INFORMEFINAL DE RESULTADOS

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS PARA LA OFICINA DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS AGRARIAS (ODEPA)”

SEGMENTO: CLIENTES / USUARIOSWEB

Preparado para: Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA)

ODEPA
Oficina de Estudios y Políticas Agrarias

Ministerio de Agricultura
Gobierno de Chile

8 de Noviembre de 2013

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 3

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 4

3. METODOLOGÍA APLICADA 5

4. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA 11

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 26

6. ANEXOS 27

1. ANTECEDENTES

El presente documento se enmarca en el desarrollo del Estudio de Satisfacción de Clientes / Usuarios de la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (de aquí en adelante ODEPA), y tiene como objetivo primordial el entregar los principales resultados y conclusiones del estudio.

Como antecedente se debe considerar que anualmente, ODEPA lleva a cabo una medición de satisfacción de sus clientes / usuarios, respecto de los servicios de información que esta Oficina pone a disposición de la comunidad, mediante la aplicación de encuestas vía Web dirigidas tanto a sus clientes o usuarios registrados en alguno de sus servicios de difusión de información.

Para el año 2013, ODEPA decidió externalizar el servicio que busca medir la satisfacción de los clientes / usuarios de ODEPA ya mencionados, contratando a Sismarket para la ejecución de este estudio. Las funciones Sismarket en este estudio fueron: diseño de una metodología estadísticamente válida para la captura de información; la elaboración de instrumentos de aplicación vía Web; la captura, seguimiento y control de la información generada; y finalmente el análisis cualitativo y cuantitativo de los datos recogidos, considerando además un conjunto de recomendaciones para la elaboración de estrategias de mejora continua para los servicios que esta organización entrega a sus clientes / usuarios.

Como antecedente adicional se debe mencionar que una vez adjudicado el estudio, se realizaron reuniones de trabajo con la contraparte de ODEPA y entrevistas con funcionarios de la institución para ajustar los niveles y alcances de la investigación.

A continuación se presentan los Objetivos que guiaron la investigación, la Metodología Aplicada, los Principales Resultados, las Conclusiones y Recomendaciones y los Anexos, fundamentalmente los instrumentos de medición utilizados.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- **OBJETIVO GENERAL**

  - Contar con información cuantitativa y cualitativa asociada a la satisfacción de clientes/usuarios de los servicios de información que ODEPA provee mediante su página Web, que incorpore en su análisis en enfoque de género y la distribución geográfica; aportando antecedentes básicos para la toma de decisiones acerca de la prestación de servicios de ODEPA.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

  - ✓ Proponer y ejecutar una metodología para levantar y evaluar la satisfacción de clientes / usuarios considerando los servicios de información que entrega ODEPA mediante su página Web.
  - ✓ Diseñar y aplicar instrumentos de consulta, con contenidos temáticos, para determinar el grado de satisfacción del cliente / usuarios con respecto a los servicios de información que ofrece ODEPA.
  - ✓ Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la información obtenida, considerando en este enfoque de género y distribución territorial, que permita a ODEPA ajustar, mejorar y crear servicios de información acordes con las necesidades expresadas por los clientes / usuarios, bajo la óptica de una mejora continua de los mismos.

3. METODOLOGÍA APLICADA

- **GRUPO OBJETIVO**

El target hacia el cual apuntó el presente estudio es el siguiente:

1. Clientes / usuario(a) de los servicios de información que ODEPA provee mediante su página Web.

- **TIPO DE ESTUDIO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Estudio de carácter cuantitativo concluyente, sobre la base de encuestas vía correo electrónico. Las encuestas se realizaron a través del sistema CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) que posee Sismarket.

- **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Se utilizó un cuestionario semi-estructurado que contempló fundamentalmente preguntas cerradas categorizadas y escalas de evaluación. Sin embargo, también se incorporaron algunas preguntas abiertas, que posteriormente fueron codificadas y cuantificadas.

La extensión del cuestionario fue entre 4 a 5 minutos de aplicación.

- **MARCO MUESTRAL**

Clientes / Usuarios de ODEPA inscritos electrónicamente en bases de datos de ODEPA.

- **FECHA DE APLICACIÓN**

Las encuestas se realizaron entre el 17 de agosto y el 22 de octubre del 2013.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

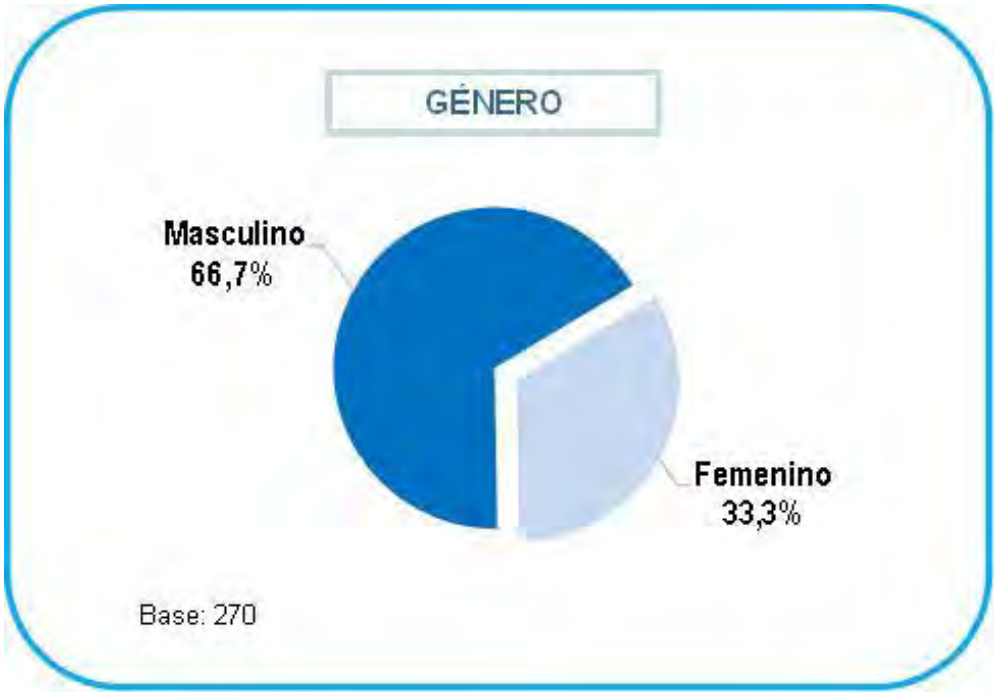
La muestra provino de los clientes / usuarios de los servicios de información de ODEPA inscritos electrónicamente en bases de datos de la institución. **Un total de 270 clientes / usuarios fueron encuestados.**

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS DE LA MUESTRA

- **GÉNERO**

Tal como se presenta en el siguiente gráfico, la distribución por género de los clientes / usuarios del sitio web de ODEPA muestra una predominancia masculina con un 67% de la muestra. Por su parte las mujeres obtienen un 33%.

