59% declara NO haber visitado la Biblioteca Nacional en los últimos 12 meses para solicitar préstamos o asistir a actividades de extensión cultural.**

### 3. Nivel de Conocimiento de la Biblioteca Nacional

Frente a la pregunta **¿Has visitado algunos de los siguientes sitios web en los últimos 12 meses: www.bibliotecanacional.cl, www.memoriachilena.cl o www.chileparaninos.cl?** Un **78,1%** señaló haber visitado alguno/s de los tres sitios web y un **21,9%** señaló no haber visitado ninguno de ellos.

Sitios Web visitados	F	M	Otro	N/R	Total	Porcentaje
BN + MCH	47	69	2	1	119	30,0%
Ninguno	48	37	1	1	87	21,9%
MCH	29	41	-	-	70	17,6%
BN	34	26	-	-	60	15,1%
BN + MCH + CHN	29	17	2	-	48	12,1%
MCH + CHN	7	2	-	-	9	2,3%
CHN	3	-	-	-	3	0,8%
BN + CHN	1	-	-	-	1	0,3%

Del 78,1% que señaló haber visitado alguno de los tres sitios web, un **62% de los/as encuestados señaló haber visitado www.memoriachilena.cl**, un 57,4% señaló haber visitado www.bibliotecanacional.cl y un 15,4% señaló haber visitado www.chileparaninos.cl.



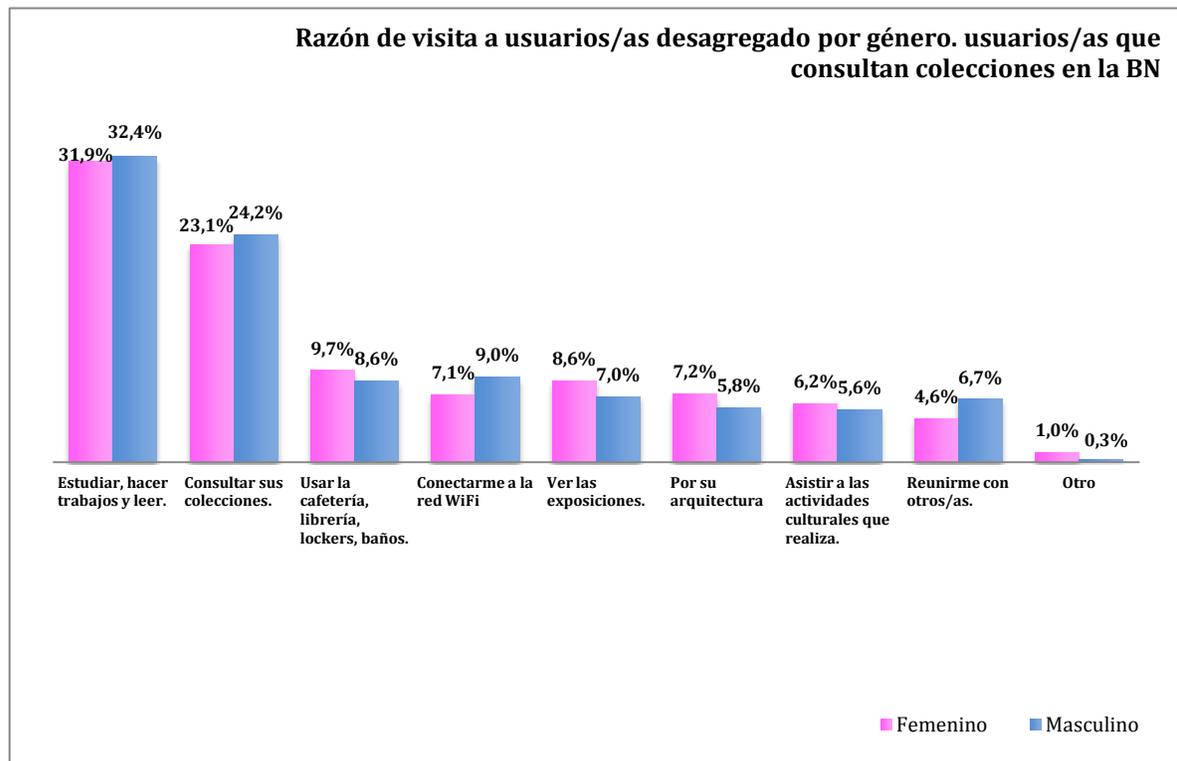
Al observar la relación de género por sitio web visitado, destaca el que **la proporción de mujeres es poco más del doble que el de los hombres en el sitio www.chileparaninos.cl**. En los otros sitios web la relación de género es bastante más equitativa.



Al observar las diferencias entre hombres y mujeres en las razones de visita, los hombres presentan diferencias significativas en las razones: “Reunirme con otros” y “Conectarme a la red WiFi” donde se diferencian de las mujeres en 2,1 y 1,9 puntos porcentuales respectivamente.

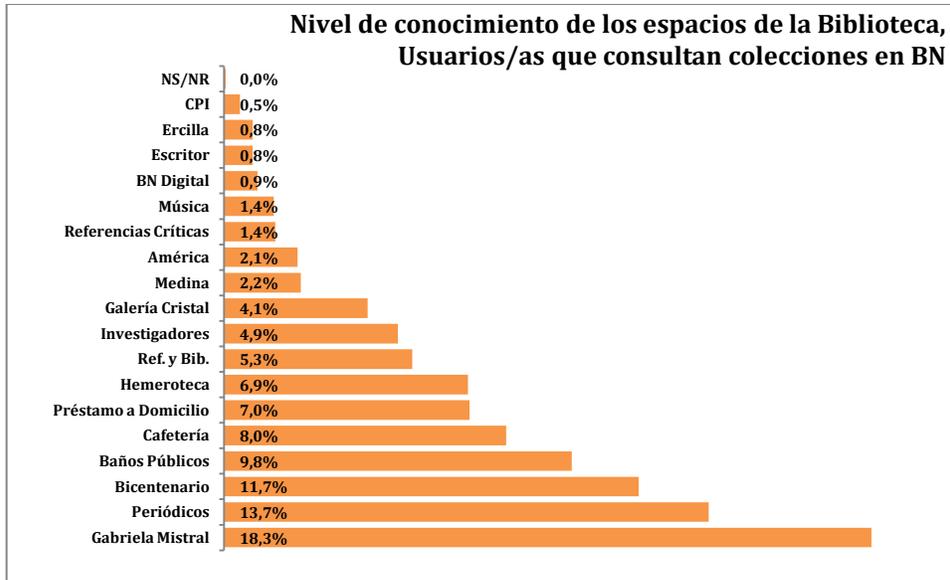
Por el contrario, las mujeres se diferencian de los hombres en las razones: “Ver las exposiciones” y “Por su arquitectura” en 1,6 y 1,4 puntos porcentuales respectivamente.

Mientras las mujeres se diferencian de los hombres en 1,1 puntos porcentuales al señalar que visitan la Biblioteca para “Visitar la cafetería o la librería, o bien, usar los lockers y baños” los hombres se diferencian de las mujeres en la misma proporción al señalar que la visitan para “Consultar sus colecciones”.

