

**PRIMER ESTUDIO DE CARACTERIZACION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS  
DEL CENTRO DE DOCUMENTACION AUDIOVISUAL CEDAV  
MUSEO DE LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS**



**Área Colecciones e Investigación  
Equipo de Documentación**

**Santiago, Chile  
Mayo, 2016**

## Contenido

1.	INTRODUCCION .....	3
2.	PLATAFORMA DE ACCESO DEL CEDAV .....	4
3.	CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CEDAV .....	6
3.1	Tipología de los Usuarios.....	6
3.2	Género, Edad y Nacionalidad .....	6
3.3	Conocimiento de la existencia del CEDAV.....	8
3.4	Número de visitas al CEDAV por usuario .....	9
3.5	Principal motivación para asistir al CEDAV .....	10
4.	GÉNEROS, TEMAS, RECURSOS Y PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN .....	10
4.2	Género consultado en el CEDAV .....	11
4.3	Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida .....	12
4.4	Grado de Satisfacción respecto de la infraestructura.....	12
4.6	Información encontrada.....	13
4.7	Resolución de necesidades de información en el CEDAV .....	14
4.8	Satisfacción con la información encontrada en el CEDAV .....	14
4.9	Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos .....	15
4.10	Servicios utilizados en el CEDAV .....	15
4.11	Recomendación del CEDAV .....	16
5.	CONCLUSIONES .....	17
5.1	Relacionadas con el público general que visita el Museo.....	17
5.2	Relacionadas con los usuarios que consultan o investigan en el CEDAV .....	18
6	RECOMENDACIONES .....	19
7.	ANEXOS .....	20
8.	GLOSARIO .....	23

## 1. INTRODUCCION

El objetivo del presente documento es exponer los resultados del primer estudio de caracterización de los usuarios y su percepción respecto de los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación Audiovisual (CEDAV) del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. Fue realizado entre abril y noviembre de 2015. Las conclusiones de este informe pretenden mejorar el servicio y la atención a los usuarios del CEDAV.

El CEDAV fue inaugurado en octubre del 2013 respondiendo a la necesidad de contar con un espacio dedicado totalmente a la visualización y consulta de archivos audiovisuales. El CEDAV está orientado a difundir y permitir el acceso de los ciudadanos a la información contenida en las colecciones audiovisuales que han sido donadas por personas, instituciones, realizadores audiovisuales y directores entre otros y que documentan el período entre 1970 a la fecha. Se encuentra ubicado en el tercer piso del edificio del Museo y fue diseñado observando los estándares de comodidad y amplitud para que los usuarios puedan investigar y visionar material en un ambiente adecuado. Cuenta con 12 pantallas táctiles con capacidad para 18 usuarios simultáneos, distribuidos en 6 módulos individuales y 6 módulos dobles.

Para conocer la percepción de los usuarios se diseñó una encuesta como instrumento de recolección de datos, que fue aplicada a un segmento<sup>1</sup> de quienes consultaron el CEDAV entre el 1 de abril y el 30 de noviembre de 2015.

De este universo se le solicitó contestar la encuesta sólo a los usuarios que efectivamente hicieron uso del sistema, vale decir a aquellas personas que permanecieron visualizando algún archivo audiovisual o revisando la plataforma excluyendo a los usuarios en tránsito<sup>2</sup>. La muestra alcanzó a aplicarse a un total de 316 usuarios.

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

---

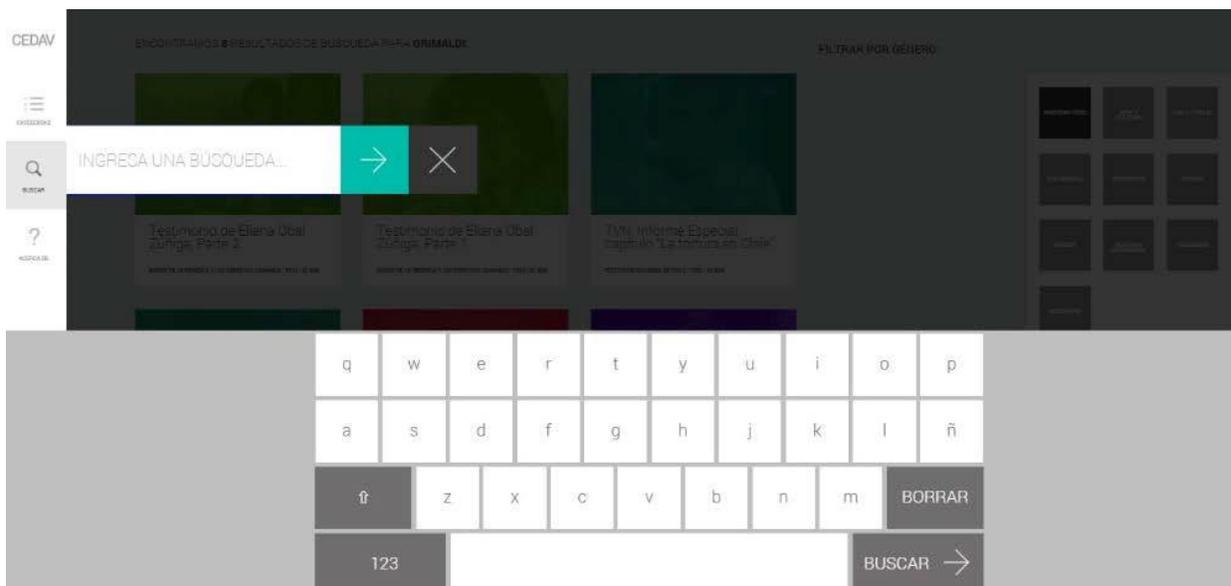
<sup>1</sup>Segmento: incluye sólo a los usuarios del sistema que efectivamente visualizaron audiovisuales

<sup>2</sup>Usuario en tránsito: Persona que asiste al CEDAV para terminar el recorrido o visita al Museo y que no necesariamente usa los recursos de información, infraestructura o servicios del CEDAV

## 2. PLATAFORMA DE ACCESO DEL CEDAV

La interfaz del CEDAV incluye una selección de los audiovisuales que forman la colección del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. Su consulta es de acceso local y de poblamiento permanente.