Gráfico 1: Distribución por Género USUARIOS WEB
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



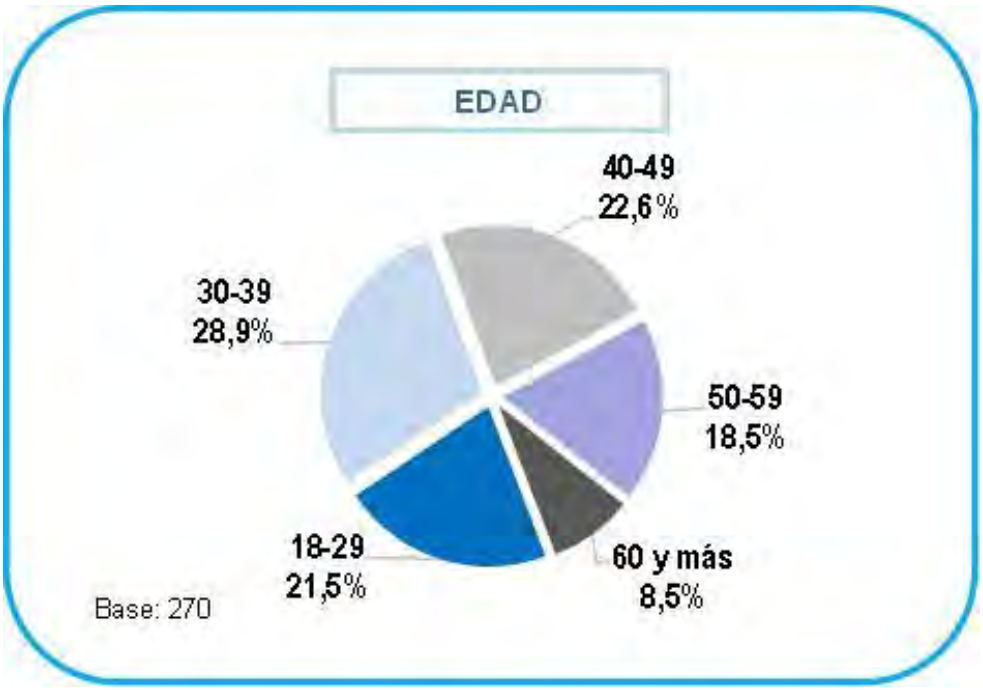
- **EDAD**

La distribución etaria de la muestra del estudio se presenta en el gráfico N°2, donde se observa que una mayoría relativa de la muestra declara una edad de entre 30 y 39 años (29%), seguida de los clientes / usuarios con edades entre 40 y 49 años (23%).

De igual forma llama la atención una importante presencia de un público más joven (22%), con edades de entre 18 y 29 años.

Gráfico 2: Distribución por Edad USUARIOS WEB

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



- **ACTIVIDAD**

Respecto de las actividades y/u ocupaciones de los clientes / usuarios del sitio web de ODEPA, se observa que la gran mayoría de los encuestados (71%) se declara "profesional". Muy por debajo de este porcentaje se ubican los "estudiantes" (7%), los "agricultores / productores" (4%) y los "técnicos" (4%).

Gráfico 3: Distribución por Actividad USUARIOS WEB

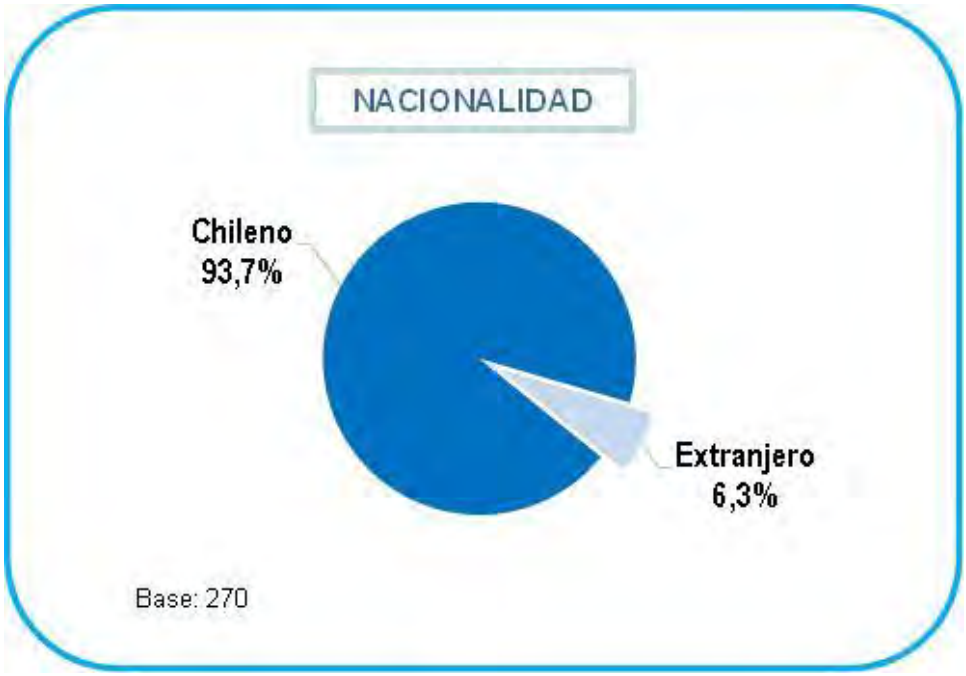
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

- **NACIONALIDAD**

EL gráfico N°4 nos indica que la gran mayoría de los clientes / usuarios web de ODEPA son chilenos (94%) y sólo un 6% proviene de otros países o nacionalidades.

Gráfico 4: Distribución por Nacionalidad USUARIOS WEB

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

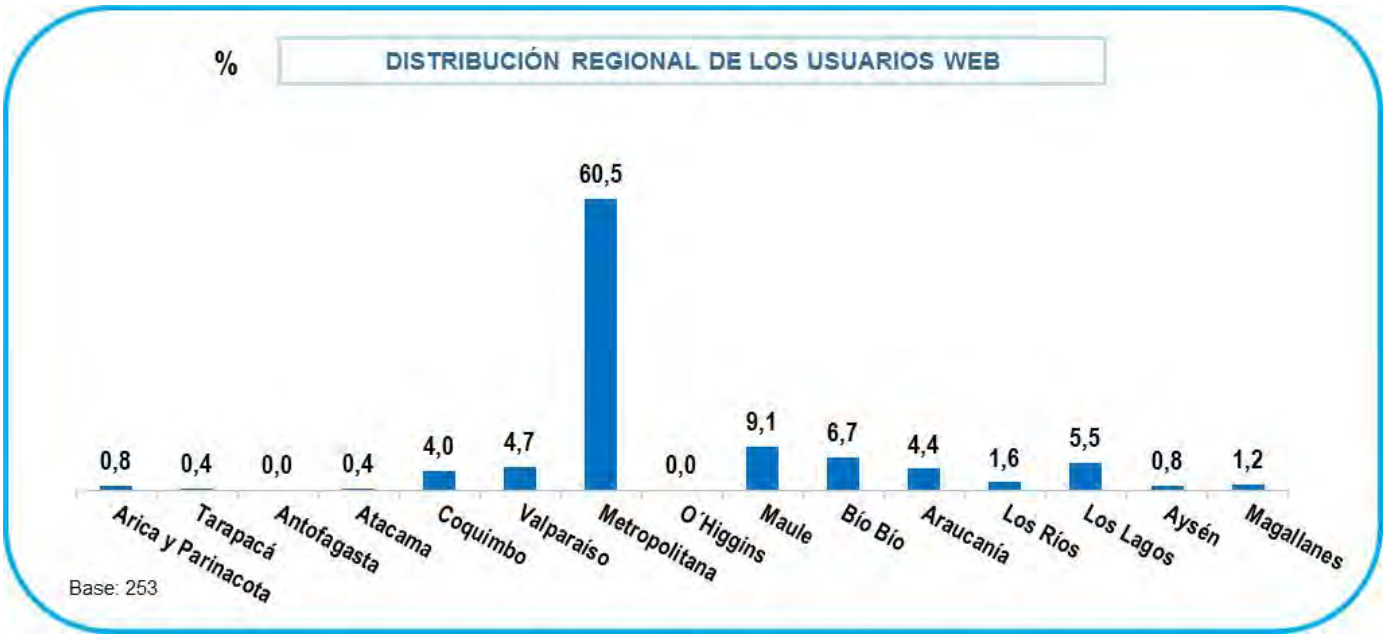


- **REGIONES**

Entre los clientes / usuarios que declaran ser chilenos, la mayoría (60%) declara ser de la Región Metropolitana, a continuación le siguen la región del Maule (9%), Bío Bío (7%) y Los Lagos (6%).

