

Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas

Informe ejecutivo





ENCUESTA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
RESUMEN EJECUTIVO
Agosto 2026

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

Subsecretaría del Patrimonio Cultural

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

Glosario

SNBP: Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

Mincap: Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio

IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas

Unesco: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Ipsos: Instituto Público de Sondeo de Opinión del Sector

Serpat: Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

INE: Instituto Nacional de Estadísticas

CNCA: Consejo Nacional de la Cultura y las Artes

Desuc: Dirección de Estudios Sociales

Cesfam: Centro de Salud Familiar

Cosam: Centro Comunitario de Salud Mental

PDI: Policía de Investigaciones

1. Presentación y nota metodológica

Este documento presenta los resultados de la Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas del SNBP, aplicada entre el 22 de septiembre y el 22 de octubre de 2025 mediante un cuestionario autoadministrado en línea, con consentimiento informado explícito. Los resultados se desglosan según el tipo de servicio bibliotecario al que cada persona asistió con mayor frecuencia durante el último año.

Inicialmente se seleccionó a los participantes de la encuesta, mediante un muestreo estratificado aleatorio. Sin embargo, posterior a este muestreo y previo al lanzamiento oficial de la encuesta, se habilitó un código QR de acceso abierto en las bibliotecas que voluntariamente adhirieron y se incorporó a personas usuarias de Bibliometro y de Bibliomóviles.

Por lo anterior, y ante la necesidad de ampliar la cobertura del estudio, se incorporaron participantes adicionales mediante mecanismos no probabilísticos: autoselección a través de códigos QR y formularios en papel, y contacto por correo electrónico a una base de datos disponible, no seleccionada mediante un procedimiento de muestreo. Dado que estos componentes no garantizan una probabilidad conocida de selección para cada individuo, la coordinación de estudios reclasificó el diseño como cuantitativo no probabilístico, de carácter exploratorio y descriptivo.

En consecuencia, los resultados describen las respuestas de las personas participantes, pero no constituyen estimaciones representativas del conjunto de personas usuarias de la red ni de la población nacional, ni tampoco causalidad.

No se reportan márgenes de error, niveles de confianza ni pruebas de significación estadística, ya que la muestra se basó en la disponibilidad de las bases de datos al momento de realizar el estudio, la voluntad de las personas participantes y sus características excluyentes para la participación (tener 18 años o más, consentir explícitamente al uso de datos y respuestas para este estudio), por lo que los resultados se muestran de manera descriptiva, con sus respectivos números totales de respuesta, ya que varían según la pregunta.

La base analítica corresponde a 3.822 personas de 18 años o más que otorgaron su consentimiento. La pregunta que identifica el servicio bibliotecario principal fue respondida por 3.557 personas, distribuyéndose en tres grupos usuarios de servicios bibliotecarios con la siguiente distribución:

Tipo de servicio bibliotecario	Casos	% del total
Bibliotecas en convenio	1.774	49,9 %
Bibliotecas regionales	987	27,7 %
Bibliometro	743	20,9 %

Tipo de servicio bibliotecario	Casos	% del total
Bibliomóviles	53	1,5 %
Total	3.557	100 %

Cada resultado se calcula sobre su propio número de casos válidos, que se indica en cada tabla. Los denominadores disminuyen en los módulos posteriores por efecto del flujo de preguntas y del abandono: 3.822 casos en el módulo inicial, 3.557 en la identificación del servicio principal, 3.227 en frecuencia, usos y evaluación, 3.042 en prácticas lectoras, 2.572 en colecciones y 2.894 en la caracterización final. Los bibliomóviles se informan por separado en esta tabla y, en el resto del documento, se analizan dentro de las bibliotecas en convenio, que reúnen así 1.827 casos (51,4 %), para mantener la comparabilidad entre modalidades.

Lectura de las cifras

- **Preguntas de respuesta única:** los porcentajes se calculan sobre los casos válidos de cada segmento (base = quienes respondieron la pregunta).
- **Preguntas de respuesta múltiple:** se reporta el porcentaje de casos que marcó cada opción; la base es quien respondió la pregunta y los porcentajes suman más de 100 %.
- **Escalas 1 a 7:** se reporta la nota promedio, excluyendo las categorías «No conoce / No aplica» y «No aplica». «Top-2-box» es el porcentaje que asigna 6 o 7.
- **Diferencias entre segmentos:** las comparaciones entre bibliotecas en convenio, bibliotecas regionales y Bibliometro son descriptivas en esta fase exploratoria.

En una próxima etapa se realizarán pruebas y técnicas estadísticas multivariantes, tanto al instrumento de medición como a cruces de variables que aporten al foco del estudio, que si bien no serán representativos, sí nos darán luces de cuáles deberían ser los próximos pasos en función de si la relación entre variables es estadísticamente significativas o no.