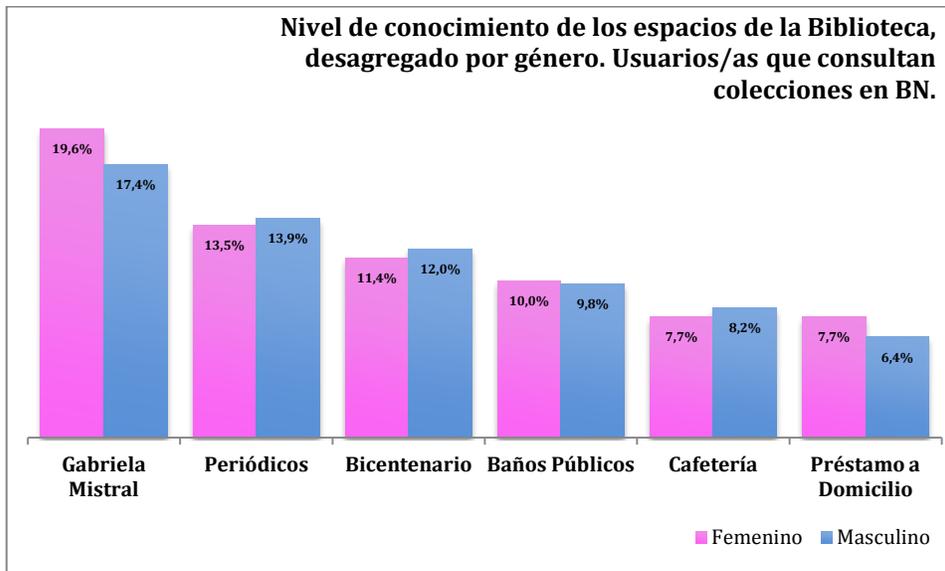


Al indagar sobre el **nivel de conocimiento que tienen los/as encuestados sobre los salones y espacios de la Biblioteca**, en promedio las personas **pudieron nombrar hasta tres lugares**, siendo el salón **Gabriela Mistral el que aparece en primer lugar con un 18,3%**, seguido por el salón Fray Camilo Henríquez, más conocido entre los usuarios/as como el salón Periódicos, con un 13,7% y por el salón Bicentenario, con un 11,7%.





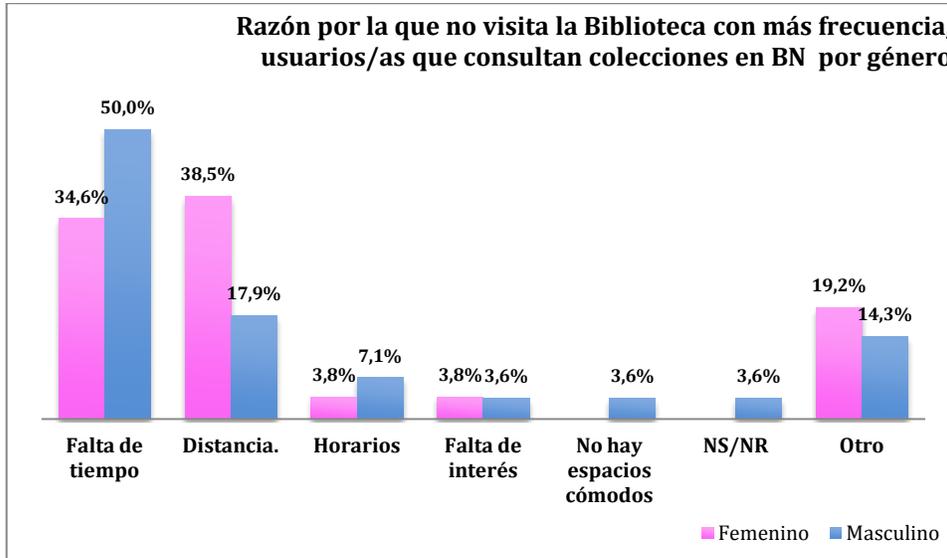
Destaca la diferencia porcentual entre hombres y mujeres en el nivel de conocimiento del salón Gabriela Mistral, donde las mujeres superan a los hombres en 2,2 puntos porcentuales.



Ante la pregunta **¿Por qué no visita la Biblioteca con más frecuencia?** formulada sólo a las personas que indicaron visitarla con poca frecuencia (1 vez cada 4 meses; 1 vez cada 6 meses; Es mi primera vez; Nunca/Casi nunca) un **42,6%** indicó **no hacerlo por falta de tiempo** y un **27,8%** **debido a la distancia** entre la Biblioteca y su lugar de procedencia.

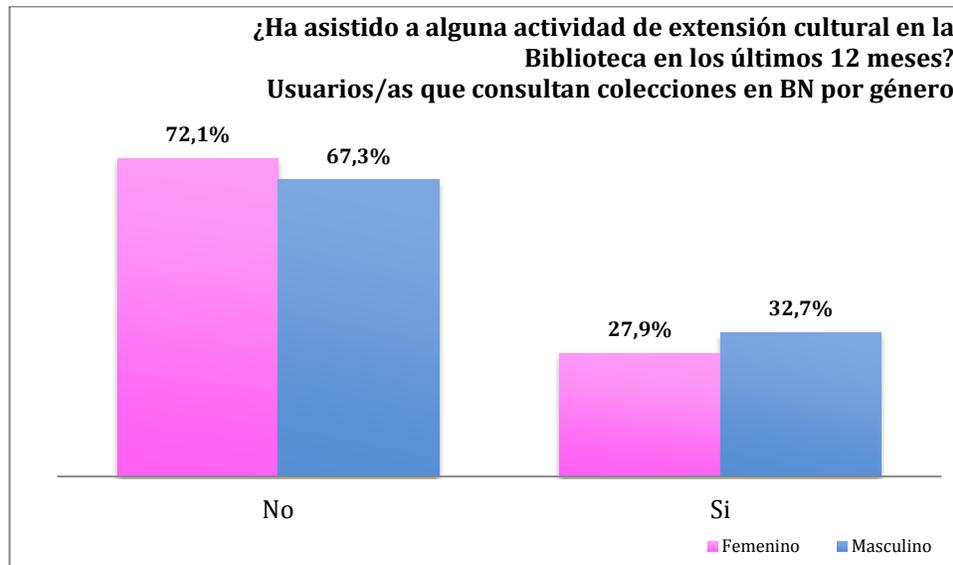


Si se desglosa por género, los **hombres señalan la falta de tiempo** como la principal razón por la que no visitan más frecuentemente la Biblioteca, en cambio, las **mujeres señalan la distancia** como un factor determinante en su hábito de visita.

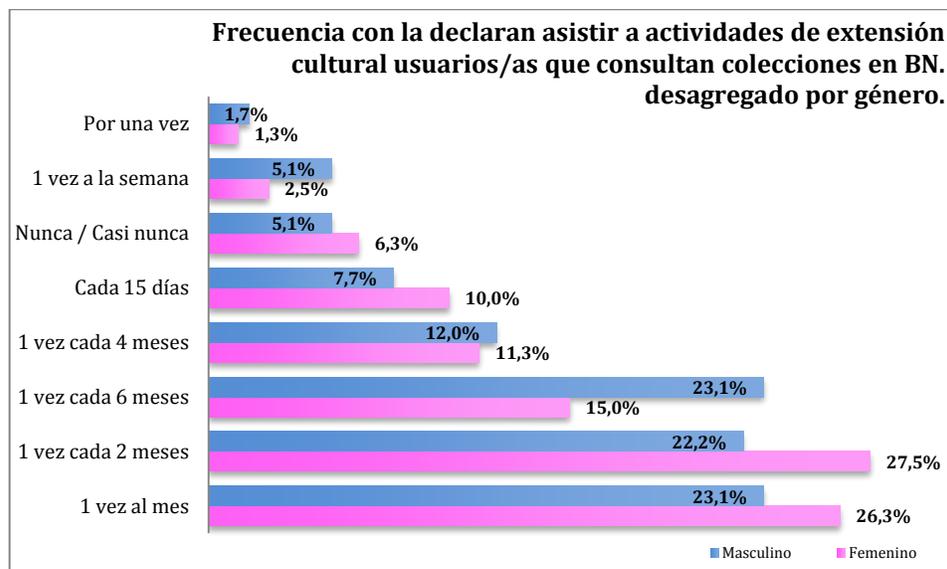


Al preguntar **¿Ha asistido a actividades de extensión cultural en la Biblioteca en los últimos 12 meses?** Un **69,5%** respondió que **no** y un **30,5%** que **sí**, siendo las mujeres, con una diferencia de 4,8 puntos porcentuales frente a los hombres, quienes declaran no haber asistido a dichas actividades en mayor proporción.