Gráfico 5: Distribución por Región USUARIOS WEB

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



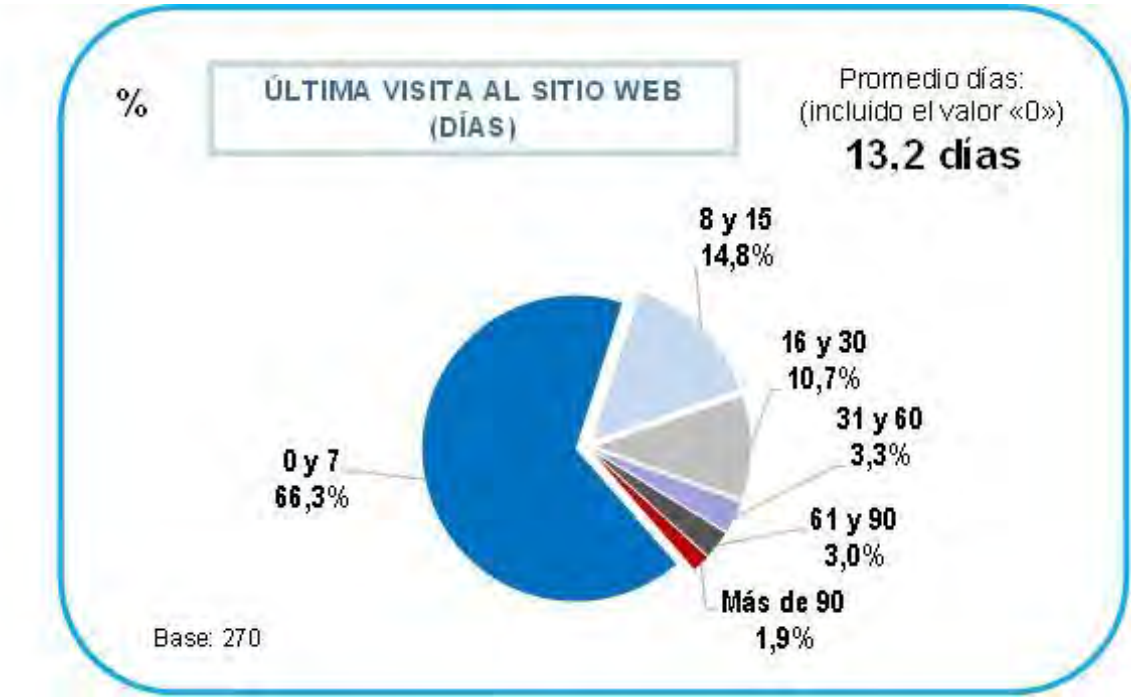
4. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- **ÚLTIMA VISITA AL SITIO WEB DE ODEPA**

Respecto de la última visita al sitio web de ODEPA, se detecta que los clientes / usuarios habían mantenido una interacción "reciente" con el sitio en el momento de responder la encuesta. En efecto, 2/3 de la muestra (66%) había visitado el sitio durante la última semana.

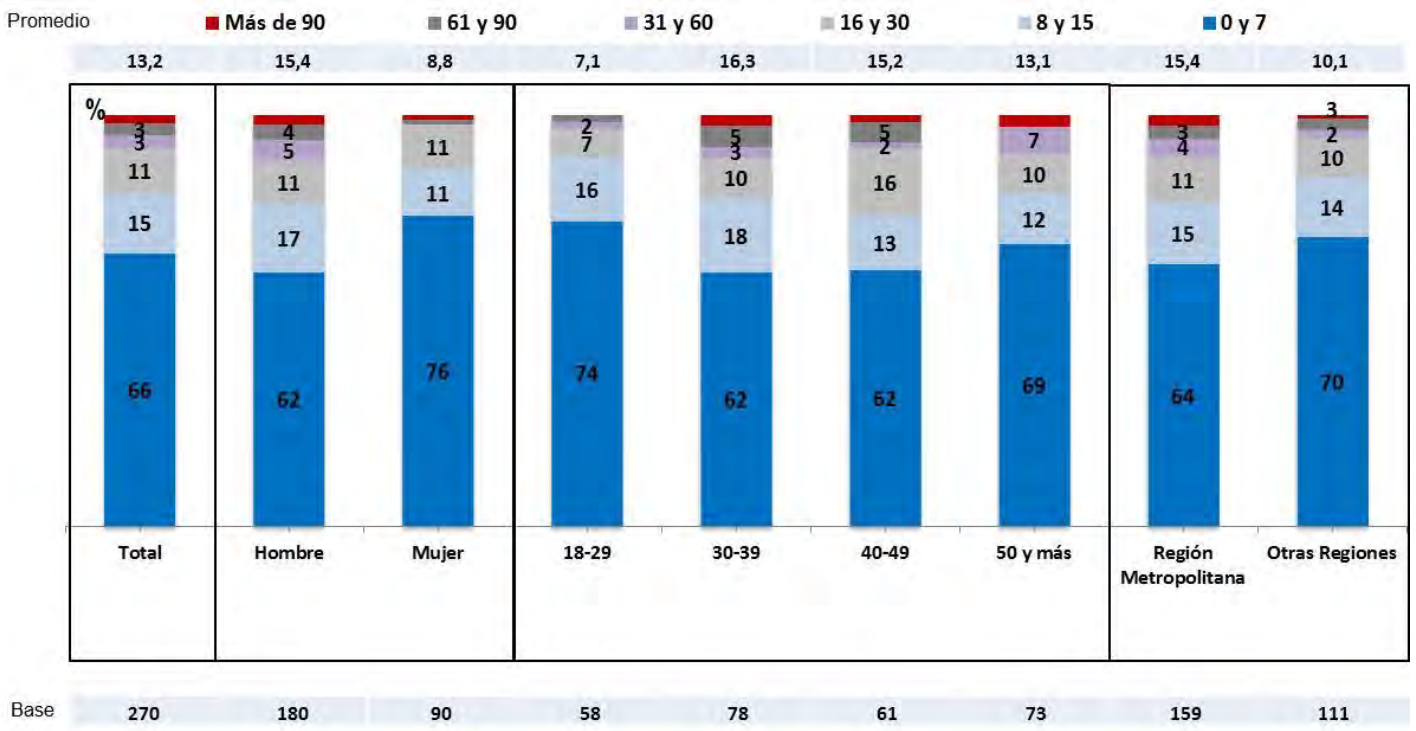
En promedio, y considerando el total de la muestra, los usuarios han visitado el sitio web de ODEPA -en promedio- en los últimos 13 días.

Gráfico 6: Distribución Última visita USUARIOS WEB
¿Hace cuántos días realizó su última visita a la página web de ODEPA?
Si lo visitó "hoy" marque "0"
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



Considerando las variables de cruce (socio-demográficas) se observa que el "hábito de visita" de la página durante la última semana es transversal a los distintos segmentos de análisis, aunque con mayor visita durante la última semana en el caso de las mujeres y los clientes / usuarios más jóvenes.

