

**SEGUNDO 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
Febrero, 2018**

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	7
Género	7
Edad.....	8
Nacionalidad	8
3.3 Conocimiento de la existencia del CEDAV	9
3.4 Número de visitas al CEDAV por usuario	10
3.5 Principal motivación para asistir al CEDAV	10
4. GÉNEROS, TEMAS, RECURSOS Y PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN.....	11
4.1 Género consultado en el CEDAV	11
4.2 Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida.....	11
4.3 Grado de Satisfacción respecto de la infraestructura	12
4.4 Temas de interés.....	13
4.5 Información encontrada.....	14
4.6 Resolución de necesidades de información en el CEDAV.....	14
4.7 Satisfacción con la información encontrada en el CEDAV.....	15
4.8 Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos.....	15
4.9 Servicios utilizados en el CEDAV	16
4.10 Recomendación del CEDAV	16
4.11 Sugerencias.....	17
5. CONCLUSIONES	18
5.1 Relacionadas con el público general que visita el Museo	18
5.2 Relacionadas con los usuarios que consultan o investigan en el CEDAV	18
6 RECOMENDACIONES.....	20
7. ANEXOS.....	21
8. GLOSARIO.....	24

1. INTRODUCCION

El objetivo del presente documento es exponer los resultados del Segundo 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 2017. 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 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 de usuarios¹ que consultaron el CEDAV entre el 1 de abril y el 30 de noviembre de 2017.

De este universo, se 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 tránsito²

La muestra se aplicó a un total de 206 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.

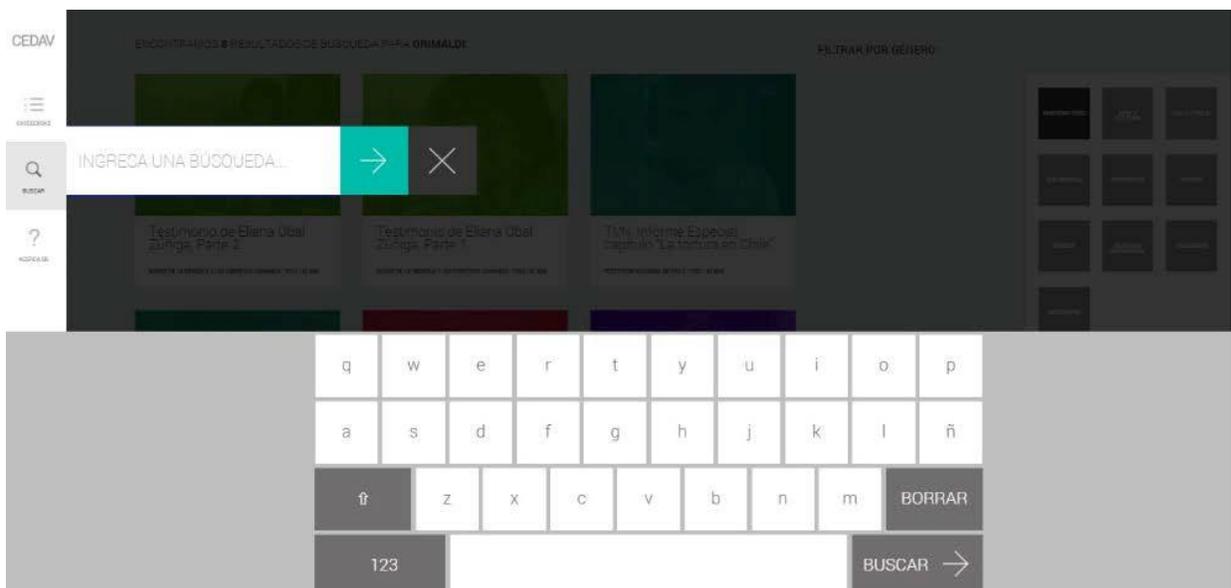
¹ **Usuarios:** usuarios que hacen uso efectivo de la plataforma de acceso y que realmente visionan los videos con la intención de investigar o tener una aproximación al tema con mayor profundidad.

² **Usuario 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. 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.

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 1000 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 contiene información como por ejemplo 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

