

¿Qué aporte ofrecen las bibliotecas públicas a la vida de las personas?

ENCUESTA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2025



SNBP
Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS



Bibliotecas públicas: cercanas, confiables y altamente valoradas

Resultados de la *Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025*

Agosto de 2026



? ¿Qué es la encuesta?

Primer levantamiento de alcance nacional del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), orientado a **caracterizar** a quienes utilizan la red e **identificar** sus **usos** y **valoraciones** sobre los servicios bibliotecarios.

Se aplicó entre el 22 de septiembre y el 22 de octubre de 2025, mediante un cuestionario autoadministrado en línea. La base analítica corresponde a **3.822** personas de 18 años y más.

! ¿Qué buscó?

Caracterizar e identificar los usos y las valoraciones de las personas que utilizan la red de bibliotecas públicas, junto con su evaluación de los distintos servicios que ofrece el sistema.

Los **resultados son globales** y se desglosan según el tipo de servicio bibliotecario —bibliotecas en convenio, regionales y Bibliometro— para identificar diferencias de uso, participación y evaluación entre modalidades.



01 Resumen ejecutivo



Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | cuatro hallazgos centrales

01

98,8 %

recomendaría asistir
a una biblioteca
pública

02

6,2

nota promedio de
satisfacción general
(escala de 1 a 7)

03

84,2 %

considera la
biblioteca un espacio
seguro y accesible

04

67,3 %

declara que la
biblioteca aumentó
sus conocimientos



Confianza institucional: entre 10 instituciones públicas evaluadas por las personas usuarias, las bibliotecas públicas obtienen la segunda media de confianza más alta (6,31 sobre 7), solo detrás de Bomberos (6,46) y muy por sobre la municipalidad (4,61).

La **contribución percibida** es amplia: un **90,3 %** reconoce que la biblioteca **aumentó o mantuvo su práctica lectora**, y un **58,1 % no participó en ninguna iniciativa programática** durante los doce meses previos —una **oportunidad de gestión** que se profundiza en las secciones siguientes.



02

Metodología y muestra

No probabilístico, exploratorio y descriptivo

02 Metodología



Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | ficha técnica del estudio

01 Muestra

Personas usuarias de la red de bibliotecas públicas del SNBP (convenio, regionales y Bibliometro), de 18 años y más, con consentimiento explícito de usar sus respuestas.

02 Periodo de aplicación

Del 22 de septiembre al 22 de octubre de 2025.

03 Instrumento

Cuestionario autoadministrado en línea, con componente de acceso abierto, por código QR y en papel posteriormente digitalizado en la plataforma Survey Monkey.

04 Base analítica

3.822 personas con consentimiento afirmativo; cada resultado se calcula sobre su propio número de casos válidos.



Carácter del estudio: diseño no probabilístico, de carácter exploratorio y descriptivo. Los resultados describen a las personas participantes, pero no son representativos del conjunto de personas usuarias de la red ni de la población nacional, y no permiten establecer relaciones de causalidad.



03

Perfil de las personas encuestadas, usuarias de bibliotecas públicas

Perfil sociodemográfico

68,2 %

mujer

45,9 años

edad promedio

84,8 %

con educación superior

45,1 %

trabajo dependiente

48,9 %

reside en la Región Metropolitana

15,3 %

declara pertenencia a un pueblo
indígena



Composición de la muestra: predominan las mujeres, la educación superior y la Región Metropolitana, consistente con la modalidad autoadministrada en línea y los canales de difusión utilizados (n = 3.822; ocupación y otros antecedentes, n = 2.894).