El usuario puede navegar por los más de 800 videos indexados hasta la fecha, llegando a ellos a través de categorías como Documental, Testimonio, Reportajes y Ficción (entre otras) o utilizando el buscador general para encontrar un contenido específico.



Cada audiovisual tiene una ficha técnica, la cual incluye información como el realizador, la duración, el año de producción y otros videos relacionados disponibles en el CEDAV.

El usuario durante su visualización, tiene la posibilidad de detener, avanzar, retroceder y controlar el volumen de los videos en todo momento, facilitando la experiencia investigativa.

CEDAV

## FICHA TÉCNICA

PRODUCCIÓN GENERAL  
Wood Producciones - Ministerio de Bienes Nacionales

DIRECCIÓN  
Cristóbal Azócar

PRODUCCIÓN  
Andrés Wood

PRODUCCIÓN EJECUTIVA  
Patricio Pereira

ASISTENCIA DE DIRECCIÓN  
Rosario López

DIRECCIÓN DE FOTOGRAFÍA - CÁMARA  
David Bravo

SONIDO  
Carlos Johnson

MONTAJE  
Andrea Chignoli  
Cristóbal Azócar

RESERVA

FICHA TÉCNICA

RELACIONADOS

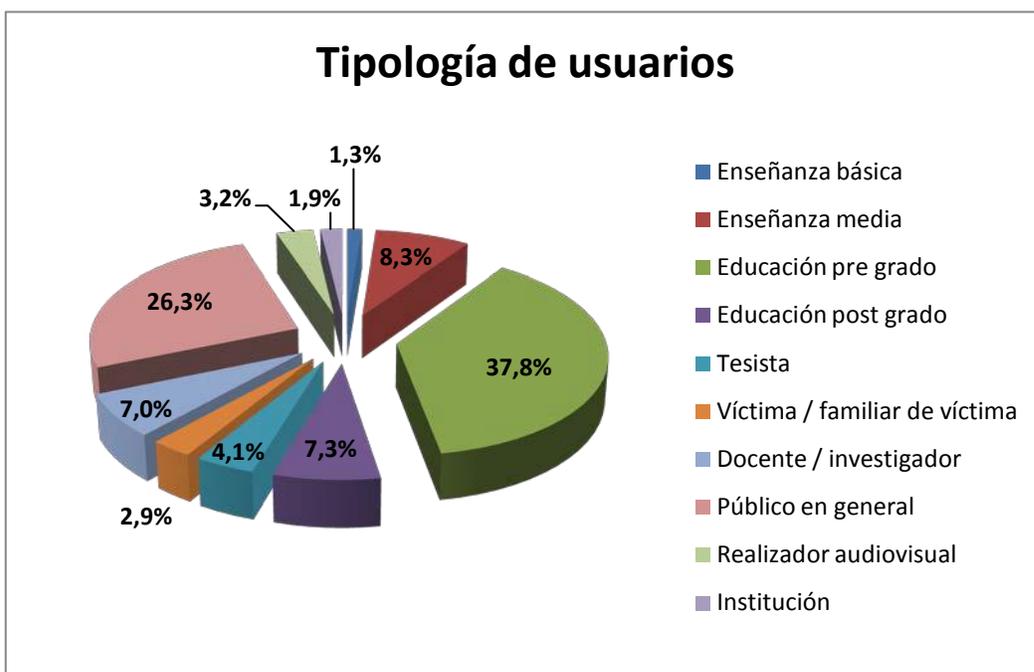
REPRODUCIR

### 3. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CEDAV

En esta sección se presenta información general de los usuarios del Centro de Documentación, CEDAV.

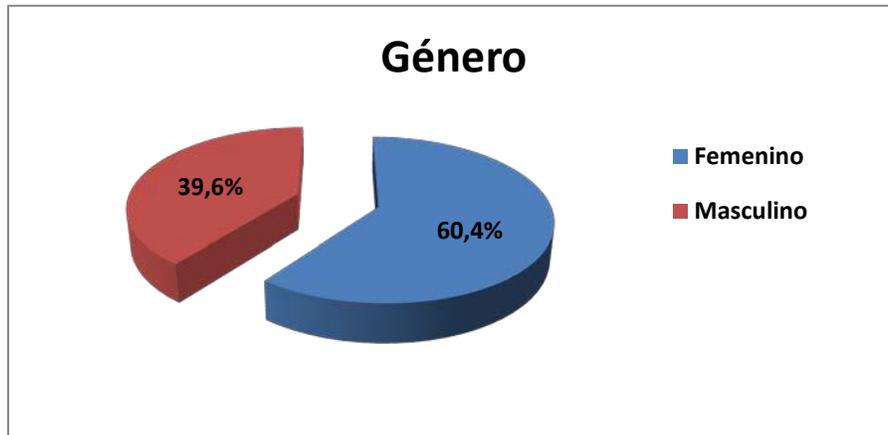
#### 3.1 Tipología de los Usuarios

Como se observa en el siguiente gráfico, los principales usuarios del CEDAV corresponden a estudiantes de pre grado con un 37,8%, seguido por público general con un 26,3%. El resto tiene una frecuencia menor al 10% para cada tipo de usuario, destacando Enseñanza Media con un 8,3% y Estudiante tesistas y de post grado ambos con un 7,3 y 7 % respectivamente.