RESEÑA

FICHA TÉCNICA

RELACIONADOS

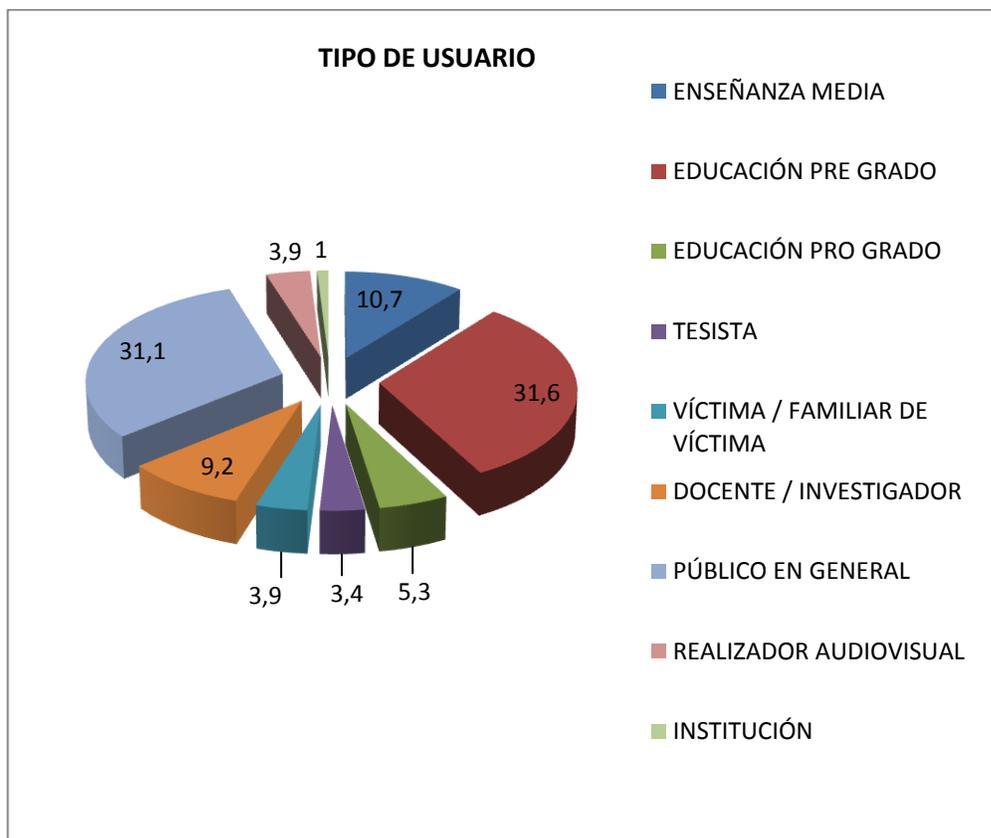
REPRODUCIR

3. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CEDAV

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

3.1 Tipología de los Usuarios

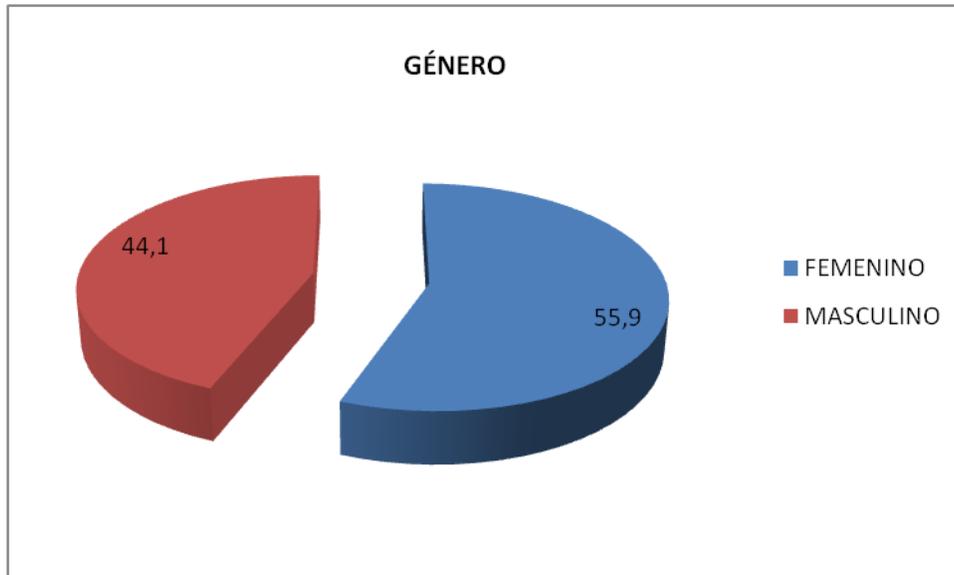
Como se observa en el siguiente gráfico, los principales usuarios del CEDAV corresponden a estudiantes de pre grado con un 31,6%, seguido por público general con un 31,1%. El resto tiene una frecuencia cercana o menor al 10% para cada tipo de usuario, destacando Enseñanza Media con un 10,7% y los Docentes e investigadores que alcanzaron al 9,2%.



3.2 Género, Edad y Nacionalidad

Género

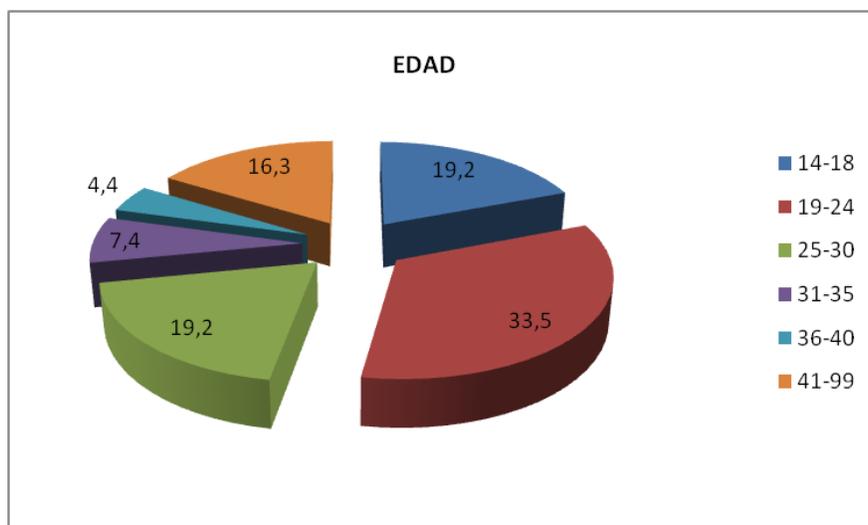
Se observa que la mayoría de los usuarios son de sexo femenino con un 55,9%, el restante 44,1% corresponde a usuarios de sexo masculino.