04

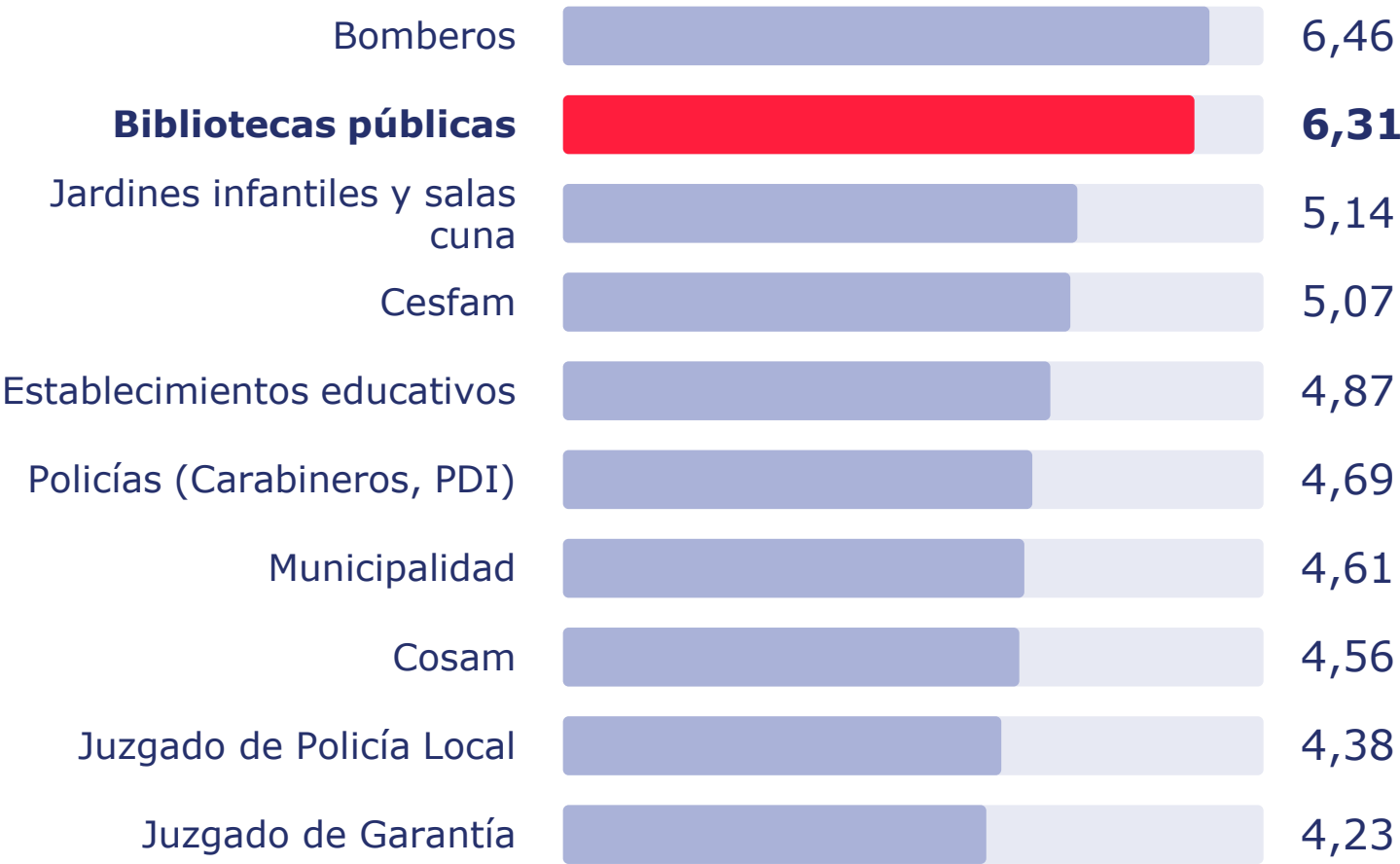
Bibliotecas públicas entre los servicios mejor evaluados

Confianza institucional y evaluación general del servicio

Confianza institucional declarada



Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | grado de confianza en instituciones públicas de la comuna, escala de 1 a 7



Segunda institución más confiable: las bibliotecas públicas son, junto a Bomberos, **las únicas dos instituciones sobre 6,0** en la escala. La distancia con la tercera institución de la lista alcanza 1,17 puntos.