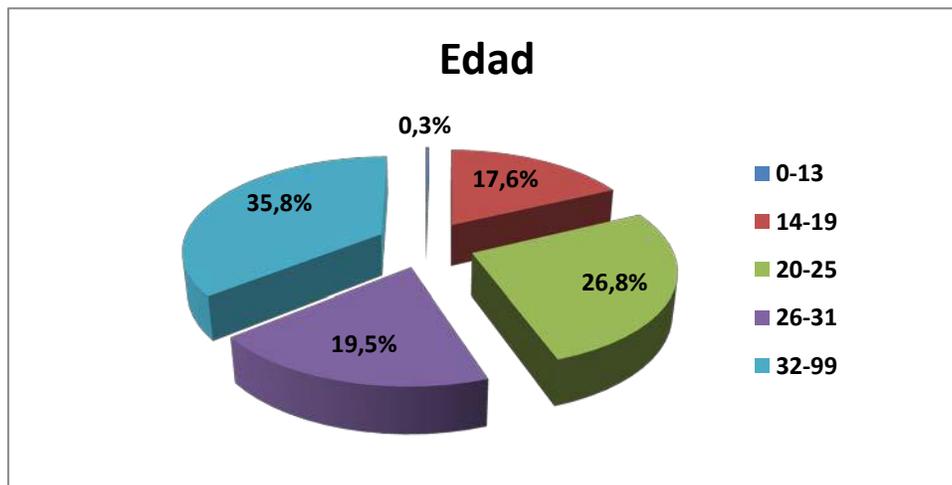


#### 3.2 Género, Edad y Nacionalidad

Se observa que la mayoría de los usuarios son de sexo femenino con un 60,4%, el restante 39,6% corresponde a usuarios de sexo masculino.



El usuario mayoritario del CEDAV se encuentra en el rango etario de más de 32 años con 35.8%, seguido por los usuarios en el rango entre 20 a 25 años con un 26,8%. Con porcentajes similares se presentan los rangos entre 26 a 31 años y 14 a 19 años, con 19.5% y 17.6% respectivamente. Sólo un 0.3% de los usuarios del CEDAV pertenecen al rango de menores de 13 años.



En cuanto a la nacionalidad, un 77,2% de los usuarios corresponden a chilenos mientras que el 22,8% restante son extranjeros.

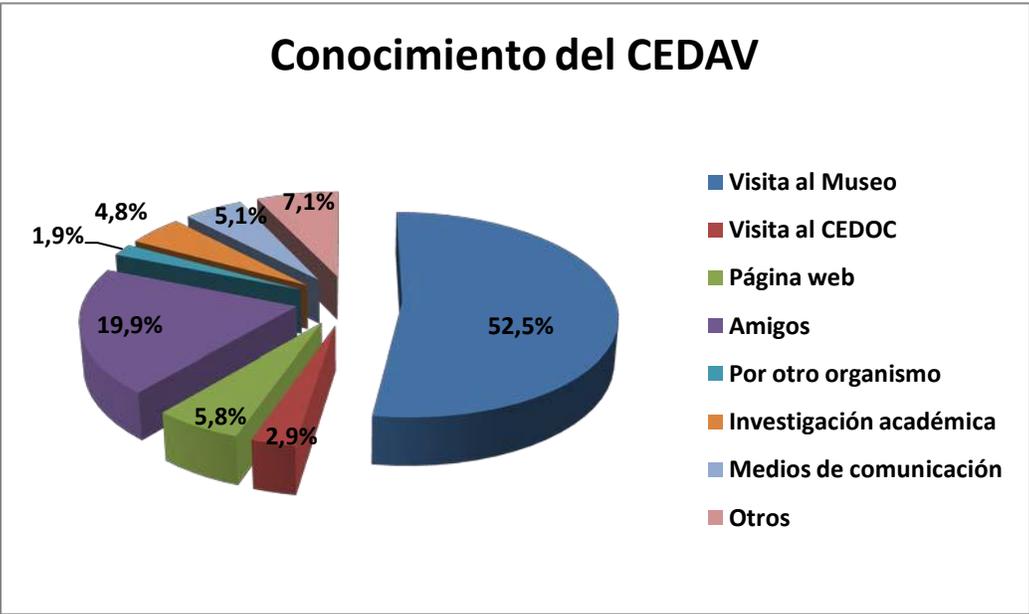


Respecto de los extranjeros, la mayor cantidad corresponde a usuarios venezolanos (10) seguidos por los colombianos con 9, españoles con 8, mexicanos 7, ecuatorianos y franceses con 6 menciones. Cabe destacar que también se recibieron visitantes de países como Corea del Sur, Australia, Alemania, Guatemala y Estados Unidos, entre otros.