Ha visitado alguna actividad de extensión cultural en los últimos 12 meses	F	M	Total
No	72,1%	67,3%	69,5%
Si	27,9%	32,7%	30,5%



Entre las personas que declararon haber asistido a alguna actividad de extensión cultural en la Biblioteca en los últimos 12 meses, un **24,4%** declaró **hacerlo una vez al mes**, otro **24,4%** una vez cada dos meses y un **19,8%** una vez cada seis meses.

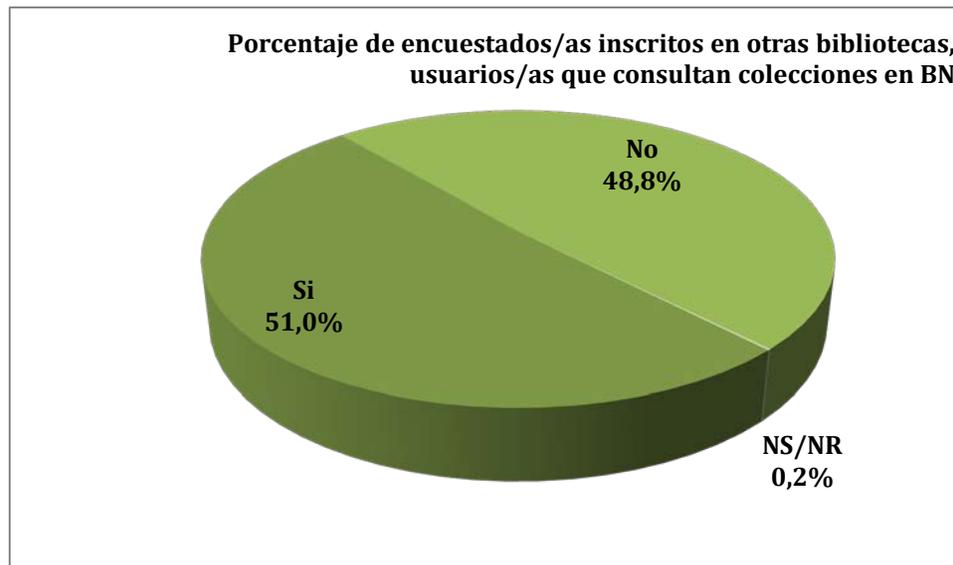


Entre las personas que consignaron haber asistido alguna actividad de extensión cultural durante los últimos 12 meses, aquellas entre **19 y 29 años de edad constituyeron un 45,7%**.

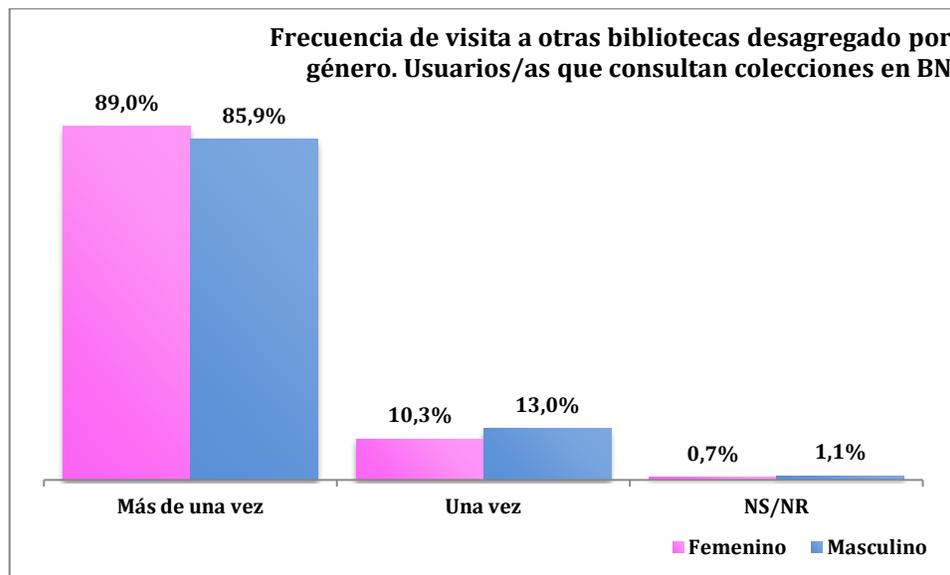
Grupo Etario personas que han asistido a actividades de extensión cultural	F	M	Total
<b>19 a 29</b>	51,3%	41,9%	<b>45,7%</b>
<b>30 a 39</b>	27,5%	33,3%	<b>31,0%</b>
40 a 49	7,5%	10,3%	9,1%
50 a 59	6,3%	6,8%	6,6%
60 a 69	2,5%	4,3%	3,6%
14 a 18	5,0%	1,7%	3,0%
70 a 79	0,0%	1,7%	1,0%
Más de 80	0,0%	0,0%	0,0%

#### 4. Consumo bibliotecario de los encuestados/as

Frente a la pregunta **¿Está inscrito/a en otra biblioteca?** Un **51% contestó que sí** y un **48,8%** que no.



Al preguntar con qué **frecuencia ha visitado otras bibliotecas en los últimos 12 meses**, un 87,2% de los encuestados/as consignó que lo hizo más de una vez, un 11,9% sólo una vez y un 0,9% no sabe o no responde.

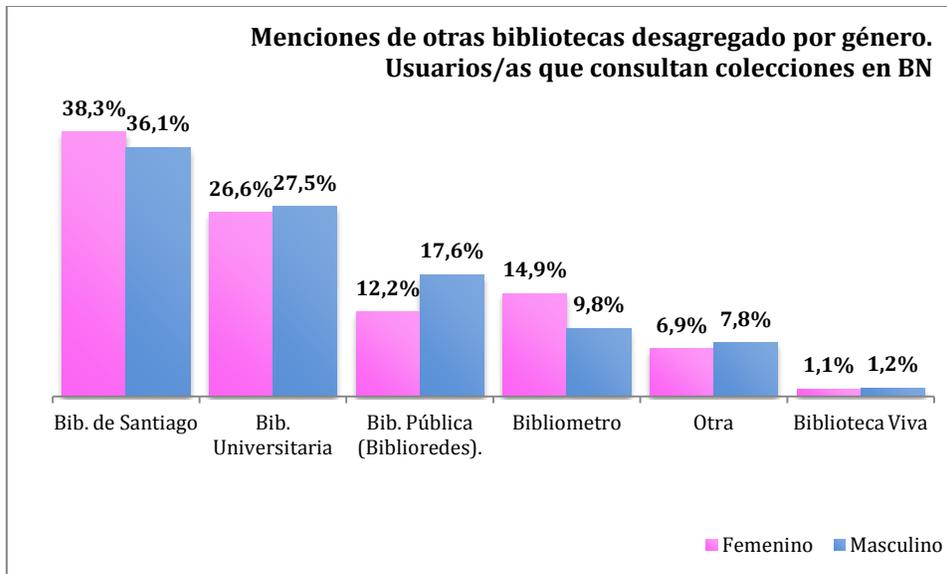


Las mujeres que declaran haber visitado más de una vez en los últimos 12 meses otras bibliotecas superan a los hombres en 3,1 puntos porcentuales, en cambio, los hombres que declaran haber visitado sólo una vez otras bibliotecas en el mismo período de tiempo superan a las mujeres en 2,7 puntos porcentuales.

Al indagar sobre cuáles son las bibliotecas que más frecuentan los encuestados/as, la Biblioteca de Santiago obtuvo un 37% de las menciones, seguida por las bibliotecas universitarias con un 27,1% y de la red de bibliotecas públicas con un 15,3%.