Lectura del resultado: la consulta se aplicó a personas usuarias de bibliotecas, lo que introduce un sesgo favorable esperable. La comparación relevante es interna: las mismas personas evalúan al resto de la institucionalidad comunal con medias sustantivamente menores (municipalidad: 4,61).

Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | nota promedio, escala de 1 a 7 (n = 3.227)

Trato y atención del personal



6,50 89,2 % notas 6 y 7

Calidad de sus servicios



6,27

Experiencia global en la biblioteca



6,25

Satisfacción general



6,20 81,9 % notas 6 y 7

98,8 %

recomendaría asistir a
una biblioteca pública



Todas las dimensiones superan un 5,6 en la escala: el trato del personal encabeza la evaluación en las tres modalidades de servicio (en convenio, biblioteca regional y Bibliometro).



05

La biblioteca como experiencia y como espacio

Vínculo, motivos de uso y valoración del recinto



67,0 %

usa la biblioteca hace
más de tres años
(n = 3.557)

46,3 %

asiste al menos una
vez al mes (n = 3.227)

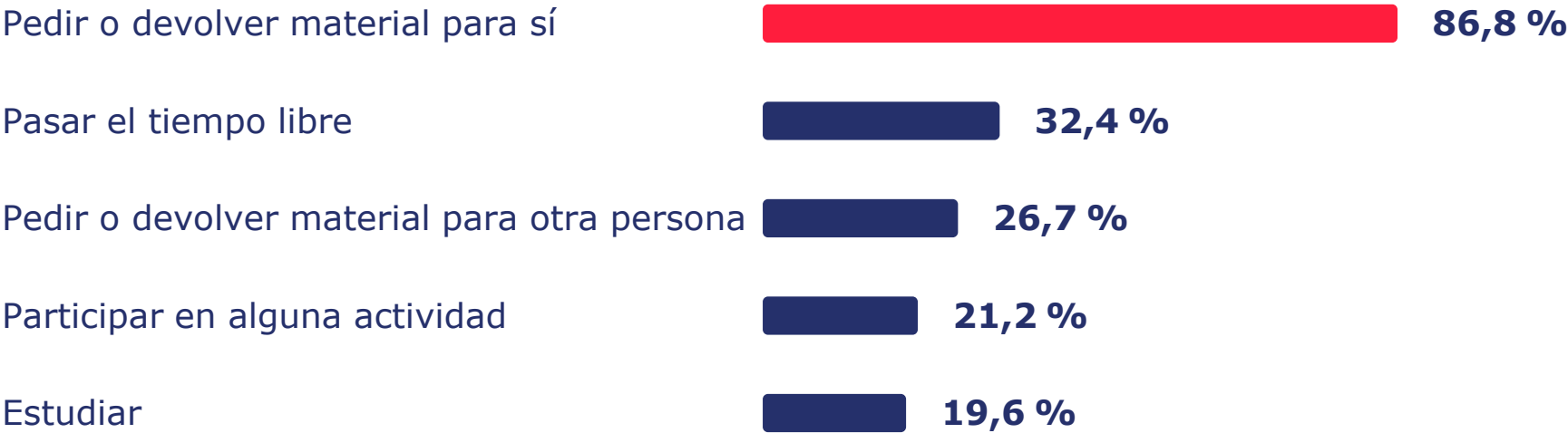
59,7 %

solicitó más de tres
préstamos a domicilio
en el último año
(n=3042)

58,1 %

no participó en ninguna
iniciativa programática
(n = 3.227)

Razones principales para asistir a la biblioteca



El préstamo no es la única función: casi un tercio asiste a pasar el tiempo libre y uno de cada cinco a participar en actividades o a estudiar, usos de permanencia que se suman al préstamo como motivo de visita.

05 Tres perfiles, un mismo estándar de calidad



Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | diferencias por tipo de servicio

01 En convenio

51,4 % de las personas usuarias (incluye bibliomóviles): el segmento más numeroso

50,5 % asiste al menos una vez al mes: el **uso más intensivo** de los tres servicios.

27,2 % asiste para participar en alguna actividad, la **mayor participación programática**.