Las preguntas aplicadas antes de la identificación del servicio —perfil, antigüedad de uso y Biblioteca Pública Digital— se informan solo a nivel total.

Se utilizó como apoyo inteligencia artificial, generando antes una base de datos anónima. El proceso privilegió el análisis local y la transferencia a inteligencia artificial únicamente de resultados agregados o de productos previamente sometidos a control de riesgo y todo lo generado por inteligencia artificial, fue revisado por el equipo a cargo del estudio.

2. Resumen ejecutivo

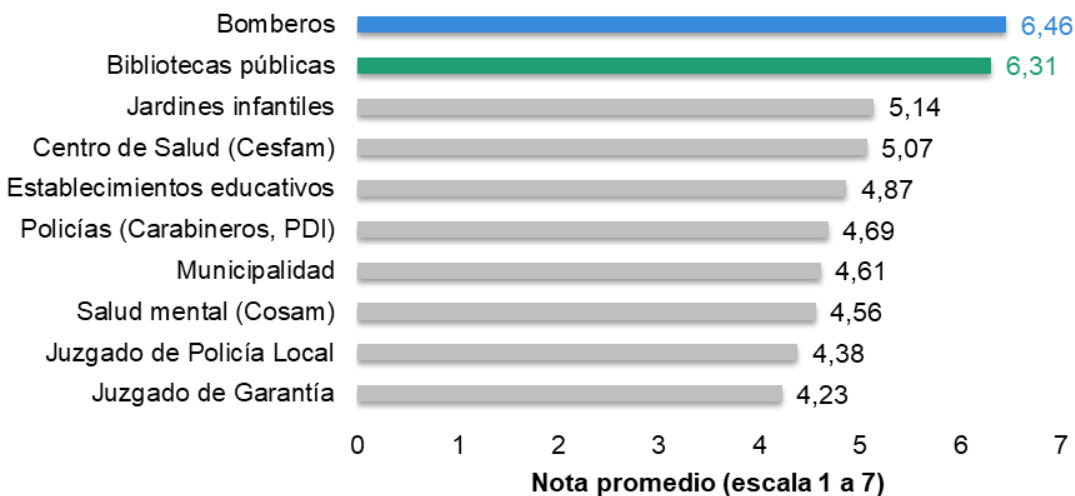
Transversalmente, los tres servicios obtienen una evaluación alta: la satisfacción general promedia 6,20 sobre 7 con un 6,18 en convenio, 6,29 en regionales y 6,13 en Bibliometro y la recomendación ronda el 99 % en todos los segmentos. El trato y la atención del personal es la dimensión mejor evaluada en los tres casos (6,42 a 6,55), mientras que la disponibilidad de libros y material, la facilidad para encontrar recursos y la oferta de actividades culturales aparecen consistentemente como los aspectos con mayor margen de mejora.

Las diferencias relevantes son de uso y de participación, más que de satisfacción, tal como se puede observar a continuación según la caracterización de los resultados:

- **Bibliotecas en convenio:** Es el segmento más numeroso (1.827 casos, grupo que incorpora a los bibliomóviles en convenio) y el de uso más intensivo, con un 50,5 % que asiste al menos una vez al mes. Es también el que registra la mayor participación en la oferta programática con un 27,2 % que asiste para participar en alguna actividad y el que más declara que la biblioteca aumentó su participación cultural (33,3 %).
- **Bibliotecas regionales:** registran las valoraciones descriptivas más altas del estudio, con una satisfacción general de 6,29 y un 85,8 % de notas 6 o 7. Es el segmento que más valora la biblioteca como espacio de permanencia y estudio con un 40,4 % que asiste a pasar el tiempo libre y un 24,5 % a estudiar y donde más se pide ampliar los horarios de atención (32,6 %).
- **Bibliometro:** presenta el perfil más concentrado en el préstamo y en la lectura recreativa, con una asistencia menos frecuente (34,9 % acude al menos una vez al mes) y una participación en actividades notoriamente más baja: un 78,6 % no participó en ninguna iniciativa. Es el segmento que más pide títulos actualizados o novedades (45,0 %) y el que más recurre al catálogo digital para buscar materiales (27,2 %).

3. Las bibliotecas públicas entre los servicios mejor evaluados

En la encuesta, al ser consultadas por la confianza en distintas instituciones públicas de su comuna, las personas sitúan a las bibliotecas en el segundo lugar (6,31 de 7), solo detrás de Bomberos (6,46) y muy por encima del resto. Bibliotecas y Bomberos son las únicas dos instituciones que superan el 6 de 7; la siguiente queda más de un punto por debajo. La municipalidad, de la que dependen administrativamente numerosas bibliotecas públicas en convenio, obtiene 4,61.



Confianza declarada en instituciones públicas de la comuna, escala 1 a 7 (según los públicos de bibliotecas).