Gráfico 7: Distribución Última visita por Segmentos USUARIOS WEB
¿Hace cuántos días realizó su última visita a la página web de ODEPA?
Si lo visitó "hoy" marque "0"
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

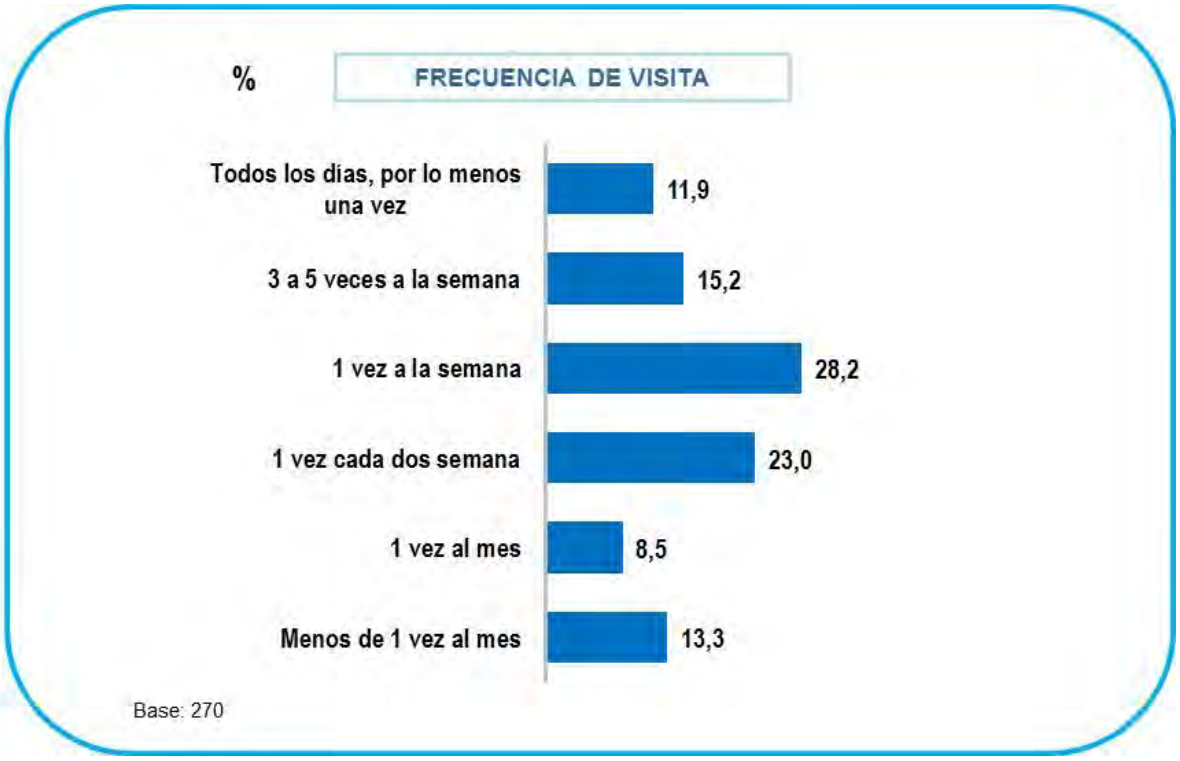


- **FRECUENCIA DE VISITA AL SITIO WEB DE ODEPA**

De acuerdo al siguiente gráfico se observa que la "moda" en términos de la frecuencia de visita del sitio web es de "una vez a la semana", con un 28%. El segundo porcentaje más importante es de un 23%, asociado a "una vez cada dos semanas".

De igual forma un importante 12% declara visitar el sitio web de ODEPA "todos los días", por lo tanto presentan hábitos más intensivos de uso.

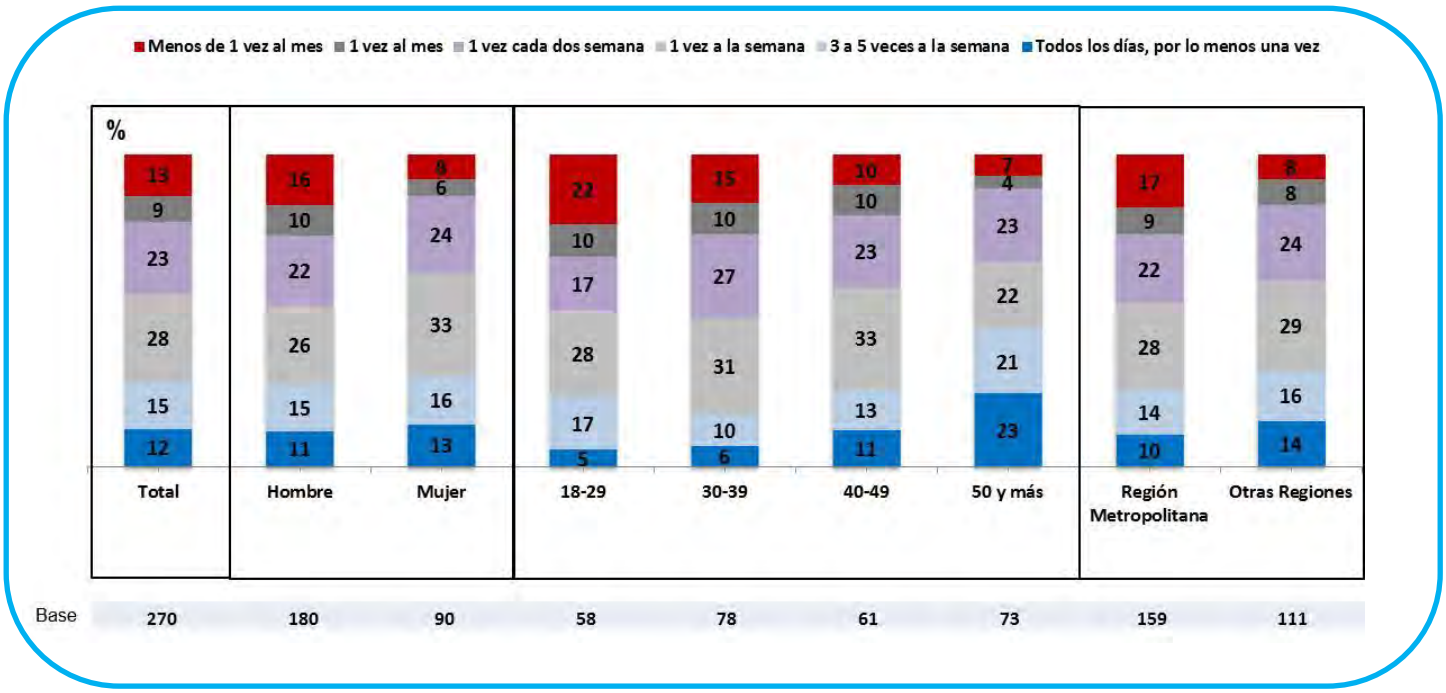
Gráfico 8: Distribución Frecuencia de visita USUARIOS WEB
¿Con qué frecuencia visita Ud. la página web de ODEPA?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



Es interesante observar que la variable que más discrimina por “intensidad de uso” es la edad de los clientes / usuarios.