Edad

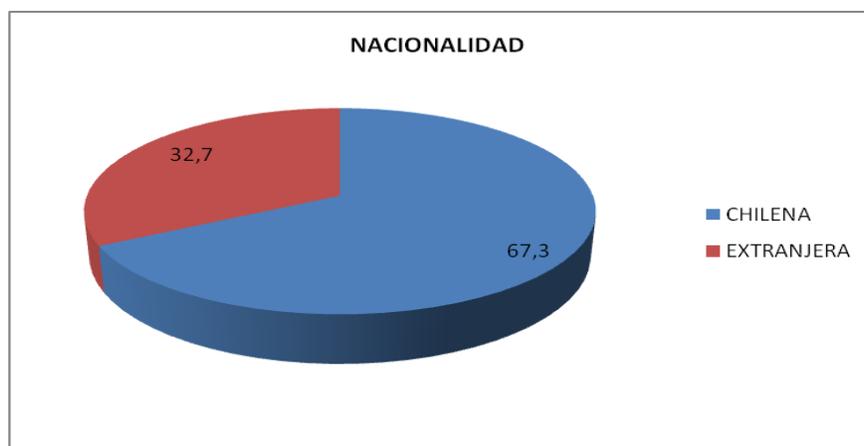
El usuario mayoritario del CEDAV se ubica en el rango etario entre 19 y 24 años con un 33,5%, lo que es concordante con que el Cedav sea consultado por Estudiantes de Pre Grado (universitarios), seguido por los usuarios de los rangos entre 14 a 18 años y personas que tienen entre 25 y 30 años con un 19,2%.

Luego, los usuarios de más de 41 años alcanzan el 16,3 %. El 7,4% corresponde a personas entre 31 a 35 años. Por último sólo el 4,4% corresponde a usuarios entre 36 y 40 años.



Nacionalidad

En cuanto a la nacionalidad, un 67,3% de los usuarios corresponden a chilenos, mientras que el 33% restante son extranjeros.



Respecto de los extranjeros, la mayor cantidad corresponde a usuarios estadounidenses y mexicanos (9), seguidos por los españoles (8), brasileños (6), argentinos, colombianos y ecuatorianos con 4 menciones. Cabe destacar que también se recibieron visitantes de países como Uruguay, Portugal, Francia, Irlanda, Israel, Italia, Nicaragua, Suecia y Suiza entre otros.

Por lo tanto, podemos concluir que la mayoría del público que asiste al CEDAV es de nacionalidad chilena, de sexo femenino, entre 19 y 24 años.

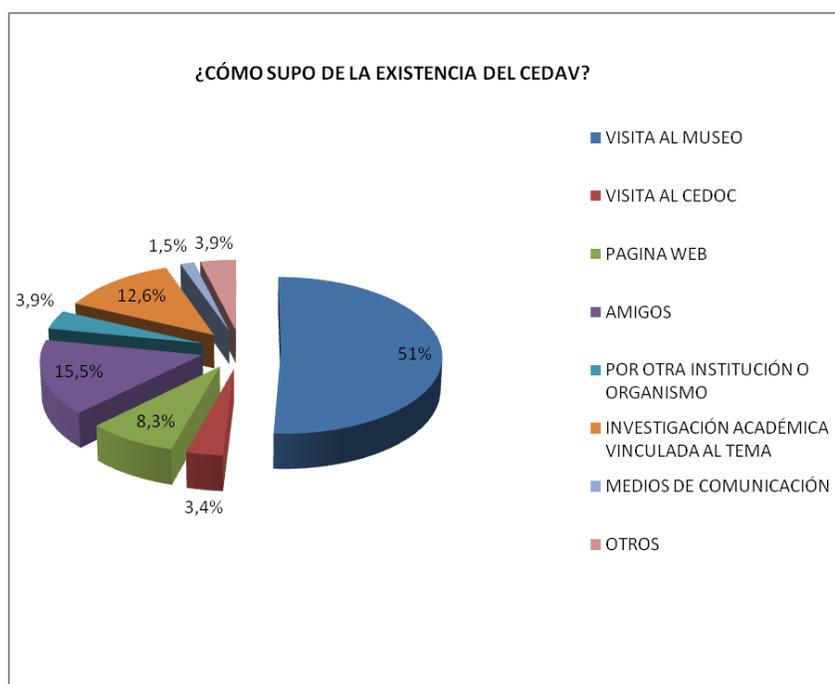
3.3 *Conocimiento de la existencia del CEDAV*

El siguiente gráfico expresa que más de la mitad de los usuarios se informaron de la existencia del CEDAV al momento de realizar su visita al Museo 51%.

Le siguen con un 15,5 % los usuarios que llegaron referidos por amigos. Un 12,6% de los usuarios concurren al CEDAV, para realizar una investigación, mientras que un 8,3% lo hizo tras conocer su existencia por la página web del Museo.