Institución	Media (1 a 7)	Notas 6 y 7	Casos válidos
Bomberos	6,46	87,4 %	3.518
Bibliotecas públicas	6,31	83,7 %	3.541
Jardines infantiles y salas cuna	5,14	43,5 %	2.481
Centro de Salud Familiar (Cesfam)	5,07	40,7 %	3.316
Establecimientos educativos (escuelas y liceos)	4,87	31,5 %	3.171
Policías (Carabineros, PDI)	4,69	37,5 %	3.522
Municipalidad	4,61	30,4 %	3.534
Centro Comunitario de Salud Mental Familiar (Cosam)	4,56	31,3 %	1.922
Juzgado de Policía Local	4,38	25,4 %	2.498

Institución	Media (1 a 7)	Notas 6 y 7	Casos válidos
Juzgado de Garantía	4,23	21,3 %	1.963

Se excluye la categoría «No conoce / No aplica», lo que explica la variación de las bases. Las personas encuestadas son usuarias de bibliotecas públicas, condición que debe considerarse al leer el resultado.

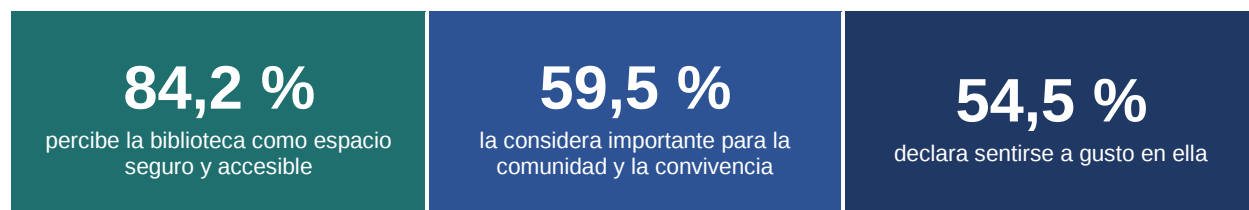
La biblioteca como experiencia

- **Valoración casi unánime.** El 98,8 % recomendaría asistir a una biblioteca pública.
- **Alta satisfacción.** 6,2 de 7 en promedio; el 81,9 % califica su experiencia con nota 6 o 7.
- **El buen trato es el sello.** La atención del personal es lo mejor evaluado (6,50 de 7), con un 89,2 % de notas 6 o 7, seguido de la calidad de los servicios (6,27) y la experiencia global (6,25).



La biblioteca como espacio

- **Espacios valorados por la comunidad.** El 84,2 % considera la biblioteca un espacio seguro y accesible, el 59,5 % un lugar importante para la comunidad y la convivencia, y el 54,5 % declara sentirse a gusto en ella.



La biblioteca y su aporte a la mejora en la calidad de vida

Las personas reconocen un aporte concreto de la biblioteca a su vida:

- **Conocimiento:** el 67,3 % aumentó sus conocimientos o comprensión sobre algún tema; el 87,6 % los aumentó o mantuvo.
- **Lectura:** el 51,1 % aumentó su práctica de la lectura; el 90,3 % la aumentó o mantuvo.

- **Desarrollo personal:** el 53,7 % reporta un aporte a su desarrollo personal o espiritual.

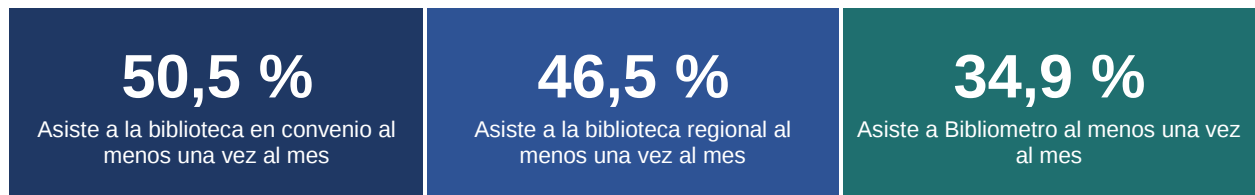


Permanencia en la biblioteca pública

¿Hace cuánto usa las bibliotecas públicas?



¿Con qué frecuencia?



¿Para qué?



4. Perfil de las personas participantes

Las preguntas de perfil se aplicaron antes de la pregunta que identifica el tipo de servicio (p12), por lo que se informan a nivel total. La ocupación y los antecedentes de caracterización final se consultaron al cierre del cuestionario.

4.1 Edad

La edad promedio de las personas participantes es de 45,9 años. Cerca de cuatro de cada diez tienen entre 30 y 44 años y un 20,3 %, 60 años o más.