Por lo tanto, la mayoría del público que asiste al CEDAV son de nacionalidad chilena, de sexo femenino y mayores de 20 años.

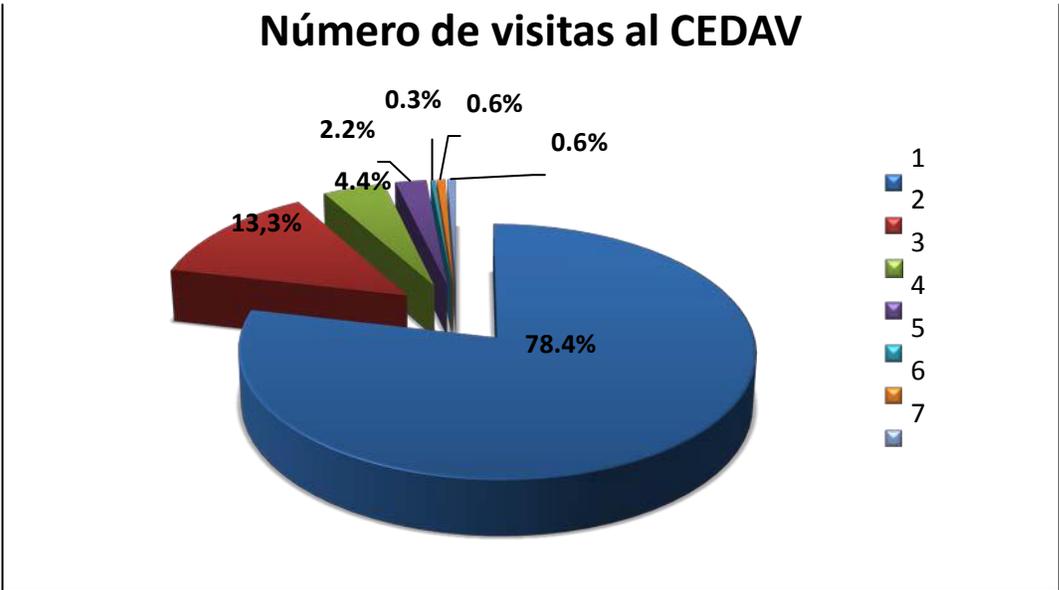
### 3.3 Conocimiento de la existencia del CEDAV

El siguiente gráfico expresa que más de la mitad de los usuarios se informaron respecto de la existencia del CEDAV al momento de realizar su visita al Museo (52.5%). Le siguen con un 19.9% los usuarios que llegaron referidos por amigos. Sólo un 10,9% de los usuarios concurren al CEDAV, tras conocer su existencia por la página web del Museo o por medios de comunicación, con un 5.8% y 5.1% respectivamente.



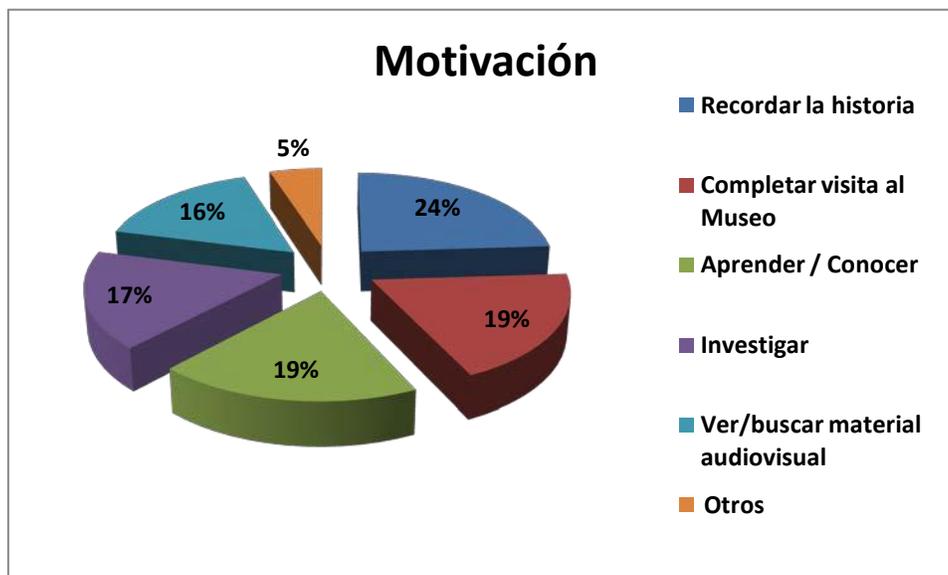
**3.4 Número de visitas al CEDAV por usuario**

Los siguientes datos grafican las oportunidades en que un mismo usuario ha visitado el CEDAV. Un 78.4% lo ha hecho una sola vez y un 13,3%, dos veces. Sólo un 8.1% de los usuarios han acudido al CEDAV en 3 o más oportunidades, como se detalla a continuación



### 3.5 Principal motivación para asistir al CEDAV

Los usuarios expusieron sus principales motivaciones para concurrir al Centro de Documentación Audiovisual, siendo la principal **Recordar la historia** con un 24%. Un 19% de los usuarios acudió al CEDAV para complementar la visita y con el mismo porcentaje (19%) lo hicieron para Aprender y/o conocer más de alguna temática en particular. Un 17% concurrió para investigar, un 16% para ver o buscar material audiovisual y 5% acudió por otros motivos.