En efecto, los clientes / usuarios más intensivos se detectan en los de mayor edad (50 y más años), donde un 23% declara visitar el sitio web de ODEPA “todos los días, por lo menos una vez) y los menos intensivos son los más jóvenes (sólo un 5% visita el sitio todos los días).

Gráfico 9: Distribución Frecuencia de visita por Segmentos USUARIOS WEB
¿Con qué frecuencia visita Ud. la página web de ODEPA?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

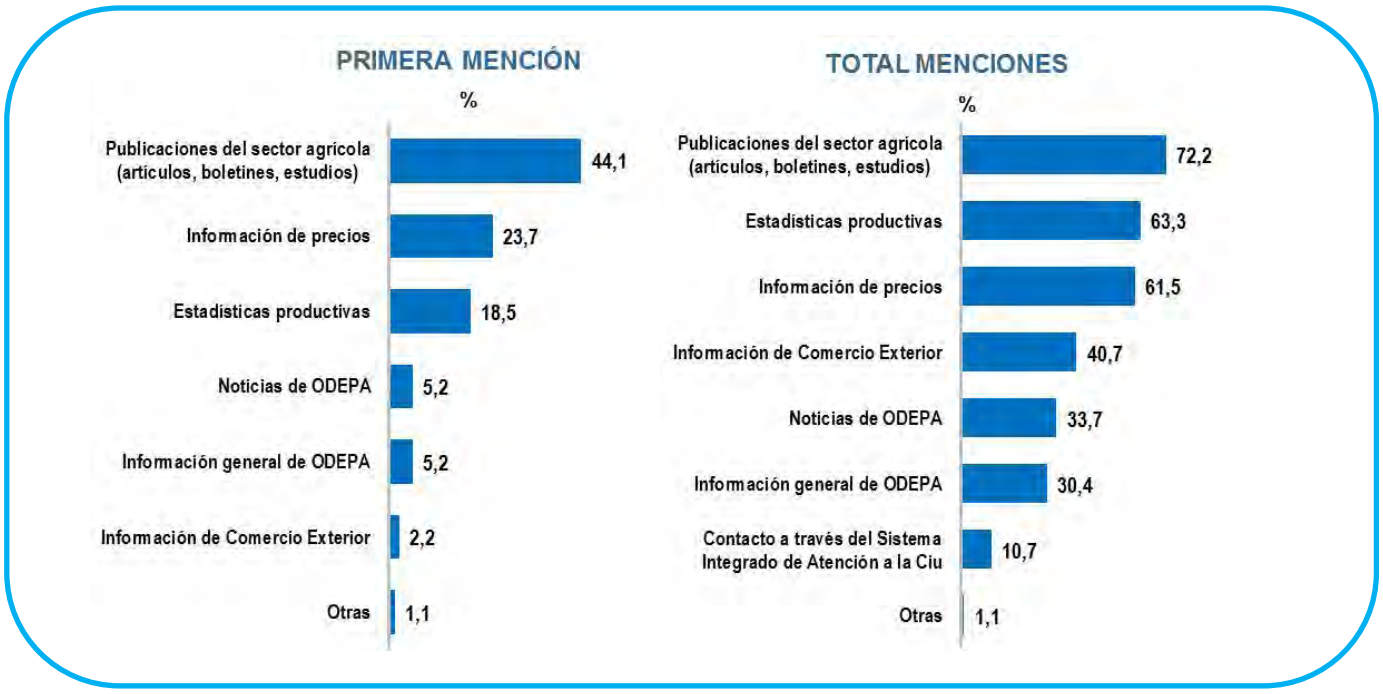


- **INFORMACIÓN BUSCADA EN EL SITIO WEB DE ODEPA**

Como se observa en el gráfico N°10, y considerando la "primera mención" (top of mind –TOM-, suma 100%) los clientes / usuarios del sitio web de ODEPA ingresan a la página fundamentalmente para buscar "publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines y estudios)" (44%), seguido de "información de precios" (24%) y de "estadísticas productivas" (19%).

Considerando el "total menciones" (más de una mención, suma más de 100%) se observa que se mantienen estas tres principales fuentes de búsqueda, manteniéndose como la más importante las "publicaciones del sector agrícola" (72%).

Gráfico 10: Distribución Información buscada USUARIOS WEB
Por lo general, ¿cuál es el tipo de información que Ud. busca en la página web de ODEPA?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

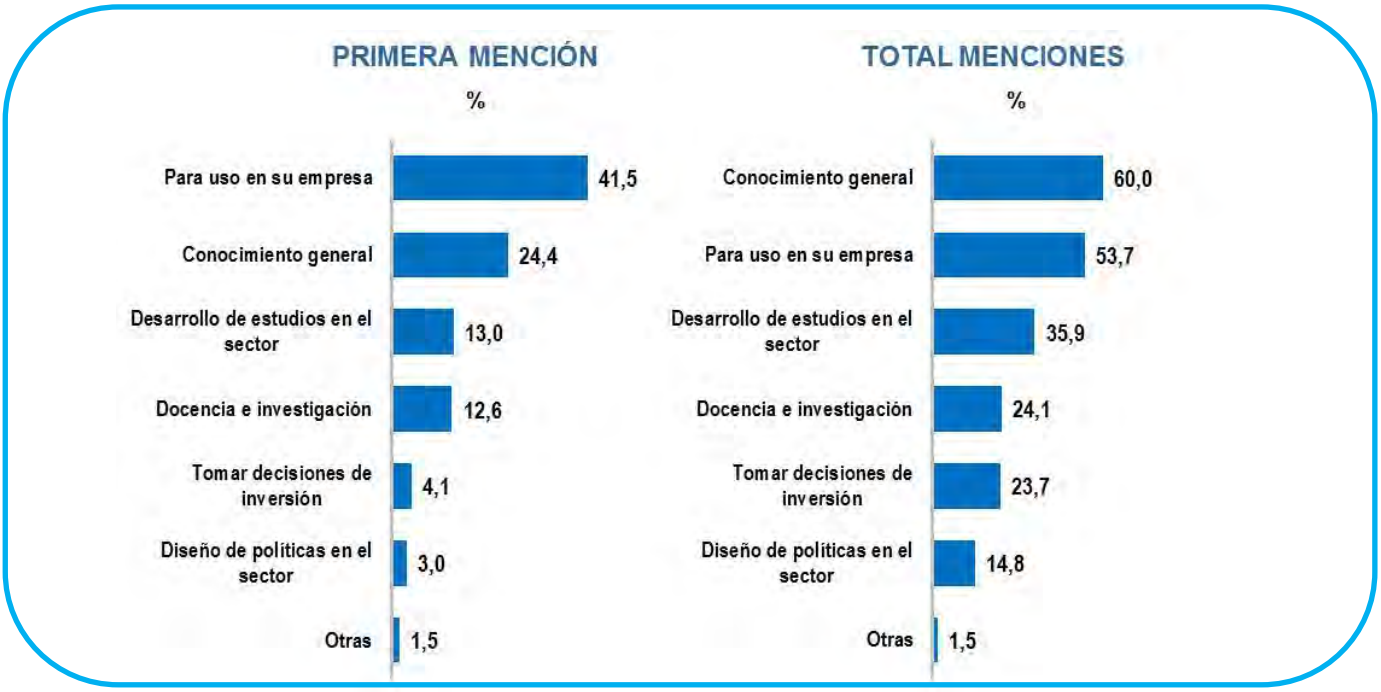


- **UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN**

Cuando se consulta respecto de la utilización o uso que se le da a la información buscada en el sitio web de ODEPA, se observa en primera mención que lo más importante es "para uso de su empresa", con un 42% de menciones.