Tramo de edad	Total (n=3822)
18-29	13,3 %
30-44	37,4 %
45-59	29,0 %
60-74	16,0 %
75 o más	4,3 %

4.2 Sexo

Sexo	Total (n=3822)
Mujer	68,2 %
Hombre	31,4 %
Otro	0,4 %

Predominio femenino. Consultadas por su identidad de género, un 66,6 % declara identidad femenina, un 30,6 % masculina y un 1,0 % no binaria; un 1,6 % prefiere no responder y un 0,2 % señala otra identidad.

4.3 Nivel educativo

Mayor nivel educativo alcanzado	Total (n=3822)
Educación básica incompleta	0,3 %
Educación básica completa	0,4 %
Educación media incompleta	1,6 %
Educación media completa	12,8 %
Educación superior incompleta (universidad, CFT o instituto)	16,5 %
Educación superior completa (universidad, CFT o instituto)	43,9 %
Estudios de postítulo o posgrado (especialización, diplomado, magíster,	24,4 %

Mayor nivel educativo alcanzado	Total (n=3822)
doctorado)	

En conjunto, un 84,8 % declara algún nivel de educación superior y un 15,1 %, educación media completa o menos.

4.4 Ocupación

Ocupación principal	Total (n=2894)	B. en convenio	B. regional	Bibliometro
Estudiante enseñanza básica	0,2 %	0,2 %	-	-
Estudiante enseñanza media	0,6 %	0,8 %	-	-
Estudiante educación superior	6,9 %	6,7 %	10,0 %	3,0 %
Trabajador(a) dependiente	45,1 %	43,4 %	42,6 %	53,1 %
Trabajador(a) independiente o microempresario(a)	20,0 %	20,7 %	21,0 %	16,6 %
Labores de trabajo doméstico o de cuidados no remuneradas	7,8 %	8,4 %	9,5 %	3,8 %
Desempleado(a)	7,0 %	7,4 %	7,7 %	4,9 %
Jubilado(a)	12,4 %	12,3 %	8,6 %	18,4 %

n = 2.894. El guion indica categorías con frecuencias demasiado bajas para informarse por separado. En el total, un 45,1 % declara trabajo dependiente y un 20,0 %, trabajo independiente o microempresa.

4.5 Pertenencia a pueblos indígenas y condiciones de discapacidad

Indicador	Total (n=2894)
Se considera perteneciente a un pueblo indígena u originario	15,3 %
Declara alguna condición de discapacidad o neurodiversidad	15,9 %

Porcentaje sobre quienes respondieron cada pregunta. Dentro de la pertenencia a pueblos indígenas, la categoría más frecuente es mapuche (9,7 %); la condición más declarada es la neurodiversidad (10,0 %).

4.6 Nacionalidad

Nacionalidad	Total (n=2894)
Chilena	95,5 %
Otra	4,5 %

4.7 Distribución territorial

Región de residencia	Total (n=3822)
Metropolitana	48,9 %
Valparaíso	12,8 %

Región de residencia	Total (n=3822)
Coquimbo	6,9 %
Los Lagos	6,6 %
Antofagasta	4,2 %
Aysén	2,9 %
O'Higgins	2,4 %
Ñuble	2,4 %
Los Ríos	2,3 %
Maule	2,1 %
La Araucanía	2,0 %
Atacama	1,9 %
Biobío	1,6 %
Magallanes	1,5 %
Arica y Parinacota	0,8 %
Tarapacá	0,6 %

La distribución territorial refleja la composición del levantamiento y no debe leerse como participación relativa de las personas usuarias a nivel nacional. Las comunas con mayor presencia en la base son Santiago (5,2 %), Antofagasta (3,3 %), Valparaíso (3,0 %), Puerto Montt (2,9 %), Ñuñoa (2,6 %) y Maipú (2,5 %).

5. Relación y frecuencia de uso

5.1 Servicios bibliotecarios utilizados durante el último año

Servicio utilizado (respuesta múltiple)	Total (n=3557)
Bibliotecas públicas de su comuna (o puntos de préstamo comunal)	55,0 %
Bibliotecas públicas regionales	41,7 %
Bibliometro (punto de préstamo o dispensador)	29,1 %
Bibliotecas públicas de otra comuna (o puntos de préstamo comunal)	20,7 %
Otros servicios	5,3 %
Bibliomóviles	3,8 %

Respuesta múltiple. Un 3,8 % declara haber utilizado un bibliomóvil durante el último año, equivalente a 135 casos.

5.2 Antigüedad como usuario

¿Hace cuánto usa las bibliotecas públicas?	Total (n=3557)
Menos de un año	12,6 %
Entre un año y tres años	20,4 %
Hace más de tres años	67,0 %

Esta pregunta se aplica antes de la identificación del servicio principal, por lo que no admite desagregación por tipo de servicio.

5.3 Frecuencia de asistencia

La intensidad de uso difiere entre servicios: la asistencia al menos mensual alcanza el **50,5 % en convenio**, el 46,5 % en las bibliotecas regionales y el 34,9 % en Bibliometro, consistente con el carácter de préstamo de paso de este último.