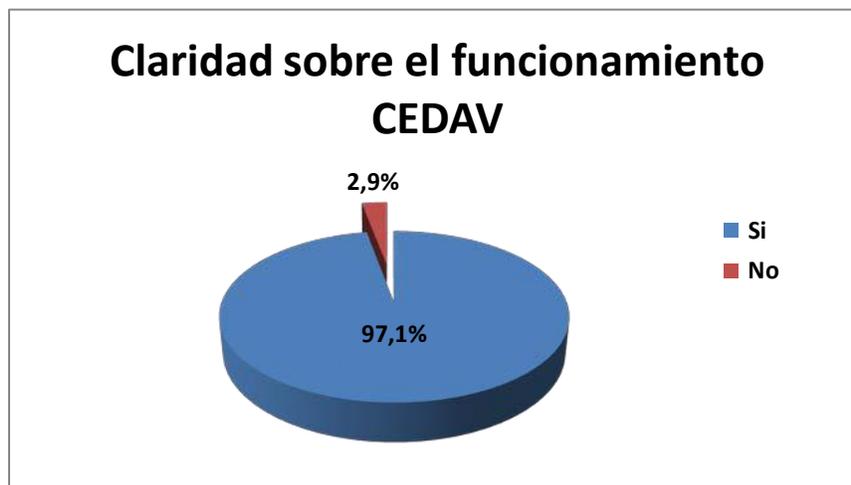
Otros: incluye ideas como: Instalación del espacio, mobiliario, Cultura general, Música, Pueblos originarios

## 4. GÉNEROS, TEMAS, RECURSOS Y PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN

En esta sección presentamos las conclusiones del estudio relativas a la percepción de los usuarios respecto a calidad de la atención y los diferentes tipos de recursos ofrecidos por el CEDAV.

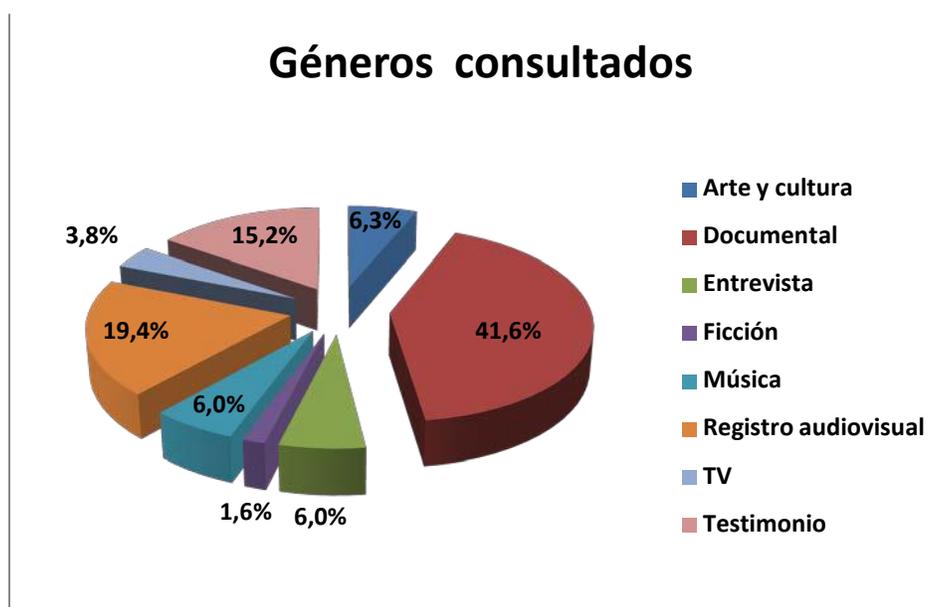
### 4.1 Claridad de la información sobre el funcionamiento del CEDAV

Los usuarios manifestaron en un 97.1% que la información relativa al funcionamiento del CEDAV es clara, mientras que 2.9% de ellos expresó lo contrario.



#### 4.2 Género consultado en el CEDAV

El género “**Documental**” fue el más consultado por los usuarios con un 41,6%, seguido por “**Registro audiovisual**” con 19,4% y “**Testimonio**” con un 15,2%. Las restantes categorías tienen un frecuencia menor al 6,3%.



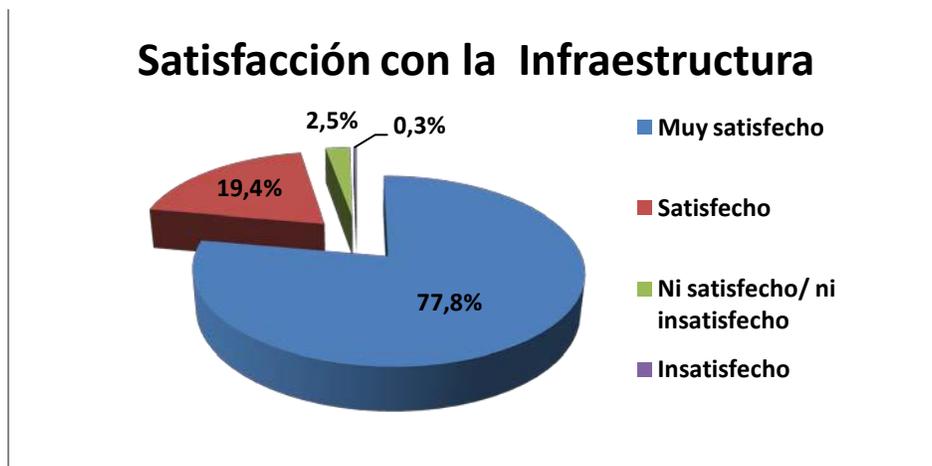
### 4.3 Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida

Respecto a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el Centro de Documentación Audiovisual el 97.5 % se declaró Muy satisfecho o Satisfecho con ella. Un 1.9% se mostró Ni Satisfecho Ni Insatisfecho. Sólo un 0.6% se manifestó como Insatisfecho.