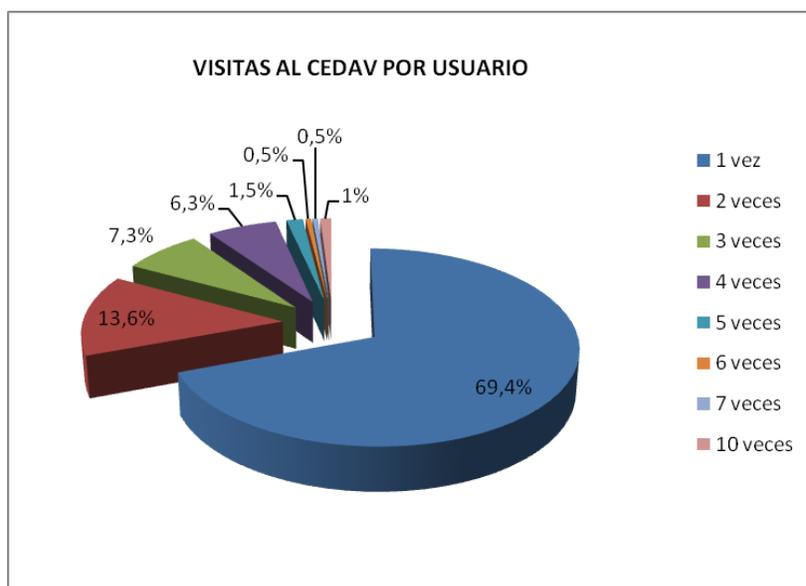
Un 3,9% lo hizo referidos por otras instituciones y 3,9% por otros medios (familiares).

Un 3,4% de los usuarios asistió al CEDAV referido por el CEDOC y sólo un 1,5% conoció la existencia del CEDAV a través de algún medio de comunicación.



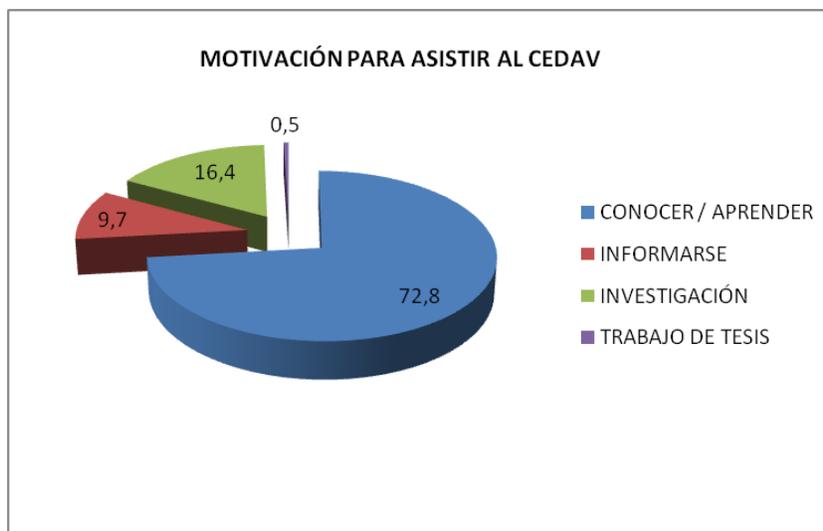
3.4 *Número de visitas al CEDAV por usuario*

Los siguientes datos grafican las oportunidades en que un mismo usuario ha visitado el CEDAV. Un 69% lo ha hecho una sola vez y un 14%, dos veces. Sólo un 7% 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 **Conocer la historia** con un 72.8%. Un 16,4% de los usuarios acudió al CEDAV para **Investigar**. Sólo un 9.7% lo hizo para **Informarse** y un 0,5% acudió para hacer **trabajo de Tesis**.