Ahora bien, cuando se considera el total de las menciones, pasa a al primer lugar el uso de "conocimiento general" (60%), seguido del "uso en su empresa" (54%) y el "desarrollo de estudios en el sector" (36%).

Gráfico 11: Distribución Utilización de información USUARIOS WEB
¿En qué ámbito principal utiliza Ud. la información que obtiene en la página web de ODEPA?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



- **NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SITIO WEB**

De forma de evaluar la calidad de servicio que entrega el sitio web de ODEPA se consultó acerca del nivel de satisfacción de usuarios con la página.

Se utilizó una escala Likert, de cinco categorías. De esta forma los encuestados podía responder que estaban: Muy satisfecho(a), Satisfecho(a), Indiferente, Insatisfecho(a) o Muy Insatisfecho(a).

La pregunta correspondiente a este dato fue la siguiente:

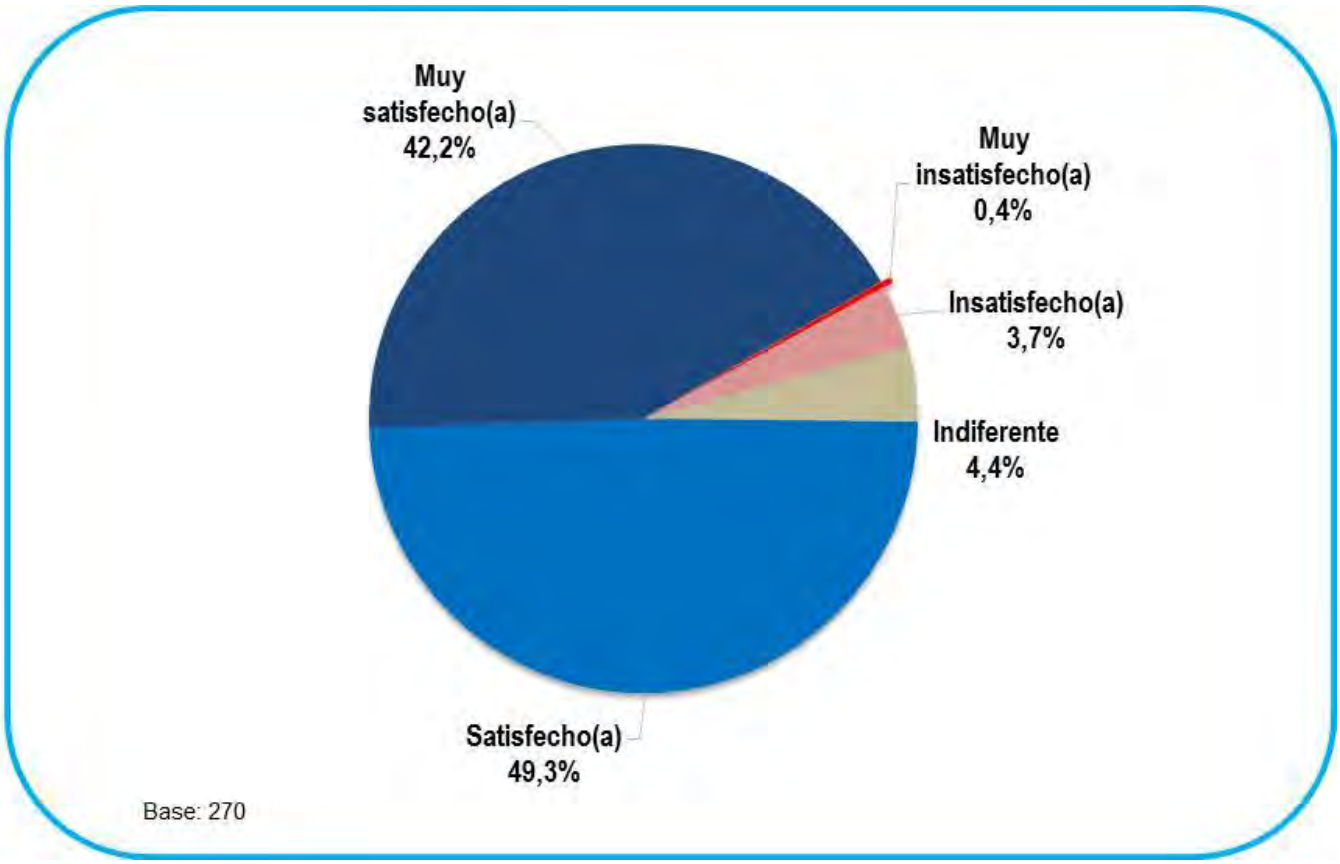
6- ¿En términos generales, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el servicio entregado por la página web de ODEPA?

Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Indiferente	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)
5	4	3	2	1

Un **91,5%** de los encuestados declaró estar satisfecho con los servicios entregados por el sitio, porcentaje construido a partir de la suma simple de los porcentajes de personas que están Muy Satisfechos + Satisfechos.

Como se observa en el gráfico a continuación, un 42,2% de los clientes / usuarios del sitio web de ODEPA se muestran Muy Satisfecho(a), un 49,3% está Satisfecho(a), un 4,4% Indiferente, un 3,7% Insatisfecho(a) y sólo un 0,4% Muy Insatisfecho(a).

Gráfico 12: Distribución Nivel de Satisfacción General USUARIOS WEB
En términos generales, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el servicio entregado por la página web de ODEPA?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy satisfecho(a)	114	42,2
Satisfecho(a)	133	49,3
Indiferente	12	4,4
Insatisfecho(a)	10	3,7
Muy insatisfecho(	1	0,4
Total	270	100

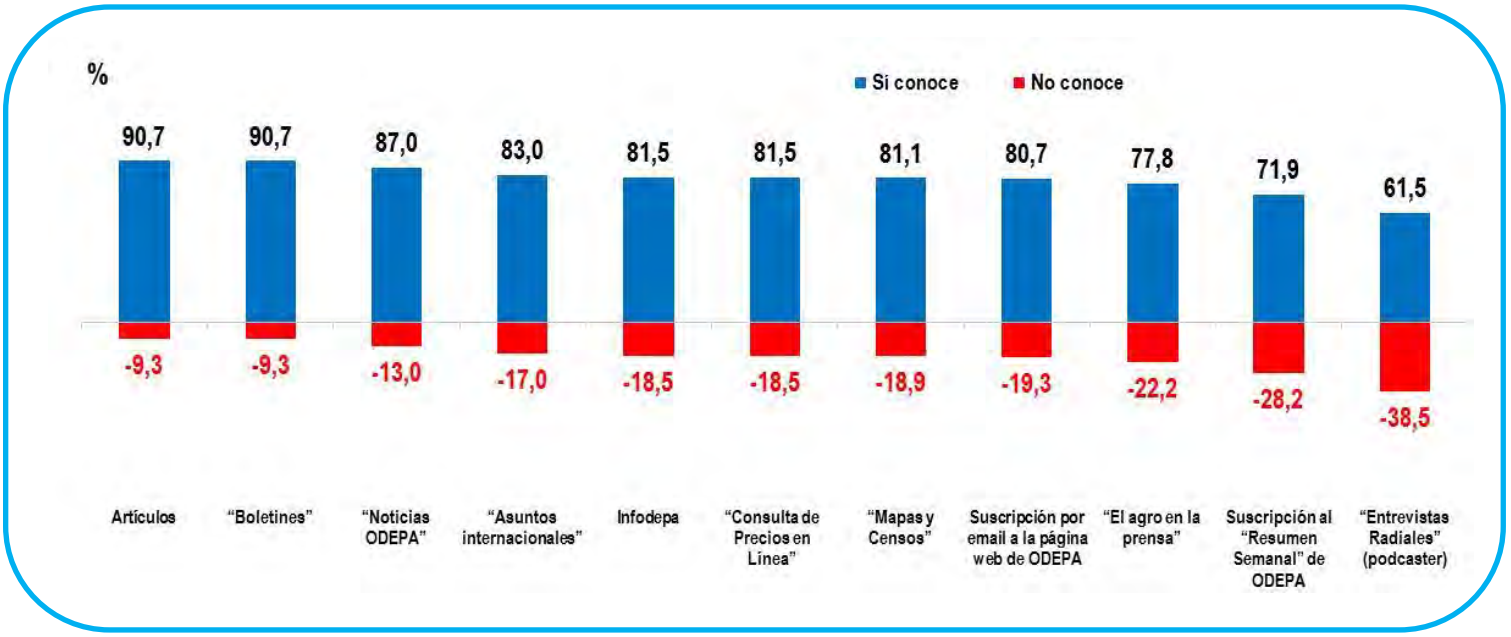
- **CONOCIMIENTO DE SECCIONES O ASPECTOS DEL SITIO**