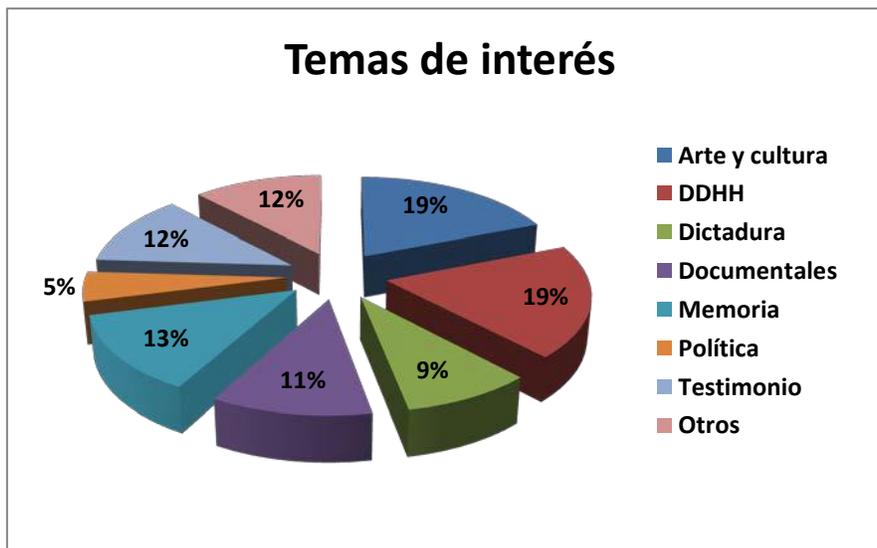
### 4.4 Grado de Satisfacción respecto de la infraestructura

En relación a la satisfacción con la infraestructura del Centro de Documentación Audiovisual el 97.2% afirmó estar Muy Satisfecho o Satisfecho con ésta. Por su parte un 2.5% se declaró Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, mientras que un 0.3% se pronunció como Insatisfecho.



#### 4.5 Temas de interés

Frente a la pregunta abierta, relativa a sus temas de interés, los usuarios encuestados se manifestaron interés ante una amplia gama de temas, destacando Derechos Humanos, Arte y cultura ambos con un 19%, Memoria con un 13% y Testimonios con un 12%. Con menor frecuencia se encuentra Música, Documentales, Memoria y Política.



La categoría "Otros" incluye: Familiares de víctimas, Exilio, Ollas Comunes, Privatización, Deportes, Patrimonio.

#### 4.6 Información encontrada

Respecto a la búsqueda de información en el CEDAV, el estudio nos muestra que el 91,9%, señaló haber encontrado la información que buscaba. Por otro lado, el 8,1% de los encuestados declaró no haberlo hecho.



#### 4.7 Resolución de necesidades de información en el CEDAV

El 78,8% de los encuestados respondió que pudo resolver su búsqueda de material sólo utilizando los recursos del CEDAV, mientras que el 21,2% declaró que deberá asistir a otros centros audiovisuales para lograrlo.



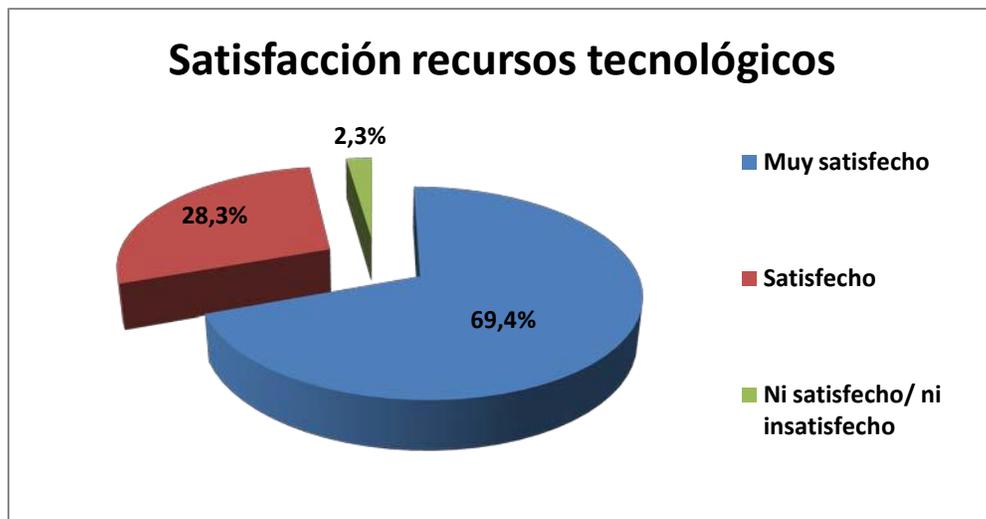
#### 4.8 Satisfacción con la información encontrada en el CEDAV

En términos de satisfacción con la información encontrada, el 96,2% de usuarios encuestados declararon estar Muy Satisfechos o Satisfechos. Un 3,5% de los usuarios se mostraron Ni satisfechos ni Insatisfechos y sólo un 0,3% de ellos se consideraron Insatisfechos.