Biblioteca	Femenino	Masculino	Total
Biblioteca de Santiago.	38,3%	36,1%	<b>37,0%</b>
Biblioteca Universitaria	26,6%	27,5%	<b>27,1%</b>
Biblioteca pública de mi comuna (Biblioredes).	12,2%	17,6%	<b>15,3%</b>
Bibliometro (metros de Santiago y Carro de ferrocarril BN).	14,9%	9,8%	12,0%
Otra	6,9%	7,8%	7,4%
Biblioteca Viva (Mall Plaza).	1,1%	1,2%	1,2%





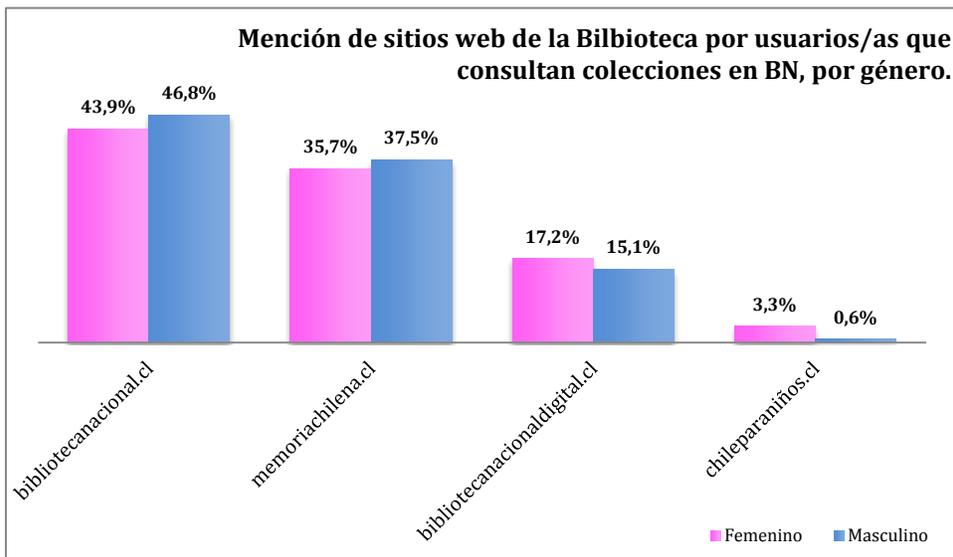
**a. Nivel de conocimiento de los canales remotos de la Biblioteca Nacional**

Frente a la pregunta **¿Ha visitado alguno de los siguientes sitios web en los últimos 12 meses?** Y teniendo la posibilidad de seleccionar una o más de las siguientes alternativas: [www.bibliotecanacional.cl](http://www.bibliotecanacional.cl); [www.memoriachilena.cl](http://www.memoriachilena.cl); [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl); [www.chileparaninos.cl](http://www.chileparaninos.cl); No; o No sabe/ No responde, un **78% respondió que sí había visitado alguno de estos sitios web** en los últimos 12 meses y un 22% que no.

El sitio **web con más menciones fue [www.bibliotecanacional.cl](http://www.bibliotecanacional.cl) con un 45,5%**, seguido por [www.memoriachilena.cl](http://www.memoriachilena.cl) con un 36,6%.

Menciones por sitios	Total
<a href="http://www.bibliotecanacional.cl">bibliotecanacional.cl</a>	45,4%
<a href="http://www.memoriachilena.cl">memoriachilena.cl</a>	36,6%
<a href="http://www.bibliotecanacionaldigital.cl">bibliotecanacionaldigital.cl</a>	16,1%
<a href="http://www.chileparaniños.cl">chileparaniños.cl</a>	1,9%

Es posible observar que los sitios [www.bibliotecanacional.cl](http://www.bibliotecanacional.cl) y [www.memoriachilena.cl](http://www.memoriachilena.cl) tienen

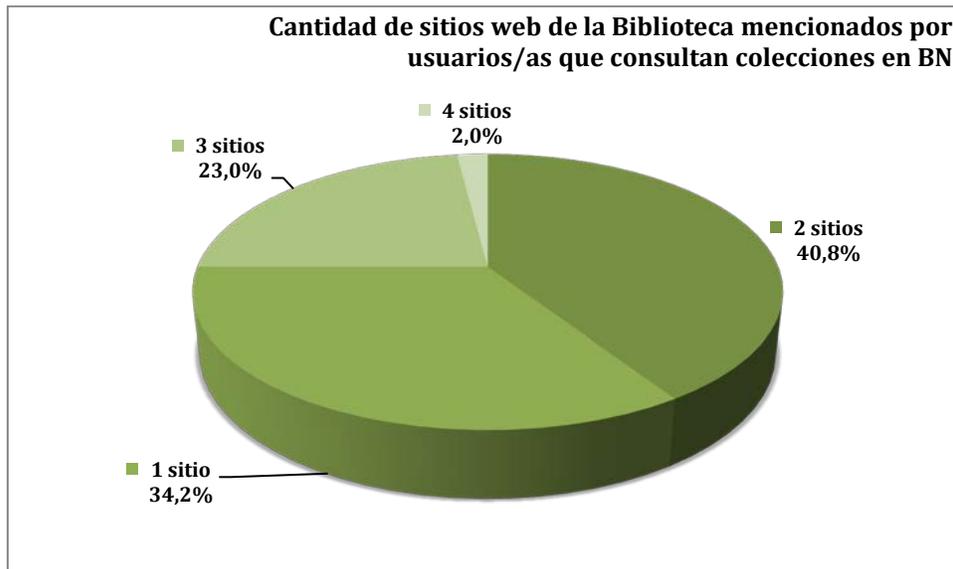


más menciones masculinas, al contrario de [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) y [www.chileparaniños.cl](http://www.chileparaniños.cl) que tienen más menciones femeninas.