Se les consultó a los encuestados acerca de su nivel de satisfacción con algunos aspectos y secciones del sitio web. En base a esta pregunta se construyó un indicador de conocimiento, considerando a las personas que respondieron la categoría "no conoce / no aplica" en cada una de las secciones.

Tal como se muestra en el siguiente gráfico, los aspectos más conocidos son los "artículos" (91% los conoce), los "boletines" (91%) y las "noticias ODEPA" (87%).

Por su parte las secciones menos conocidas son las "entrevistas radiales" (39% de desconocimiento), la "suscripción al resumen semanal de ODEPA" (28%) y el "agro en la prensa" (22%).

Gráfico 14: Distribución Conocimiento de secciones USUARIOS WEB
Nivel de conocimiento de secciones y/o aspectos del sitio web de ODEPA
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



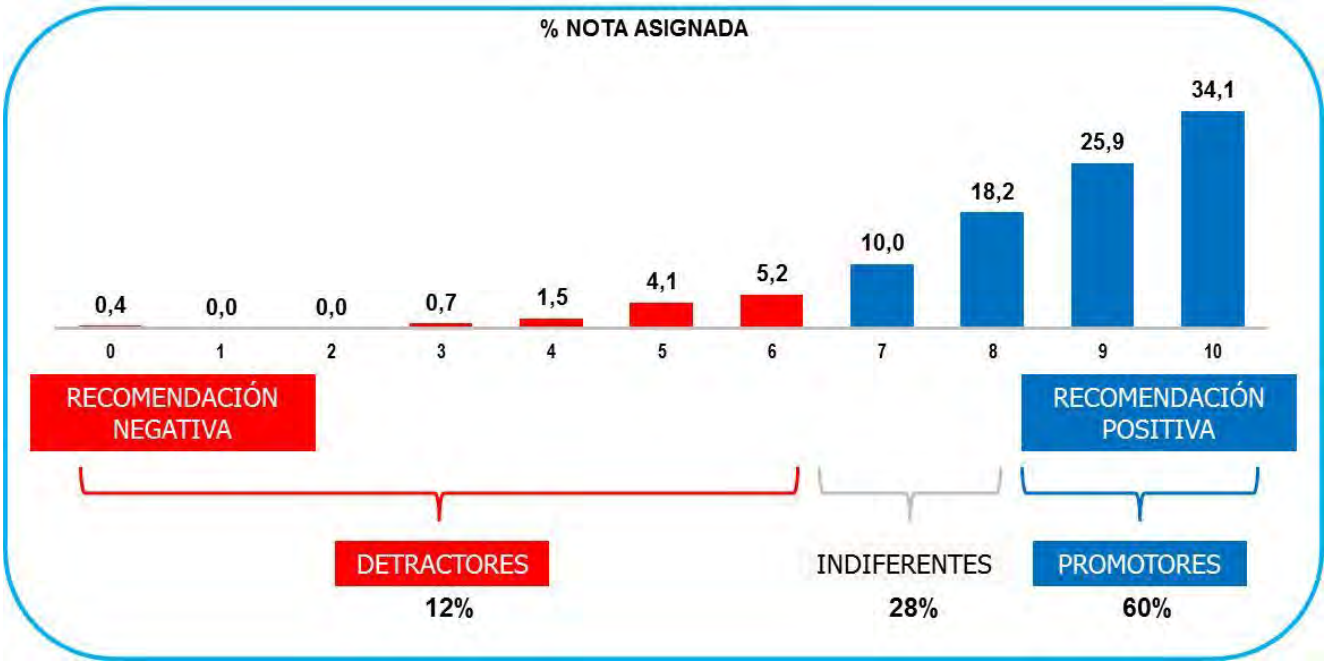
- **NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL SITIO WEB DE ODEPA**

Se les consultó a los encuestados cuál es el nivel de recomendación que ellos harían del sitio web de ODEPA. Se utilizó una escala de 0 a 10, tal como se utiliza en otros estudios similares a nivel internacional, tanto para empresas privadas como para instituciones públicas como ODEPA.

En base a esta consulta se obtuvo que 60% de los usuarios daría una recomendación altamente positiva (notas 9 y 10), por lo tanto este es el grupo de "promotores".

Por el contrario, un 12% se declara ser un "detractor" del sitio, es decir que daría una recomendación más negativa (notas entre 0 y 6).

Gráfico 15: Distribución Nivel de Recomendación Sitio Web USUARIOS WEB
Si un familiar o amigo le pidiera un consejo acerca de la página web de ODEPA. ¿Cómo recomendaría usted la página? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es «con toda seguridad daría una recomendación negativa» y 10 es «con toda seguridad daría una recomendación positiva»
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