#### 4.9 Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos

Un 97.7% de los usuarios declaró estar Muy Satisfecho o Satisfecho con los recursos tecnológicos disponibles en el CEDAV, mientras que 2,3% se manifestó Ni Satisfecho Ni Insatisfecho.



#### 4.10 Servicios utilizados en el CEDAV

El servicio más utilizado por los usuarios en el CEDAV fue el Catálogo de Búsqueda y/o pantallas de visualización por categoría con un 91.4%. El porcentaje restante representa la "Referencia Especializada" (Ver Glosario) que corresponde a un 8.6%.



#### 4.11 Recomendación del CEDAV

Frente a la pregunta “Recomendaría usted la visita al CEDAV”, el 98,1% de los usuarios encuestados, respondió afirmativamente, mientras que un 1,9% declaró que no lo haría.



#### 4.12 Sugerencias

A continuación se adjuntan las sugerencias realizadas por los usuarios en la encuesta, agrupadas por categorías.

**I.- Temas y contenidos CEDAV:** Las sugerencias indicadas por los encuestados se refieren básicamente a ampliar los temas y aumentar el número de títulos, sobre todo en las categorías de documentales y música.

#### II.- Infraestructura

##### a) Tecnológica:

Respecto de la infraestructura tecnológica los usuarios consultados, mencionaron el aumento de pantallas de visualización y mejorar la dirección de las mismas (hacia abajo), ya que en las horas de más luz se produce mucho reflejo.

También indicaron otros aspectos como:

1. Incluir más audiovisuales en otros idiomas
2. Mejorar el audio y la aislación de ruido exterior.
3. Mejorar el sistema táctil.

## **b) Edificio/ Ambientales:**

1. Incorporar escaleras mecánicas.
2. Mejoramiento de la climatización.

## **III.- Horarios del CEDAV**

1. Uniformidad de horarios para ambos centros de documentación.

## **IV.- Información/difusión**

1. Incluir un letrero o señalética que indique en qué lugar se encuentra el usuario.
2. Entregar mayor orientación al ingresar al Museo.
3. Aumentar la difusión del CEDAV, incluyendo a regiones, no sólo en Santiago
4. Mejorar la señalética dentro del Museo.

## **V.- Servicios**

Respecto de los servicios ofrecidos por el CEDAV, las personas encuestadas, indicaron que debería contarse con un catálogo impreso disponible para los usuarios. También mencionaron aspectos como “Optimizar la interfaz de búsqueda”

# **5. CONCLUSIONES**

## **5.1 Relacionadas con el público general que visita el Museo**

Como primer aspecto relevante, podemos establecer que existen dos grandes grupos de usuarios que visitan el CEDAV:

- a) **Usuarios en tránsito:** término operacional que describe a aquel usuario/visitante que asiste al CEDAV para concluir su visita al Museo como una forma de dar un cierre al recorrido ya que es la última sección del tercer piso. Estos usuarios no necesariamente vienen a investigar. Este tipo de usuario es el mayoritario e incluye a los estudiantes de enseñanza básica, media y público general.

- b) **Usuarios del Sistema (investigadores):** usuarios que hacen uso efectivo de la plataforma de acceso y que realmente visionan los videos con la intención de investigar o tener una aproximación al tema con mayor profundidad.

Respecto a la caracterización de los usuarios, la mayoría son estudiantes universitarios de Pre grado, seguido de público general. Sumadas estas dos categorías, se concluye que el 64.1 % de los usuarios del CEDAV son jóvenes y mayoritariamente mujeres (60,4%).

En referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre la existencia del CEDAV, en este estudio se reafirma que el conocimiento del CEDAV está dado mayoritariamente a partir de quienes visitan el Museo propiamente tal, seguido por la recomendación de algún amigo/a.

El estudio nos muestra que la página web del Museo no favorece o aporta a la difusión del CEDAV, sólo un 5,8 % de los usuarios encuestados supieron de la existencia del CEDAV a través de la página web.

La mayoría de los visitantes del CEDAV lo hicieron sólo una vez (78,4%), lo cual está en concordancia con que supieron de su existencia al momento de realizar su visita al Museo.

## 5.2 Relacionadas con los usuarios que consultan o investigan en el CEDAV

El *Primer Estudio de Caracterización y Percepción de los usuarios del CEDAV* permite concluir que quienes asisten a este centro, son usuarios que están interesados en conocer, buscar material y complementar la visita al Museo.

Respecto de los géneros más consultados, el *“Documental”* y el *“Registro Audiovisual”*, son los más vistos, lo que evidencia un interés por conocer la realidad de los hechos vividos en el período a través de imágenes.

Una conclusión importante está relacionada con la **experiencia investigativa** y es que de los usuarios encuestados (casi el 80%) declaró que sus necesidades de información fueron satisfechas en el CEDAV y que no necesitaron consultar otros centros audiovisuales. Este aspecto vinculado al hecho de que más de un 90% de los usuarios encuestados se declaró Muy Satisfecho o Satisfecho con la calidad de la información encontrada, posiciona al CEDAV como un Centro de Recursos Audiovisuales, único en la temática de Derechos Humanos con información relevante y pertinente y con una infraestructura y plataformas tecnológicas adecuadas a las necesidades e intereses de los visitantes al CEDAV, a pesar

de ser un centro de consulta muy joven (menos de 3 años de funcionamiento) y con poca

difusión a nivel de estrategia comunicacional.