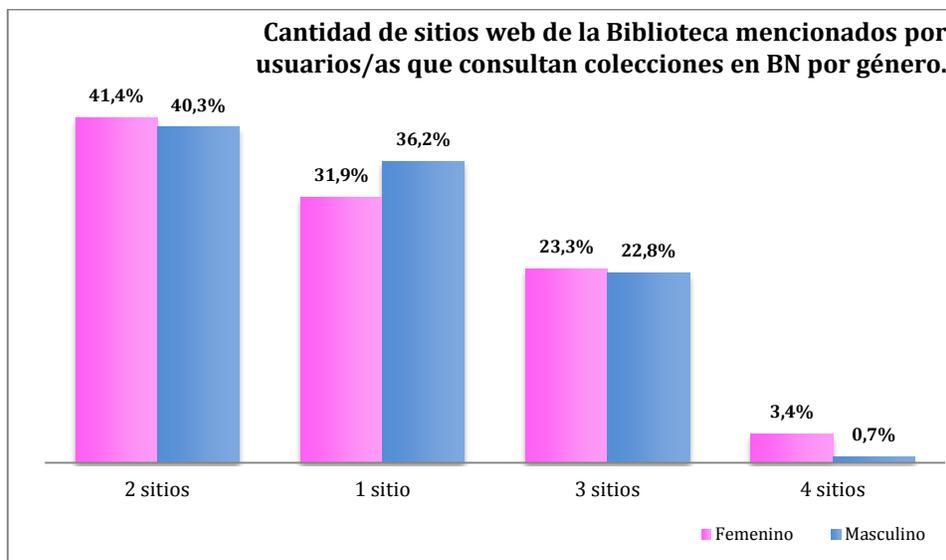
Por otro lado, un



**40,8% declaró conocer sólo 2 de los 4 sitios web** y un 34,2% declaró conocer sólo 1 de los 4 sitios web.



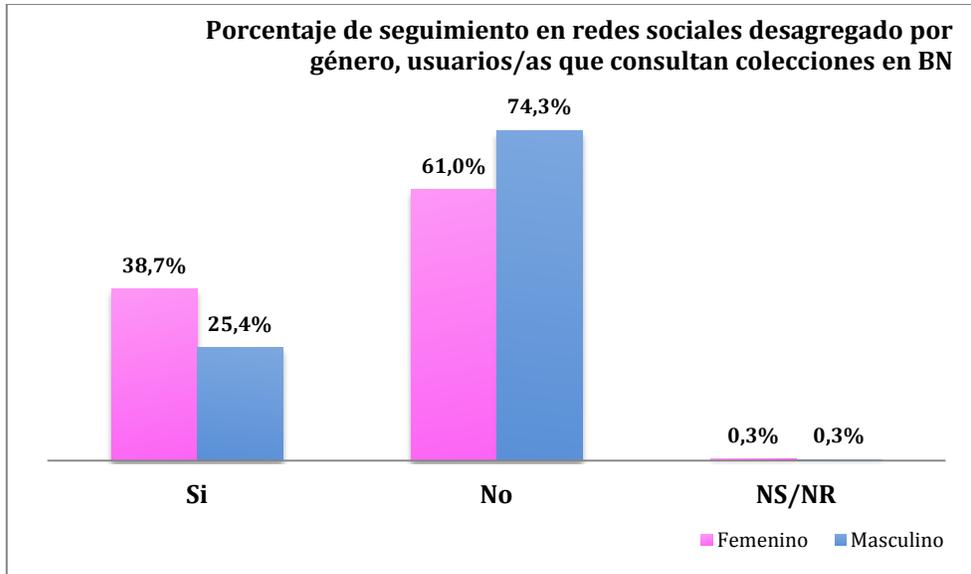
Aunque en general ambos sexos demostraron conocer la misma cantidad de sitios web asociados a la Biblioteca, es notoria la diferencia de género en aquellas personas que mencionaron dos sitios web, donde los hombres superan a las mujeres en 4 puntos porcentuales, asimismo las mujeres superan a los hombres en 2,1 puntos porcentuales al consignar que conocen los 4 sitios web mencionados.



En lo relativo al nivel de seguimiento de la Biblioteca en redes sociales por parte de los encuestados/as un **68,4% declaró no seguir a la Biblioteca en redes sociales** (Facebook y Twitter).

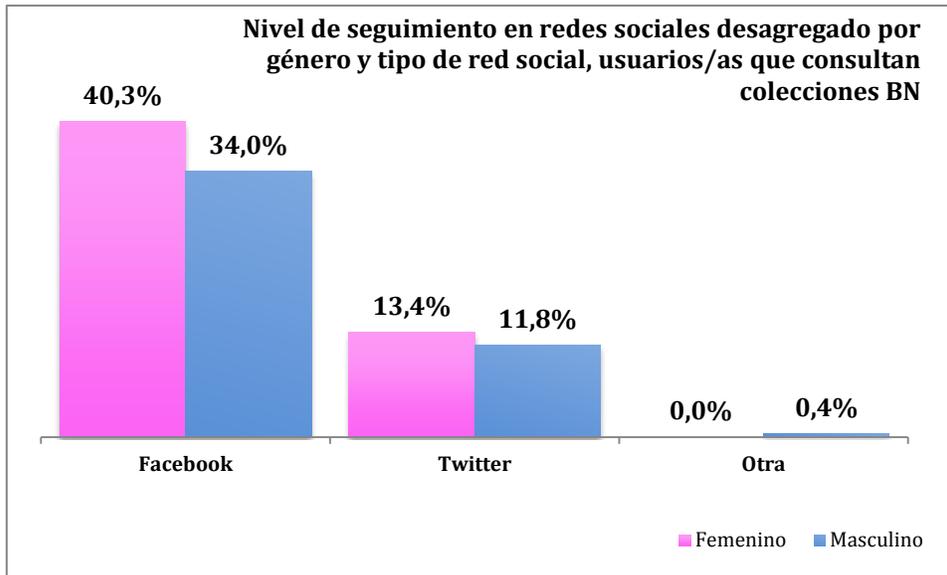
Del 31,3% que sí sigue a la Biblioteca en redes sociales, las mujeres superan a los hombres en 13,3 puntos porcentuales.





Si se desagrega por red social y género, **Facebook triplica la cantidad de seguidores que tiene la Biblioteca en Twitter con un 74,4% y un 25,2% respectivamente.**

Al observar los datos por género, las mujeres superan a los hombres en 6,3 puntos porcentuales en Facebook y en 1,7 puntos en Twitter.



## A. Percepción de Satisfacción )

A continuación, y tal como se señaló en “Metodología de Análisis”, en este apartado se busca establecer el nivel de satisfacción de los visitantes a partir del logro del propósito de sus visitas, satisfacción de navegación, evaluación de 4 elementos Likert: Diseño del sitio; Estabilidad y funcionamiento del sitio; Comunicación con el equipo de Biblioteca Nacional Digital; y Facilidad para encontrar la información o documento que buscas.

### a. Logro del propósito de la visita a www.bibliotecanacionaldigital.cl

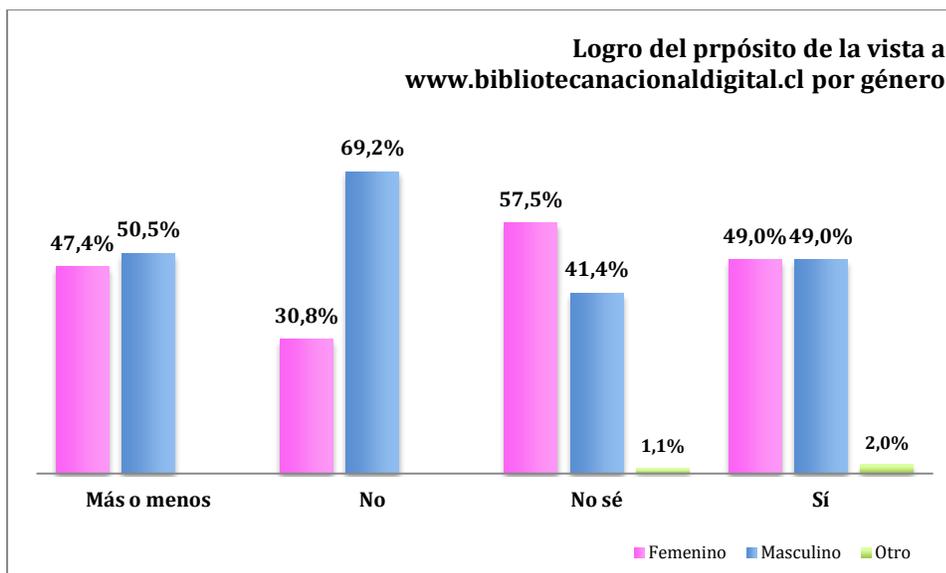


Respecto al logro del objetivo de las visitas al sitio web, los visitantes al sitio [www.bibliotecanacionaldigital.cl](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl) quedan satisfechos/as en un **50,4%** v/s el **49,6%** que **no logran su objetivo o no lo hacen todas las ocasiones que ingresan a él.**

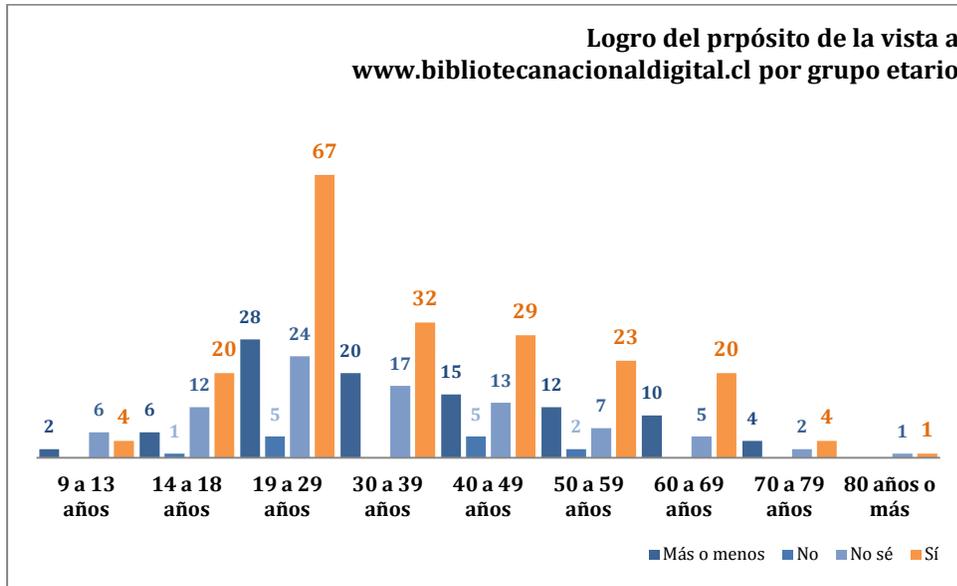
Respecto los motivos señalados por los encuestados/as para argumentar el logro parcial o no logro de su propósito, éstos indican en un 40,6% que al sitio web le **falta mayor**