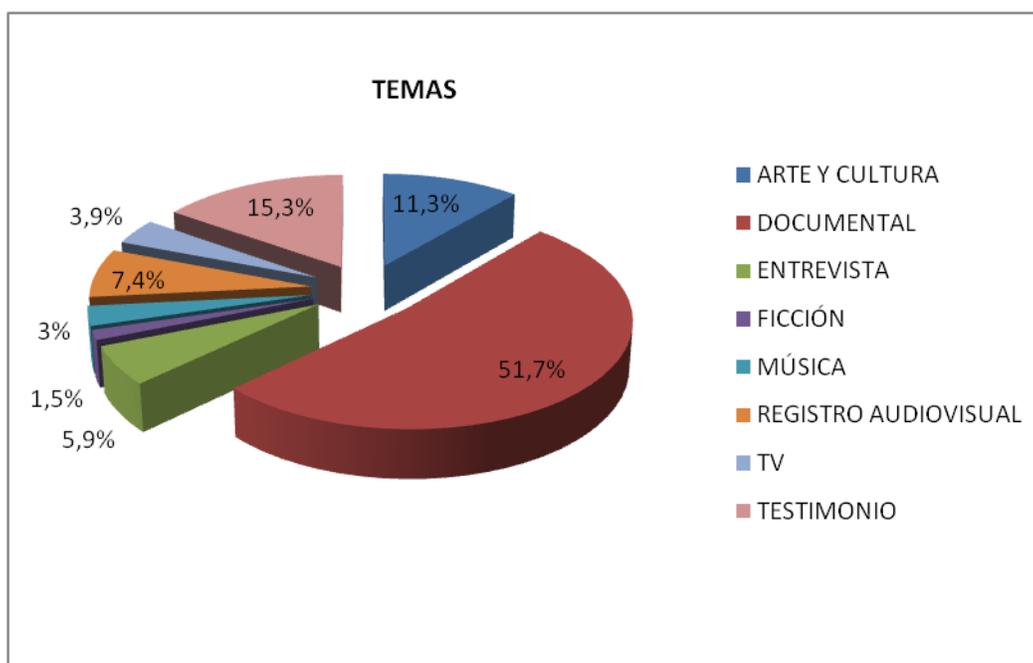


4. GÉNEROS, TEMAS, RECURSOS Y PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN

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.

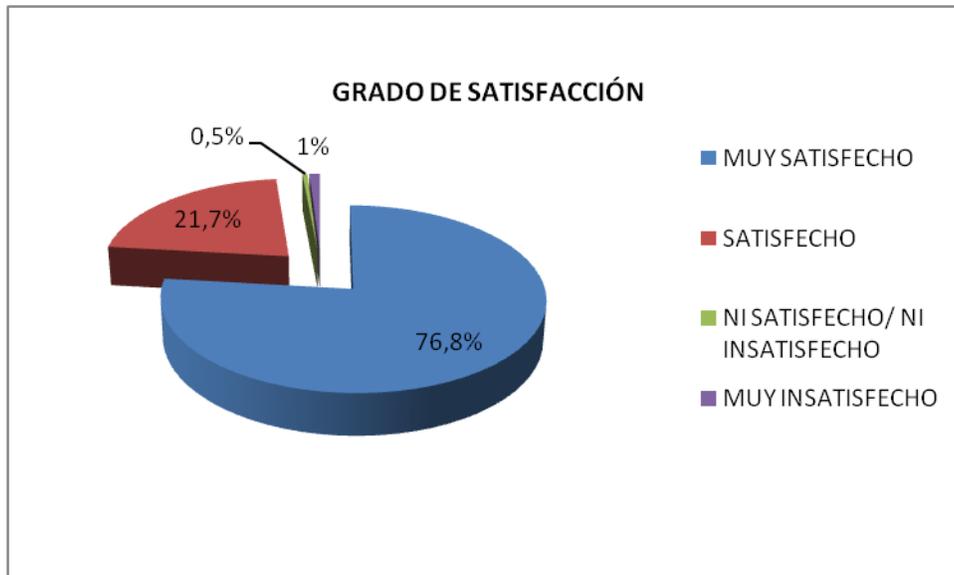
4.1 Género consultado en el CEDAV

Más de la mitad de los usuarios encuestados (51,7%) consultó **Documentales**, en tanto que el género **Testimonial** fue consultado por un 15,3% de los usuarios. Un 11,3% de las personas, revisó Audiovisuales sobre **Arte y Cultura**. Un 7,4% y un 5,9% de los usuarios, consultaron **Registros Audiovisuales y Entrevistas**, respectivamente. Registros de **Televisión** fueron consultados por el 3,9% de los visitantes al CEDAV. Por último, el 4,5% consultó audiovisuales de **Música y Ficción** respectivamente.



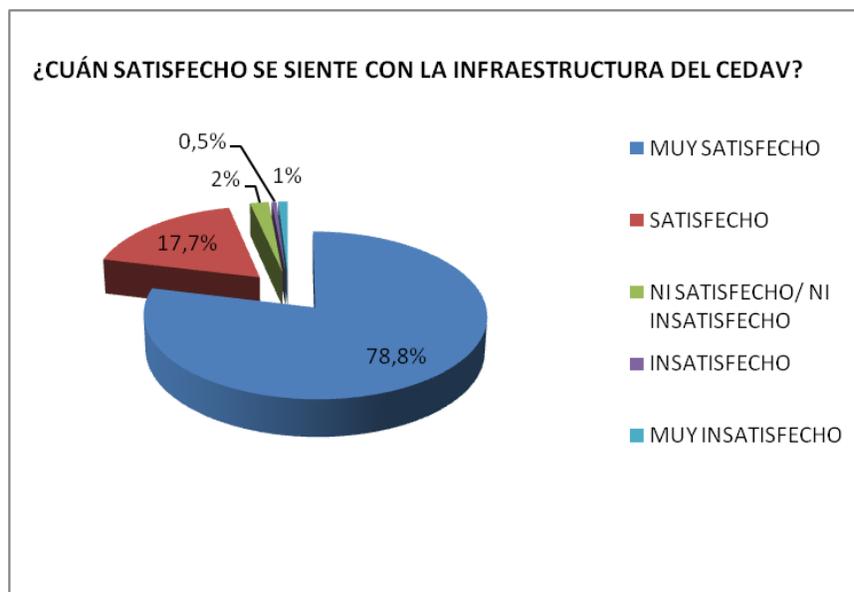
4.2 Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida

Respecto a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en el Centro de Documentación Audiovisual el 98,5 % se declaró Muy satisfecho o Satisfecho con ella. Un 0,5% se mostró Ni Satisfecho Ni Insatisfecho y sólo 1% Muy Insatisfecho.