Frecuencia de asistencia (último año)	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Una o dos veces al año	15,6 %	13,3 %	14,8 %	23,0 %
Algunas veces durante el año	38,1 %	36,2 %	38,6 %	42,1 %
Una o dos veces al mes	32,7 %	32,7 %	35,4 %	28,6 %
Una vez a la semana	7,3 %	9,0 %	6,3 %	4,4 %
Más de una vez a la semana	6,3 %	8,8 %	4,8 %	1,9 %

5.4 Uso de la Biblioteca Pública Digital (BPDigital)

Uso de la BPDigital	Total (n=3557)
Sí, la uso habitualmente	7,8 %
Sí, la he usado algunas veces	25,9 %
No, no la conozco	39,3 %
No, no me gusta leer en esos formatos	26,9 %

Un 33,7 % ha utilizado la plataforma de manera habitual u ocasional. La pregunta se aplica antes de la identificación del servicio principal, por lo que no admite desagregación por tipo de servicio.

6. Motivaciones y opinión

6.1 Razones para asistir

Respuesta múltiple con un máximo de tres opciones. Porcentaje de casos que marcó cada opción dentro del segmento.

Razón para asistir a la biblioteca	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Pedir o devolver libros u otros materiales para mí	86,8 %	85,1 %	88,8 %	88,5 %
Pasar el tiempo libre	32,4 %	29,8 %	40,4 %	27,5 %
Pedir o devolver libros u otros materiales para otra persona	26,7 %	28,6 %	26,2 %	22,6 %
Participar en alguna actividad	21,2 %	27,2 %	18,0 %	9,9 %
Estudiar	19,6 %	18,6 %	24,5 %	15,1 %
Acompañar a alguien a la biblioteca	12,0 %	12,4 %	15,1 %	6,4 %
Trabajar	9,5 %	11,2 %	9,7 %	4,4 %
Descansar	5,0 %	4,2 %	6,3 %	5,2 %
Acceder a internet	4,2 %	4,8 %	3,7 %	3,1 %
Usar servicios higiénicos	3,0 %	2,4 %	4,3 %	2,5 %
Acceder a servicios públicos o realizar trámites	2,9 %	4,0 %	1,2 %	2,2 %

6.2 Participación en iniciativas de la biblioteca

Respuesta múltiple. Un 58,1 % del total no participó en ninguna de las iniciativas consultadas durante los doce meses previos, mientras que un 5,4 % adicional menciona otras actividades no listadas.

Iniciativa en la que participó	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Ninguna de estas	58,1 %	50,0 %	58,6 %	78,6 %
Actividades culturales	26,6 %	31,6 %	27,5 %	11,9 %
Talleres o actividades asociadas a la lectura o la escritura	14,6 %	19,0 %	13,0 %	5,0 %

Iniciativa en la que participó	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Lanzamiento de libros	13,4 %	17,4 %	10,5 %	6,9 %
Actividades comunitarias	10,2 %	13,7 %	8,4 %	3,8 %
Cursos o talleres no relacionados con la lectura, la escritura o la oralidad	9,0 %	12,1 %	7,3 %	3,3 %
Clubes de lectura	8,0 %	11,5 %	5,2 %	2,8 %
Talleres o actividades de oralidad	3,7 %	4,6 %	3,6 %	1,4 %
Talleres de alfabetización digital	2,8 %	3,9 %	2,2 %	0,8 %

6.3 Opinión general sobre la biblioteca

Opinión sobre la biblioteca	Total (n=3217)	B. en convenio (n=1672)	B. regional (n=912)	Bibliometro (n=633)
Me parece que la biblioteca es un espacio seguro y accesible	84,2 %	86,5 %	90,7 %	68,7 %
El personal de la biblioteca es amable y brinda un buen trato	69,0 %	70,8 %	73,8 %	57,3 %
Es un lugar importante para la comunidad y la convivencia	59,5 %	60,0 %	63,7 %	52,0 %
Me siento a gusto en ese lugar	54,5 %	58,0 %	64,7 %	30,8 %
Me gustaría que tuviera más títulos actualizados o novedades	40,2 %	40,8 %	35,6 %	45,0 %
Me gustaría que ampliara los horarios de atención	28,2 %	25,9 %	32,6 %	28,0 %
Me gustaría que se hicieran más actividades	23,5 %	26,6 %	21,7 %	17,9 %
Tiene poca variedad de títulos	15,6 %	17,8 %	12,3 %	14,5 %
La biblioteca no se ajusta a mis necesidades	2,0 %	2,0 %	1,6 %	2,5 %