**cantidad de información, material y formatos de descarga, en un 21,7% que no siempre encuentran lo que buscan y en 20,3% declaran que el sitio es confuso o complejo de usar.**

En tanto la correlación entre el logro del objetivo de las visitas al sitio web y el género de los/as entrevistados, se observa que para las categorías “Sí” y “Más o Menos” la distribución de género es equitativa o muy equiparada. Sin embargo, es relevante señalar que entre los visitantes que informaron “No lograr su propósito” la mayoría fueron hombres, con un 69,2%, a diferencia de aquellos que señalaron “No Saber” si habían cumplido su propósito, donde un 57,5% que lo hicieron fueron mujeres.



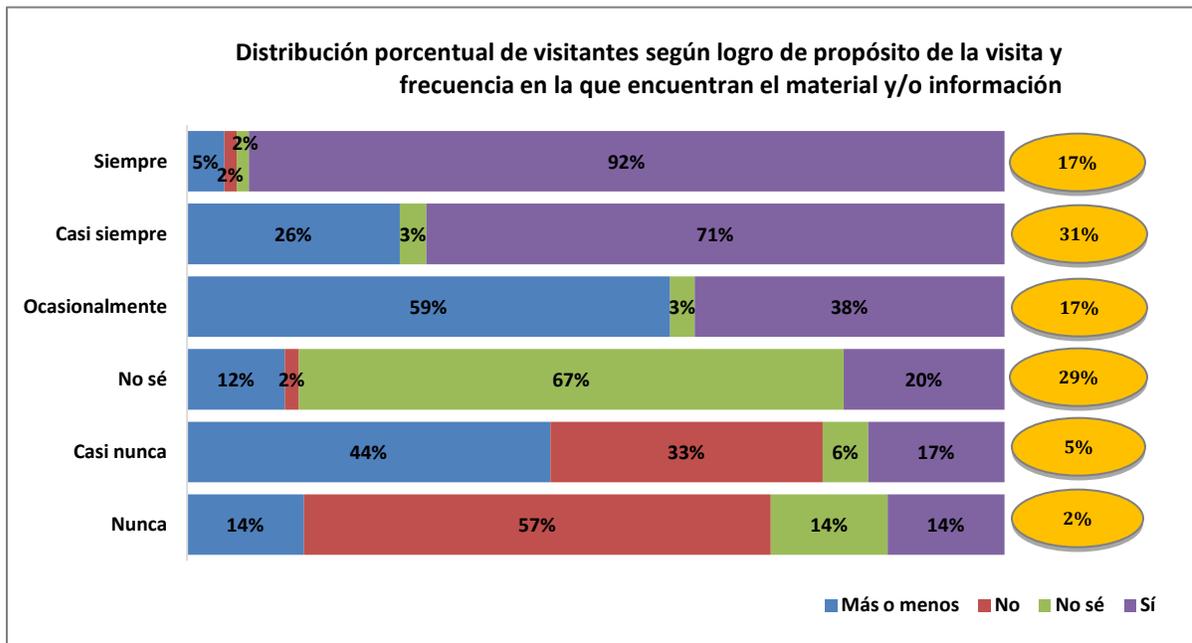
Por otra parte, respecto la caracterización de los encuestados/as a partir del “logro de su objetivo de visita al sitio web” y su rango etario, los/as visitantes que reportan en mayor porcentaje lograr su objetivo al visitar el sitio web son aquellos entre 19 y 29 de años, tendencia que se mantiene en los grupos etarios superiores y que se revierte en los grupos etarios de 9 a 13 años y de 14 a 18 años.



**b. Frecuencia con la que se encuentra el material y/o información cuando visitan www.bibliotecanacionaldigital.cl**

Con el fin de profundizar sobre el logro del objetivo de ingreso a la página web, se les consultó a los visitantes respecto la frecuencia con la que encuentran el material y/o información por la que ingresaron al sitio.

De esta forma, y tal como se muestra en el gráfico siguiente, **existe una clara coincidencia entre los visitantes que indicaron que “Si lograban el propósito de su visita” y aquellos que encuentran el material requerido “Siempre” o “Casi Siempre”, dado que el primer grupo representa un 50,4% y el segundo un 47,6%.**



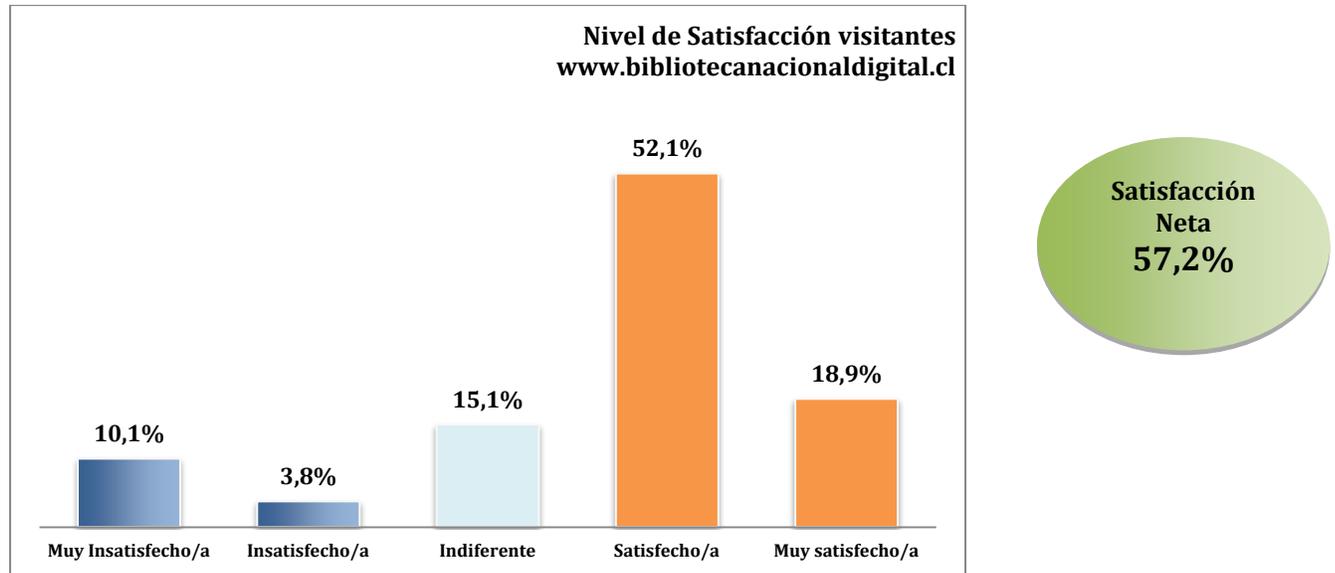
Continuando con la relación entre ambas preguntas, se observa que **los encuestados/as que indicaron que “Nunca” o “Casi Nunca” encontraban el material y/o información que requerían en un 76% informaron que “No lograron su propósito” o lo hicieron “ocasionalmente” Si lograron su propósito” al ingresar al sitio web, lo que claramente incluyó en el logro de su propósito.** Sin embargo, se observa que un 16% de estos visitantes declaró que “Si lograron su propósito”, lo que permite estimar que el propósito por el cual los encuestados/as visitan www.bibliotecanacionaldigital.cl va más allá que la búsqueda de un material o información específica.