4.3 Grado de Satisfacción respecto de la infraestructura

En relación a la satisfacción con la infraestructura del Centro de Documentación Audiovisual el 97% afirmó estar Muy Satisfecho o Satisfecho con ésta. Por su parte un 2% se declaró Ni Satisfecho Ni Insatisfecho, mientras que un 1% se pronunció como Insatisfecho o Muy Insatisfecho³.



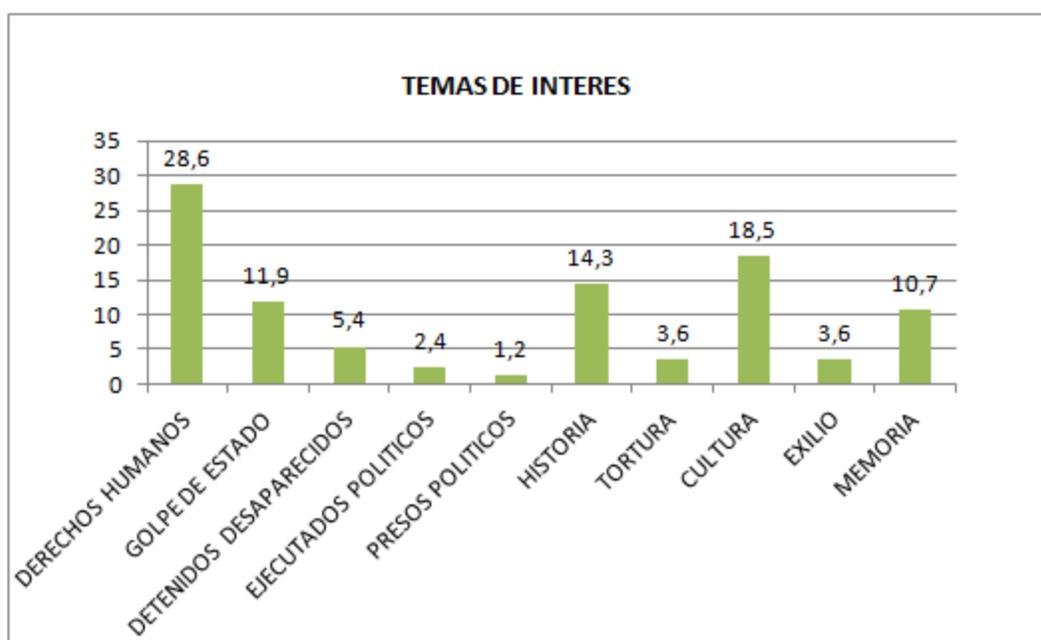
³ Se mencionan entre otras: formato del touch; audífonos de mala calidad, pantallas apagadas y sin sonido. 12

4.4 Temas de interés

Frente a la pregunta abierta relativa a sus temas de interés, los usuarios encuestados se manifestaron frente a una amplia gama de temas, destacando en primer lugar **Derechos Humanos** con un 28,6 %,

El tema **Cultura** fue consultado por un 18,5%, luego temáticas sobre **Historia y Memoria** fueron consultados por un 14,3% y 10,7% respectivamente.

Audiovisuales sobre **El Golpe de Estado** fueron consultados en un 11,9%. Con menor frecuencia se encuentran temas como Detenidos Desaparecidos, Ejecutados Políticos, Tortura, Exilio, y Presos Políticos.



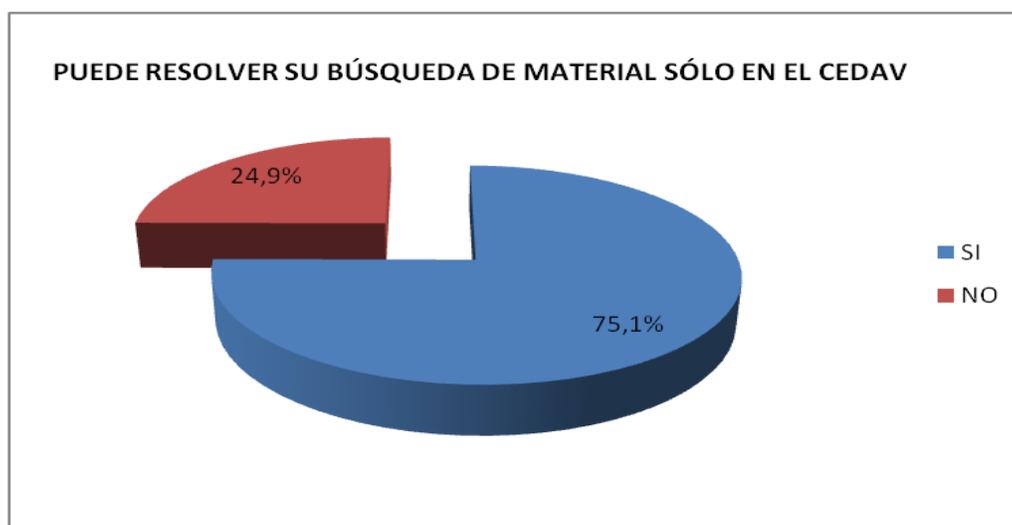
4.5 Información encontrada

Respecto a la búsqueda de información en el CEDAV, el estudio nos muestra que el 97%, señaló haber encontrado la información que buscaba. Por otro lado, sólo un 3% de los encuestados declaró no haberlo hecho.