7. Evaluación y satisfacción

7.1 Evaluación de dimensiones del servicio (nota promedio 1-7)

Dimensión evaluada	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
El estado del recinto y las instalaciones	6,15	6,07	6,30	6,15
Equipamiento (mobiliario)	5,94	5,86	6,10	5,93
Condiciones de accesibilidad	6,07	6,05	6,13	6,00
Comodidad	6,07	6,03	6,23	5,93
Calidad de sus servicios	6,27	6,24	6,38	6,21
Trato y atención del personal	6,50	6,50	6,55	6,42
Libros y material disponible	5,68	5,66	5,81	5,56
Facilidad para encontrar libros y otros recursos	5,74	5,76	5,84	5,55
Realización de actividades culturales y de fomento de la lectura	5,62	5,62	5,78	5,31
Tiempo de préstamo del material bibliográfico	6,05	6,09	6,04	5,93
La experiencia global en la biblioteca	6,25	6,23	6,36	6,17

El trato del personal lidera en los tres segmentos —con un 89,2 % de notas 6 o 7 en el total— y los libros y el material disponible, junto con las actividades culturales, son los aspectos más bajos. Las bases varían por dimensión, porque se excluye la categoría «No aplica»; la base máxima es de 3.227 casos.

7.2 Satisfacción general

La satisfacción general es alta y equilibrada: promedio de 6,18 (convenio), 6,29 (regional) y 6,13 (Bibliometro), con un total de 6,20. La proporción de notas 6 o 7 es mayor en las bibliotecas regionales (85,8 %).

Indicador de satisfacción	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Satisfacción general (nota promedio 1-7)	6,20	6,18	6,29	6,13

Indicador de satisfacción	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Satisfacción general (% notas 6 y 7, top-2-box)	81,9 %	80,0 %	85,8 %	81,3 %

7.3 Recomendación

¿Recomendaría asistir a una biblioteca pública?	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
Sí	98,8 %	98,7 %	98,9 %	98,9 %
No	1,2 %	1,3 %	1,1 %	1,1 %

La recomendación es prácticamente unánime (≈99 %) en los tres servicios.

8. Impacto percibido de la biblioteca

8.1 Contribución declarada según dimensión

Dimensión	Contribuyó a aumentar	Contribuyó a mantener	No influyó
Mis conocimientos o comprensión sobre algún tema	67,3 %	20,3 %	11,8 %
Mi desarrollo personal o espiritual	53,7 %	28,3 %	17,4 %
La práctica de la lectura (lectura que realiza)	51,1 %	39,2 %	8,7 %
El acceso a servicios o beneficios públicos	30,1 %	30,0 %	39,1 %
La participación en actividades culturales	28,5 %	26,1 %	44,2 %
Mi desarrollo laboral o de mi emprendimiento	21,7 %	26,7 %	51,0 %

n = 3.227. La categoría «contribuyó a disminuir» no supera el 1,2 % en ninguna dimensión y se omite, por lo que las filas no suman exactamente 100 %.

8.2 Aumento percibido según tipo de servicio

Porcentaje que declara que la biblioteca le ha ayudado a aumentar cada aspecto, según el tipo de servicio.

Aspecto (% que declara «aumentar»)	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
La práctica de la lectura (lectura	51,1 %	51,3 %	53,5 %	47,2 %

Aspecto (% que declara «aumentar»)	Total (n=3227)	B. en convenio (n=1675)	B. regional (n=916)	Bibliometro (n=636)
que realiza)				
La participación en actividades culturales	28,5 %	33,3 %	27,9 %	16,7 %
El acceso a servicios o beneficios públicos	30,1 %	31,1 %	33,6 %	22,2 %
Mi desarrollo laboral o de mi emprendimiento	21,7 %	23,8 %	22,4 %	15,3 %
Mi desarrollo personal o espiritual	53,7 %	53,5 %	55,5 %	51,6 %
Mis conocimientos o comprensión sobre algún tema	67,3 %	65,7 %	72,3 %	64,3 %

9. Prácticas lectoras y acceso al libro

9.1 Formato de lectura preferido

Formato preferido (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
Papel o material impreso	98,0 %	97,7 %	98,2 %	98,7 %
Digital	17,1 %	16,8 %	17,1 %	18,2 %
Audiolibro	11,9 %	11,7 %	11,8 %	12,7 %

9.2 Formas habituales de obtener libros o lecturas

Forma de acceso (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
Por préstamos en bibliotecas públicas	87,9 %	87,5 %	90,0 %	86,1 %
Por compra de libros (librerías, ferias, internet)	62,2 %	62,3 %	63,1 %	60,7 %
Por libros regalados	32,3 %	33,7 %	30,1 %	32,1 %
Por descargas libres o gratuitas en internet	31,6 %	31,3 %	34,8 %	27,6 %
Por préstamo o intercambio de libros (entre amistades, familiares, personas conocidas)	28,1 %	27,5 %	26,5 %	32,1 %
Por mi biblioteca personal o familiar	25,4 %	25,9 %	26,1 %	23,1 %
Por la Biblioteca Pública Digital (www.bpdigital.cl)	11,0 %	10,3 %	11,1 %	12,7 %

El préstamo en bibliotecas públicas es la vía de acceso más declarada en las tres modalidades. Un 4,7 % obtiene sus lecturas por otras vías no listadas.