**c. Nivel de Satisfacción con www.bibliotecanacionaldigital.cl**

Al responder la consulta **¿Qué tan satisfecho/a te sientes con tu experiencia al navegar por www.bibliotecanacionaldigital.cl?** Un 18,9% respondió que se sentía “Muy Satisfecho” y un 52,1% que se sentía “Satisfecho”. Para un 15,1% este aspecto resultó “Indiferente”. Un 3,8% se sintió “Insatisfecho” y un 10,1% “Muy Insatisfecho”.

Así, el valor obtenido para el indicador Satisfacción Neta es un 57,2%, donde el resultado de la suma de las categorías “Muy Satisfecho” y “Satisfecho” se resta a la suma de las categorías “Insatisfecho” y “Muy Insatisfecho”.

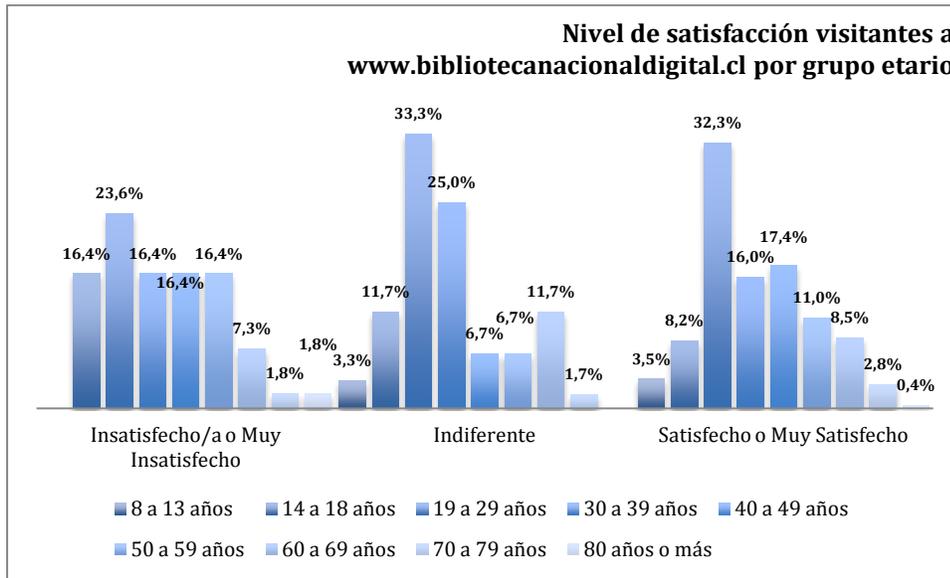


Si se observa la diferencia entre el 50,4% de los/as visitantes que indicaron que “Si lograban el propósito *de su visita*” y el 57,2% de satisfacción neta es posible inferir que el nivel de satisfacción de los/as visitantes no siempre está vinculada al logro de su propósito al visitar el sitio web.

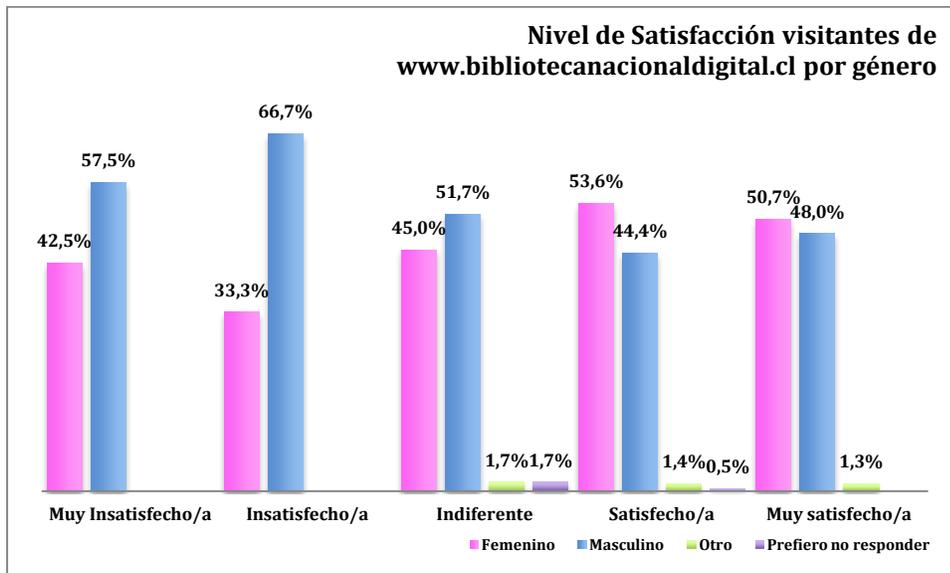
Con un 41,8% la principal razón esgrimida por los visitantes que declararon sentirse “Insatisfechos” o “Muy Insatisfechos” es que “Era su primera vez en el sitio”, un 23,6% declaró que “No siempre encuentra lo que busca” y un 10,9% que “El sitio es confuso o complejo de usar”.



Al observar el nivel de satisfacción por grupo etario es posible ver que en la categoría “Indiferente” el grupo mayor representado es el de 19 a 29 años.



Al observar la relación de género por categoría de satisfacción, es posible observar que tanto en la categoría “Insatisfecho” como “Muy Insatisfecho” los hombres superan a las mujeres. Pudiendo concluir que en general son los hombres quienes se sienten más insatisfechos al visitar el sitio.



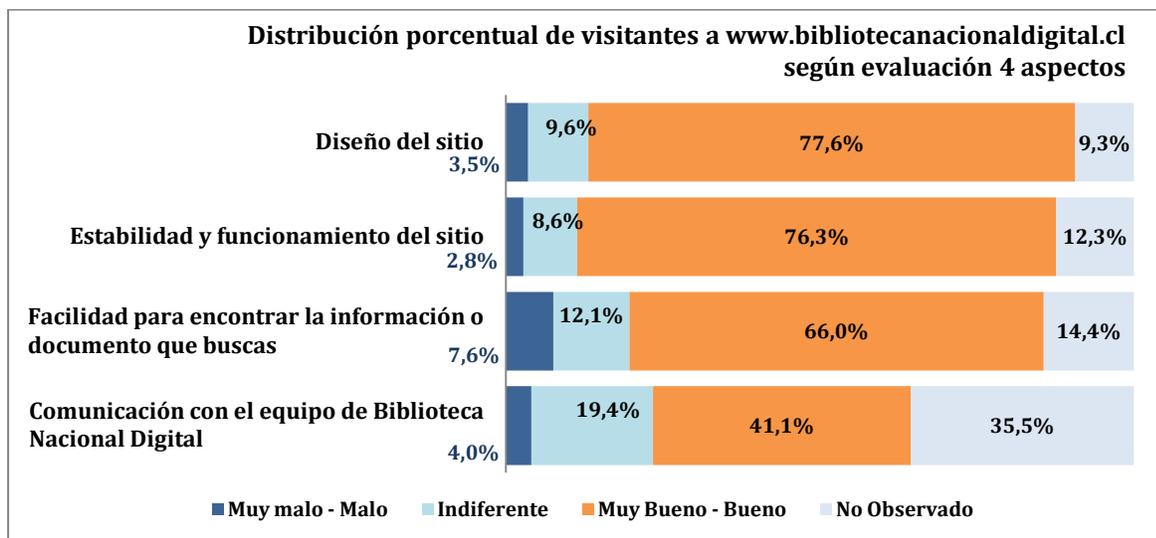
**d. Evaluación de 4 atributos de www.bibliotecanacionaldigital.cl**

Con el fin de evaluar el sitio www.bibliotecanacionaldigital.cl de manera más específica, en este apartado se observará la valoración de los visitantes respecto de 4 aspectos relativos a la experiencia de navegar en el sitio web. De esta forma, se solicitó a los encuestados/as evaluar en una escala de 1 a 5, donde "1" es muy malo y "5" muy bueno, los siguientes elementos:

1. Diseño del sitio.
2. Estabilidad y funcionamiento del sitio.
3. Comunicación con el equipo de Biblioteca Nacional Digital.
4. Facilidad para encontrar la información o documento que buscas.