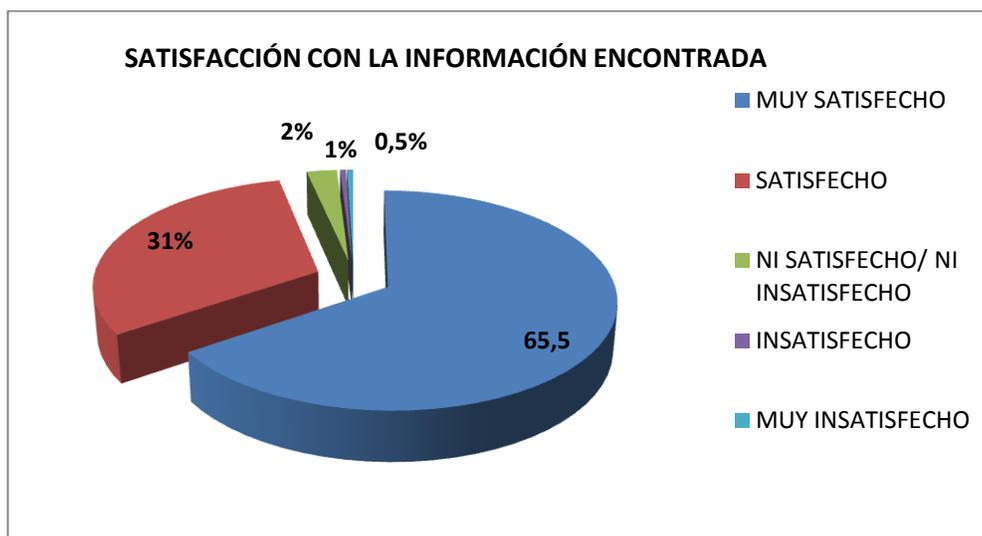
4.6 Resolución de necesidades de información en el CEDAV

El 75,1% de los encuestados respondió que pudo resolver su búsqueda de material sólo utilizando los recursos del CEDAV, mientras que el 24,9% no lo logró.



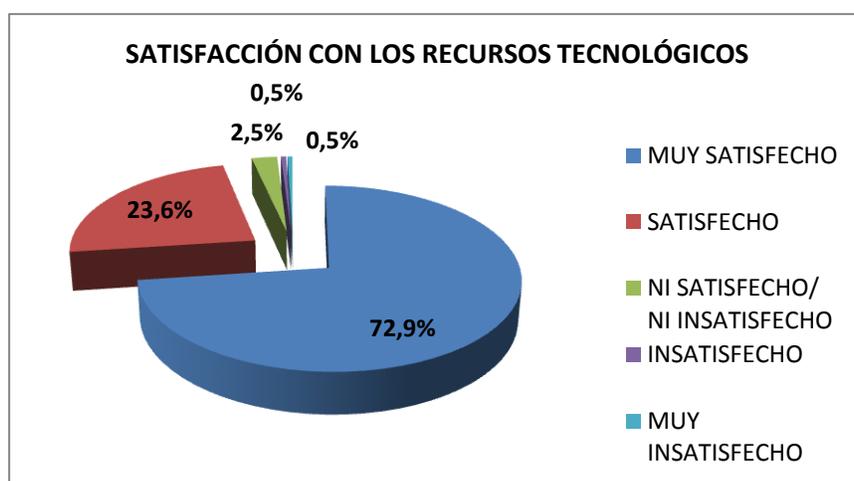
4.7 Satisfacción con la información encontrada en el CEDAV

En términos de satisfacción con la información encontrada, el 96,5% de los usuarios encuestados declararon estar Muy Satisfechos o Satisfechos. Un 2% de los usuarios se mostraron Ni satisfechos ni Insatisfechos y sólo un 1,5% de ellos se consideraron Insatisfechos o Muy Insatisfechos.



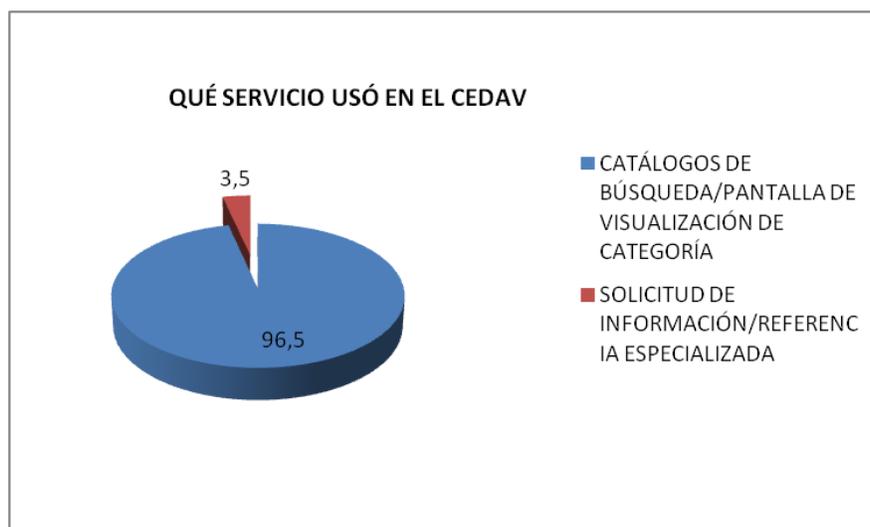
4.8 Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos

Un 96,5% de los usuarios declaró estar Muy Satisfecho o Satisfecho con los recursos tecnológicos disponibles en el CEDAV, mientras que 2,5% se manifestó Ni Satisfecho Ni Insatisfecho y un 1% se pronunció como Insatisfecho y Muy Insatisfecho.



4.9 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 96%. El porcentaje restante representa la “Referencia Especializada” (Ver Glosario) que corresponde a un 4%.



4.10 Recomendación del CEDAV

Frente a la pregunta “Recomendaría usted la visita al CEDAV”, el 98,5% de los usuarios encuestados respondió afirmativamente, mientras que un 1,5% declaró que no lo haría⁴.



⁴ Los usuarios que no recomendarían el CEDAV manifiestan la siguiente razón: “deben mostrar ambas verdades”

4.11 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. Frases como "ampliar Catálogo Documental" y "Aumentar la cantidad de audiovisuales" fueron las más recurrentes. "Incluir más ficción" también fue mencionado.

II.- Infraestructura

1. Tecnológica:

Respecto de la infraestructura tecnológica los usuarios consultados, mencionaron algunos aspectos relacionados con:

- a) **La plataforma**, indicando que es un poco difícil de usar y que podría "Optimizarse la interfaz de búsqueda" y que el "Menú de búsqueda poco amigable". También se mencionó que el sistema táctil les ofrece algún problema de uso ("Mejorar el sistema táctil"; "Cuesta un poco")

- b) **El audio** de los videos, los usuarios encuestados mencionaron "Mejorar el sonido de los audiovisuales"; " Que los registros audiovisuales tengan audio" También se mencionaron otros aspectos como:
 - Posibilidad de tener más entradas de audífonos en los módulos
 - Que la plataforma registre el historial de búsqueda de un usuario que viene a investigar
 - Poder adelantar o retrasar un video

2. Edificio/ Ambientales:

- a) Mejoramiento de la climatización "mucho calor"; "arreglen el aire".
- b) Iluminación: "Falta iluminación en algunos espacios"; "Se necesita más luz".

3. Información/difusión

- a) Aumentar de la difusión del CEDAV.
- b) Incluir un letrero o señalética que indique dónde conectar los audífonos.

4. Servicios

Respecto de los servicios ofrecidos por el CEDAV, las personas encuestadas, indicaron que se podría contar con enchufes para conectar sus computadores personales.

También que se pudiera acceder a los audiovisuales en línea

5. CONCLUSIONES

5.1 Relacionadas con el público general que visita el Museo

Respecto a la caracterización de los usuarios, podemos decir que la mayoría de quienes consultan el CEDAV son estudiantes universitarios de Pre grado, de entre 19 y 24 años y mayoritariamente mujeres (56.6%) chilenas (67%)

Al igual que en el Primer Estudio de Usuarios del Cedav, esta segunda versión de la encuesta nos muestra que la mayoría de quienes visitan el CEDAV, supieron de su existencia al momento de hacer la visita al Museo.

La mayoría de los visitantes del CEDAV lo hicieron sólo una vez (69%), 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 *Segundo 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 y aprender sobre el período. Es interesante destacar que en comparación con el Primer Estudio los usuarios encuestados pasaron de "**Recordar la historia**" a estar interesados en

“**Conocer y aprender**”. También la motivación de ir al CEDAV para " complementar la visita al Museo" ha sido reemplazada por la motivación de "**Investigar**", lo cual fortalece la imagen de un centro de información que apunta a posicionarse como un recurso de investigación que genera contenidos audiovisuales con un fuerte componente testimonial (como el caso de los proyectos Archivo Oral y Testimonios de la Memoria desarrollados por el Museo) que con los años se va validando como instrumento reconocido en la investigación de las ciencias sociales.

Respecto de los géneros más consultados, el “*Documental*” y el “*Testimonio*”, son los más vistos, lo que evidencia un interés por conocer la realidad de los hechos vividos y valorar el Testimonio como fuente válida de información de quienes estuvieron vinculados a situaciones de violación, denuncia o defensa de los derechos humanos en el período a través de imágenes.

Una conclusión importante está relacionada con la **experiencia investigativa** y es que de los usuarios encuestados (el 75%) 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 el 97% de los usuarios encuestados declaró haber encontrado la información que buscaba sumados al 96,5 % que declaró estar 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 y con poca difusión a nivel de estrategia comunicacional.

6 RECOMENDACIONES

Analizando los resultados de la encuesta y haciéndonos cargo de 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)
- Desarrollar actividades de difusión del Catálogo en Línea del CEDAV
- 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.
- Implementar la colocación de enchufes en los módulos individuales de trabajo para aquellos usuarios que lo requieran.

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 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