9.3 Tipo de lecturas a las que accede con mayor frecuencia

Tipo de lectura (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
Literatura recreativa	81,2 %	79,8 %	80,4 %	86,1 %
Del tipo académico o de	42,8 %	44,6 %	47,6 %	31,2 %

Tipo de lectura (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
investigación				
Información práctica (manuales, guías, etc.)	15,1 %	14,3 %	15,8 %	16,0 %
Del ámbito laboral o especializada	13,7 %	13,4 %	14,5 %	13,6 %
Noticias o actualidad	8,2 %	9,2 %	5,7 %	9,4 %

Bibliometro presenta la orientación más recreativa y las bibliotecas regionales, la mayor presencia de lectura académica o de investigación.

9.4 Principales ámbitos de interés

Ámbito de interés (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
Arte y cultura	40,7 %	41,8 %	41,2 %	37,4 %
Historia	37,9 %	36,1 %	37,3 %	43,5 %
Recreación	33,9 %	32,8 %	31,9 %	39,3 %
Psicología	25,2 %	24,4 %	26,5 %	25,5 %
Educación	23,6 %	24,1 %	24,0 %	22,0 %
Bienestar y autocuidado	22,7 %	24,3 %	19,7 %	22,8 %
Filosofía	24,1 %	23,9 %	24,5 %	24,1 %
Autoayuda	21,2 %	22,6 %	18,2 %	21,8 %
Ciencias sociales	23,6 %	21,7 %	26,3 %	24,8 %
Biografías	20,0 %	18,9 %	16,4 %	27,8 %

9.5 Materiales o recursos utilizados con mayor frecuencia

Material o recurso (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
Libros	97,6 %	97,8 %	97,5 %	97,4 %
Cómics, mangas o novelas gráficas	21,1 %	19,9 %	26,3 %	16,7 %
Revistas y diarios	11,6 %	11,1 %	12,3 %	11,6 %
Internet	7,9 %	8,7 %	7,2 %	6,8 %
Material lúdico, educativo o	5,0 %	5,4 %	6,1 %	2,1 %

Material o recurso (respuesta múltiple)	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
didáctico (cartas, juegos de mesa, entre otros)				
Ninguno	0,6 %	0,6 %	-	1,0 %

El guion indica categorías con frecuencias demasiado bajas para informarse por separado.

9.6 Préstamos a domicilio durante el último año

Número de préstamos	Total (n=3042)	B. en convenio (n=1570)	B. regional (n=867)	Bibliometro (n=605)
Más de tres	59,7 %	59,5 %	61,9 %	56,9 %
Entre uno y tres	27,7 %	28,2 %	26,5 %	28,1 %
Ninguno	12,6 %	12,3 %	11,5 %	15,0 %

Un 59,7 % del total solicitó más de tres préstamos a domicilio durante el último año.

9.7 Razones para solicitar lecturas o materiales

Razón (respuesta múltiple)	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Por entretenimiento	68,9 %	66,9 %	69,2 %	74,0 %
Por crecimiento o superación personal	46,2 %	46,2 %	44,1 %	49,5 %
Porque lo encontré en la estantería	32,7 %	30,3 %	36,2 %	33,9 %
Por estudio	30,7 %	30,3 %	37,3 %	21,7 %
Por conocimiento puntual o por resolver alguna duda	29,5 %	27,8 %	33,4 %	28,2 %
Porque me lo han recomendado	20,6 %	22,1 %	17,7 %	21,3 %
Para leerle a otra persona (familiares u otras personas bajo su cuidado)	16,5 %	18,6 %	17,4 %	9,5 %
Por trabajo	14,8 %	15,8 %	17,8 %	7,5 %

Un 10,7 % del total menciona además haber conocido la lectura por redes sociales.

9.8 Forma de búsqueda de libros y materiales

Forma de búsqueda	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Directamente en estanterías	49,4 %	51,9 %	58,0 %	29,6 %
Le pregunto al personal de la biblioteca	33,4 %	37,1 %	23,3 %	38,9 %
Reviso el catálogo digital	14,3 %	8,0 %	16,9 %	27,2 %
De otra forma	2,9 %	3,0 %	1,7 %	4,3 %

Es una de las diferencias descriptivas más marcadas del estudio: en Bibliometro la búsqueda directa en estanterías cae al 29,6 % y aumenta el uso del catálogo digital.

10. Colección y preferencias literarias

10.1 ¿La colección refleja las tendencias actuales de su área de interés?