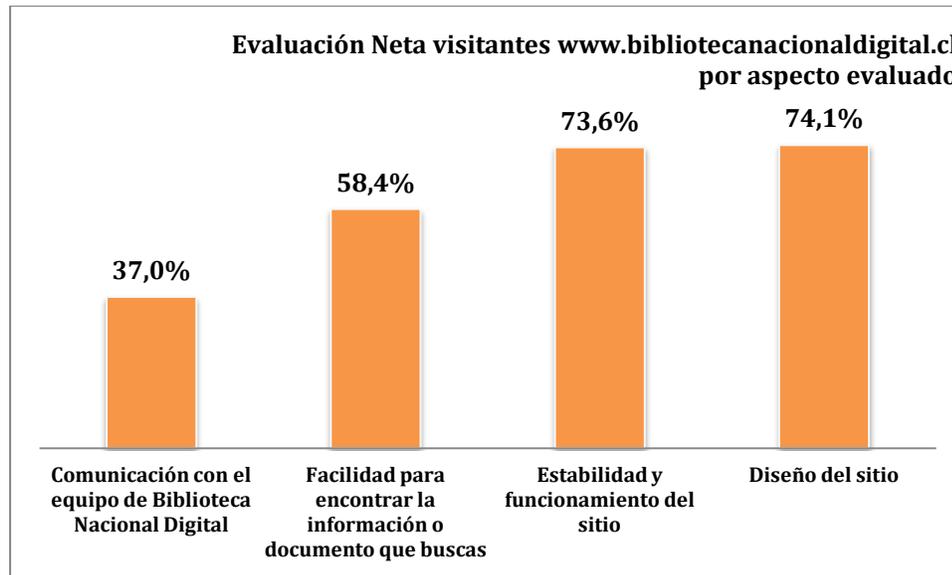
Los visitantes declaran, con un promedio de 65,2%, sentirse satisfechos con los 4 aspectos evaluados

El aspecto mejor evaluado es el diseño del sitio, con un 77,6% entre Bueno y Muy Bueno, seguido con un 76,3% con el aspecto estabilidad y funcionamiento del sitio. El aspecto peor evaluado es la facilidad para encontrar la información que se busca, con un 7,6% y el aspecto menos relevantes es la comunicación con el equipo de Biblioteca Nacional Digital, con un 19,4% de indiferencia.

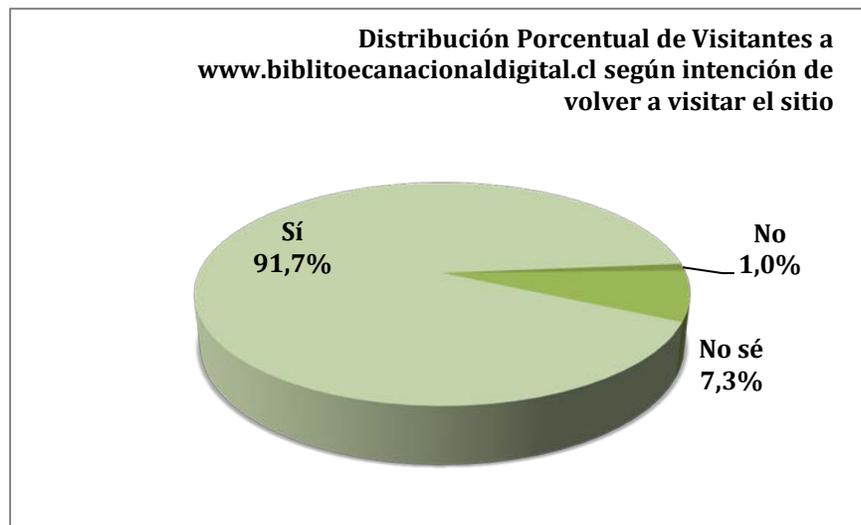


### Evaluación Neta 4 aspectos evaluados

A continuación se presenta la evaluación neta por parte de los visitantes respecto a los 4 atributos mencionados de www.bibliotecanacionaldigital.cl, donde la suma del porcentaje de visitantes que calificaron como “Muy Buenos” y “Bueno” (nota 5 y 4) se resta a la suma del porcentaje de visitantes que calificaron como “Muy Malo” o “Malo” en cada uno de estos aspectos evaluados.



### e. Intención de volver a visitar www.bibliotecanacionaldigital.cl



La intención de volver a visitar el sitio web se entiende como un elemento clave al momento de evaluar la satisfacción de los encuestados/as respecto a www.bibliotecanacionaldigital.cl, dado que refleja en forma conjunta si el sitio fue satisfactorio, tanto en calidad y cantidad de información, funcionamiento y diseño, como también si fue de utilidad para el visitante.

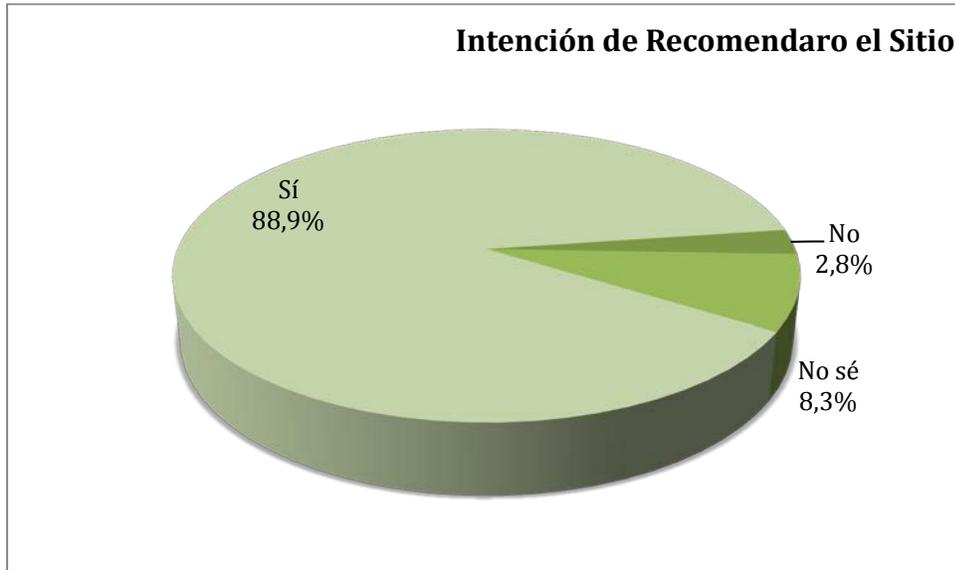
Al respecto, se puede informar que **el 91,7% de los/as encuestados informó que tiene la intención de volver a visitar www.bibliotecanacionaldigital.cl.**

Dado el alto porcentaje de este grupo de visitantes, el perfil de ellos en tanto género y grupo etario, corresponde al perfil del total de la muestra.



**f. Intención de recomendar el sitio www.bibliotecanacionaldigital.cl**

Al igual que el propósito de visitar nuevamente el sitio web, la intención de recomendar www.bibliotecanacionaldigital.cl se entiende como un elemento clave al estimar el nivel de satisfacción de los encuestados/as y la evaluación final que los encuestados/as realizan respecto al sitio. De esta forma, y tal como se grafica a continuación, **un 88,9% de los visitantes declaran que recomendarían el sitio a otras personas.**



Al igual que para la variable anterior, el perfil de este grupo de visitantes se corresponde con el total de la muestra en tanto género y grupo etario. Sin embargo, cabe destacar que entre quienes declaran no saber si recomendarán el sitio a otras personas, los hombres superan a las mujeres en 13 puntos porcentuales.