El CEDAV es consultado entre otros tipos de usuarios por Realizadores audiovisuales, lo cual nos dice que este centro especializado provee a los profesionales y cineastas de las referencias necesarias, y es visto por ellos como una fuente de investigación válida y significativa para producir sus obras.

## **6 RECOMENDACIONES**

Analizando los resultados de la encuesta y las sugerencias de los usuarios consultados el Equipo de Documentación formula las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la difusión de los servicios de información del CEDAV tanto a nivel de usuarios internos como usuarios externos, especialmente a través de la página web del Museo y plataformas digitales del Centro de Documentación (CEDOC).
- Favorecer las visitas al CEDAV como Centro de investigaciones académicas incluyéndolo en las visitas guiadas al CEDOC.
- Desarrollar estrategias comunicacionales focalizadas con Escuelas de Cine, Universidades, Institutos de Comunicación Audiovisual, Escuelas de Periodismo, entre otras.
- Articular relaciones formales con la Cineteca, único Centro Audiovisual que comparte usuarios potenciales con el CEDAV en Santiago
- Incluir más archivos audiovisuales y en otros idiomas.

## 7. ANEXOS



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

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

1.- Tipo de usuario(a) (Marque sólo una opción)

- |  |                                 |                           |
|--|---------------------------------|---------------------------|
| 1) Enseñanza Básica                    | 5) Tesista                      | 9) Realizador Audiovisual |
| 2) Enseñanza Media                     | 6) Víctima/ Familiar de víctima | 10) Institución _____     |
| 3) Educación Pre Grado (Universitaria) | 7) Docente/Investigador(a)      |                           |
| 4) Educación Post Grado                | 8) Público general              |                           |

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

\_\_\_\_\_

2.- Género

- 1) Femenino                      2) Masculino

3.- Edad: \_\_\_\_\_

4.- Nacionalidad

- 1) Chilena                      2) Extranjera(Indique país): \_\_\_\_\_

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

- |  |   |
|--|---|
| 1) Visita al Museo                           | 5) Por otra Institución u organismo           |
| 2) Visita al CEDOC (Centro de Documentación) | 6) Investigación académica vinculada al tema  |
| 3) Página web                                | 7) Medios de comunicación (radio, prensa, TV) |
| 4) Amigos                                    | 8) Otros _____                                |

6.- ¿Cuántas veces ha visitado el Centro de Documentación Audiovisual? : \_\_\_\_\_



15. ¿Cuán satisfecho se siente con la información que encontró?

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

Sólo si usted está **insatisfecho o muy insatisfecho**, cuéntenos  
porqué\_\_\_\_\_

---

16. ¿Cuán satisfecho se siente con los recursos tecnológicos del CEDAV?

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

Sólo si usted está **insatisfecho o muy insatisfecho**, cuéntenos  
porqué\_\_\_\_\_

---

17. ¿Qué servicio usó en el Centro de Documentación Audiovisual?

- 1) Catálogos de búsqueda/ Pantallas de Visualización por categorías
- 2) Solicitud de información (Referencia especializada)

18. ¿Recomendaría la visita al CEDAV?

- 1) Si                      2) No                      3) Por qué\_\_\_\_\_

19. Si tiene alguna sugerencia, por favor, indíquela

---

---

---

Gracias

## 8. GLOSARIO

### **Catálogo:**

Lista de registros organizados de todos los materiales (libros, revistas, material audiovisual, etc.) que tiene una biblioteca o Centro de Documentación. El catálogo incluye la descripción física y temática de los materiales y los recursos para la localización de ellos. Actualmente los catálogos, también llamados OPAC (Online Public Access Catalog) están en formato electrónico y son accesibles desde internet, aunque todavía existen en papel.

### **Centro de Documentación Audiovisual (CEDAV):**

Se refiere a la unidad de información que reúne, gestiona y/o produce la documentación de un área del conocimiento determinado para ponerla al acceso público en formato audiovisual

### **Documento:**

Cualquier pieza que contenga información susceptible de ser descrita. Generalmente el término se aplica a materiales impresos como libros y documentos de archivo pero también se utiliza para designar objetos en otros formatos, materialidades y soportes.

### **Educación de Usuarios:**

Programas diseñados para educar o instruir a los usuarios de las bibliotecas o Centros de Documentación en el uso de uno ó más servicios de la unidad de información.

### **OPAC:**

(*Online Public Access Catalog*). Catálogo en línea de acceso público. Permite realizar las consultas más comunes como autor, título, materia, etc.

### **Plataformas de acceso:**

Componente de una aplicación informática que el usuario visualiza y a través de la cual opera. Puede estar formada por ventanas, menús y cuadros de diálogo, entre otros elementos. Permiten la consulta, y muestran al usuario el resultado de su búsqueda.

### **Referencia Especializada:**

Servicio ofrecido por las bibliotecas o Centros de Documentación que consiste en asistir a sus usuarios en la búsqueda de información debido a la especialización, grado de conocimiento del tema o por el volumen de información existente.

### **Usuario:**

Persona que usa o utiliza los recursos de información, infraestructura o servicios de la biblioteca o Centro de Documentación.

### **Usuario en tránsito:**

Persona que asiste al CEDAV para terminar el recorrido o visita al Museo y que no necesariamente usa los recursos de información, infraestructura o servicios de la biblioteca o Centro de Documentación