La colección refleja las tendencias actuales	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Sí	75,0 %	74,2 %	76,7 %	74,8 %
No	25,0 %	25,8 %	23,3 %	25,2 %

Tres de cada cuatro personas responden afirmativamente en los tres segmentos: un 75,0 % en el total.

10.2 Evaluación de la colección (nota promedio 1–7)

Atributo de la colección	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Estado físico	6,01	6,06	5,90	6,07
Cantidad de ejemplares	5,15	5,14	5,16	5,18
Disponibilidad	5,42	5,52	5,40	5,19

La cantidad de ejemplares registra la nota más baja del estudio (5,15 en el total) y es muy similar en las tres modalidades.

10.3 Géneros y subgéneros literarios preferidos

Género literario (respuesta múltiple)	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Novelas	77,6 %	75,8 %	75,2 %	86,2 %

Género literario (respuesta múltiple)	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Cuentos	44,4 %	47,3 %	41,3 %	41,0 %
Cómics, manga o novela gráfica	23,5 %	23,2 %	27,3 %	18,5 %
Ensayos	19,9 %	18,7 %	22,3 %	19,5 %
Poesía	12,9 %	13,1 %	14,1 %	10,3 %
Dramaturgia	10,6 %	10,7 %	9,8 %	11,6 %
Epistolar (cartas)	1,6 %	1,4 %	1,5 %	2,2 %

10.4 Temáticas literarias de interés

Temática (respuesta múltiple)	Total (n=2572)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Histórica	47,4 %	45,5 %	46,2 %	54,2 %
Aventura	28,9 %	29,5 %	31,2 %	23,9 %
Fantasía	25,0 %	26,6 %	27,2 %	17,2 %
Romance	25,0 %	27,4 %	22,9 %	21,9 %
Biográfico o autobiográfico	26,9 %	25,3 %	27,7 %	30,0 %
Ciencia ficción	27,0 %	24,5 %	28,4 %	31,6 %
Suspense	23,2 %	24,0 %	20,2 %	25,4 %
Moral, filosófico o religioso	20,7 %	20,3 %	20,0 %	23,1 %

Otras temáticas declaradas en el total: policial (17,3 %), mitología (16,8 %), distopías o ucronías (12,6 %), terror (8,5 %) e identidad de género (6,2 %).

10.5 Contenidos que la colección debiera fortalecer

Contenido a fortalecer (respuesta múltiple, máximo tres opciones)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Material de ficción (novelas, cuentos, poesía, etc.)	61,6 %	60,7 %	62,7 %
Material informativo (contenidos técnicos, divulgación científica, etc.)	46,4 %	51,6 %	43,8 %
Material de no ficción (biografías, autobiografías, ensayos, etc.)	40,6 %	41,0 %	44,4 %
Material práctico (instructivos, recetarios, manuales, etc.)	23,0 %	23,2 %	24,1 %

Contenido a fortalecer (respuesta múltiple, máximo tres opciones)	B. en convenio (n=1333)	B. regional (n=746)	Bibliometro (n=493)
Material de referencia (diccionarios, atlas, mapas, enciclopedias, etc.)	19,4 %	20,2 %	18,9 %
Otro contenido. Especificar:	15,0 %	15,1 %	15,2 %

11. Síntesis comparativa y recomendaciones

Retrato de cada segmento

- **Convenio** (incluye bibliomóviles): Es el segmento más numeroso y de uso más intensivo, con la mayor participación en la oferta programática y en actividades culturales. Se puede identificar como una oportunidad de trabajo el sostener y ampliar la programación y renovar la colección y la cantidad de ejemplares.
- **Regional**: Se registran las valoraciones más altas del estudio y el vínculo más fuerte con la biblioteca como lugar de estudio y permanencia. Como oportunidades de trabajo se identifican la posibilidad de extensión horaria, que aparece como la demanda de mejora más frecuente en este segmento (32,6 %).
- **Bibliometro**: El servicio se identifica, en consistencia con la naturaleza del espacio, como uso de paso, orientado al préstamo y a la lectura recreativa, con menor participación en actividades. Se identifican como oportunidades el poder fortalecer las novedades actualizando la colección (45,0 %) y dar mayor visibilidad de la oferta cultural.

Prioridades transversales a los servicios bibliotecarios

- Fortalecer la colección: La cantidad de ejemplares (5,15 de 7, la nota más baja del estudio), las novedades y títulos específicos y la facilidad para encontrar materiales (5,74) son los puntos más bajos en los tres segmentos.
- Reforzar la oferta de actividades culturales y de fomento lector, especialmente donde hoy es más débil: un 78,6 % de las personas usuarias de Bibliometro no participó en ninguna iniciativa durante el último año.
- Capitalizar el activo más fuerte y unánime, el trato del personal, en la comunicación y difusión del servicio.
- Difundir la Biblioteca Pública Digital entre las personas usuarias presenciales: un 39,3 % declara no conocerla.