33,3 % declara que la **biblioteca aumentó su participación cultural**.

02 Biblioteca regional

Las valoraciones descriptivas más altas del estudio

6,29 de 7 en satisfacción general, con un 85,8 % de notas 6 o 7.

24,5 % asiste a estudiar y un 40,4 % a pasar el tiempo libre: el **mayor uso como espacio de permanencia**.

32,6 % pide **ampliar los horarios de atención**, la demanda más sentida del estudio.

03 Bibliometro

El perfil más concentrado en el préstamo y la lectura recreativa

34,9 % asiste al menos una vez al mes: la asistencia menos frecuente de los tres servicios.

78,6 % no participó en ninguna **iniciativa programática durante el último año**.

27,2 % usa el catálogo digital para buscar materiales, el uso más alto de los tres.



Las diferencias son de uso, no de satisfacción: los tres servicios obtienen una evaluación transversalmente alta (satisfacción general 6,20 de 7; recomendación $\approx$ 99 % en los tres segmentos); lo que los distingue es la intensidad de uso y la participación en la oferta programática.

Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | opinión general sobre la biblioteca (n = 3.217)

84,2 %

es un espacio seguro y
accesible

69,0 %

el personal es amable y
brinda un buen trato

59,5 %

es un lugar importante
para la comunidad y la
convivencia

54,5 %

se siente a gusto en
ese lugar

Demandas de mejora declaradas

5,15 promedio

Cantidad de ejemplares disponibles

40,2 %

Más títulos actualizados o novedades

28,2 %

Ampliar los horarios de atención

23,5 %

Que se hicieran más actividades

15,6 %

Poca variedad de títulos

El vínculo varía por servicio: un 64,7 % de las personas usuarias de bibliotecas regionales se siente a gusto en el lugar, frente a un 58,0 % en convenio y un 30,8 % en Bibliometro.

Solo un 2,0 % declara que la biblioteca no se ajusta a sus necesidades.



06

La biblioteca como aporte concreto a la vida de las personas

Contribuciones percibidas, acceso a servicios y desarrollo de las personas

06 Contribuciones percibidas en la vida de las personas



Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas 2025 | ¿la biblioteca contribuyó a...? (n = 3.227)

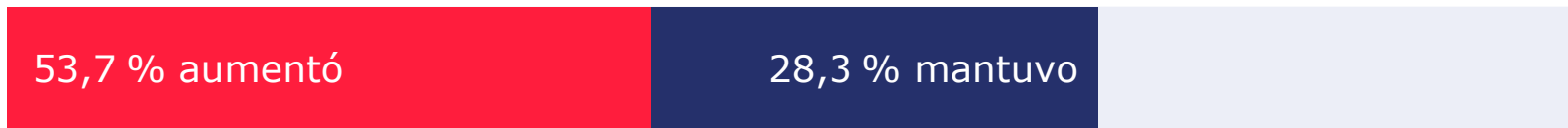
Conocimientos o comprensión sobre algún tema



Práctica de la lectura



Desarrollo personal



Otras dimensiones también mejoran:

un 30,1 % declara que la biblioteca contribuyó a aumentar su acceso a servicios o beneficios públicos y un 28,5 %, su participación en actividades culturales.



90,3 % aumentó o mantuvo su práctica de lectura

87,6 % aumentó o mantuvo sus conocimientos sobre algún tema

La categoría «contribuyó a disminuir» no supera el 1,2 % en ninguna dimensión y se excluye del gráfico.



Gracias

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

bibliotecaspublicas.gob.cl



¿Qué aporte ofrecen las bibliotecas públicas a la vida de las personas?

ENCUESTA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2025





99 %

de las personas usuarias recomendaría asistir a una biblioteca pública

ENCUESTA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2025



51 %

de los usuarios aumentó su práctica de la lectura

ENCUESTA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2025



Desafíos

de las bibliotecas públicas a la luz de los resultados

ENCUESTA A USUARIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 2025



Gracias

Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

bibliotecaspublicas.gob.cl