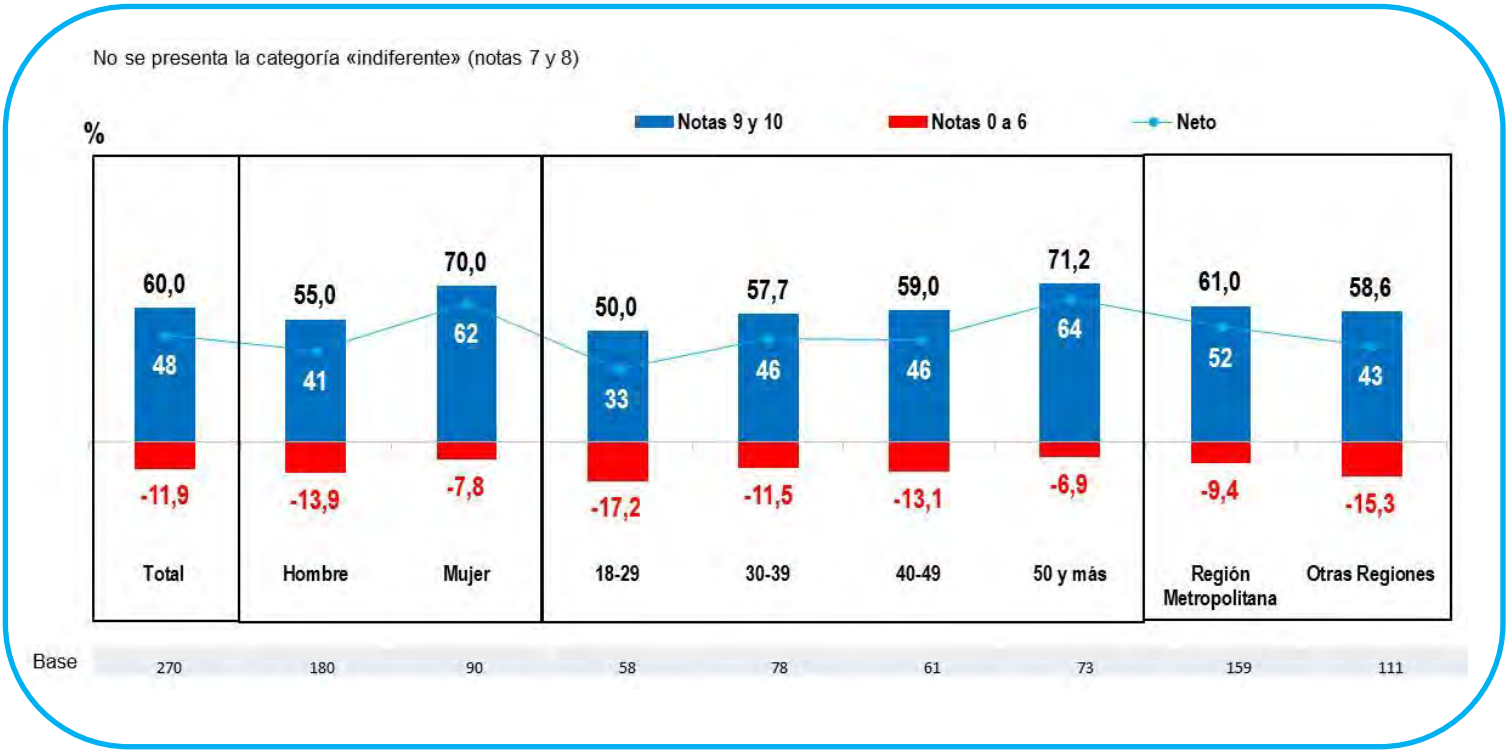


El NPS (Net Promotore Score) o Índice Neto de Promotores se calcula restando el indicador de Promotores (60%) menos el indicador de Detractores (12%), lo que resulta en un NPS de 48 puntos para la muestra total.

En términos de los segmentos de cruce, se observa que las mujeres son mucho más promotoras que los hombres (62 v/s 41) y que el NPS va a en aumento a medida que los usuarios de la web de ODEPA son de mayor edad.

Gráfico 16: Distribución Nivel de Recomendación Sitio Web por Segmentos USUARIOS WEB
Si un familiar o amigo le pidiera un consejo acerca de la página web de ODEPA. ¿Cómo recomendaría usted la página? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es «con toda seguridad daría una recomendación negativa» y 10 es «con toda seguridad daría una recomendación positiva»

Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



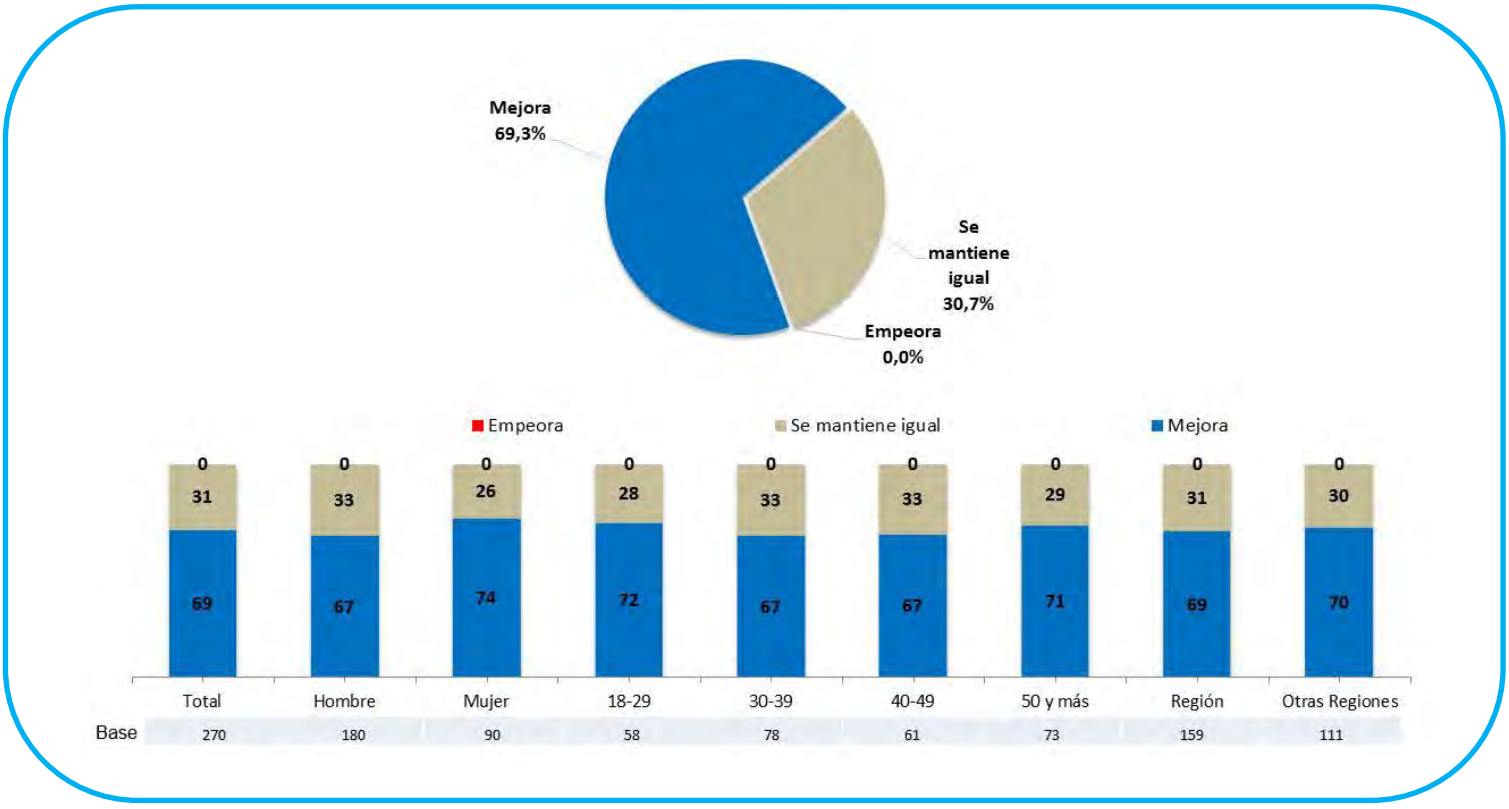
- **IMAGEN PROYECTADA POR ODEPA**

De acuerdo a lo mostrado por el siguiente gráfico se observa que el sitio web de ODEPA tiene un buen impacto en la imagen que proyecta ODEPA en sus usuarios o clientes.

En efecto, casi el 70% de los entrevistados declara que la imagen que tienen de ODEPA mejora después de usar esta página web.

Este resultado es transversal a todos los grupos estudiados como segmentos de cruce.

Gráfico 17: Distribución Imagen proyectada por ODEPA Total y Segmentos USUARIOS WEB
Después de usar esta página web, ¿Ud. cree que la imagen que Ud. tiene de ODEPA mejora, se mantiene igual o empeora?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

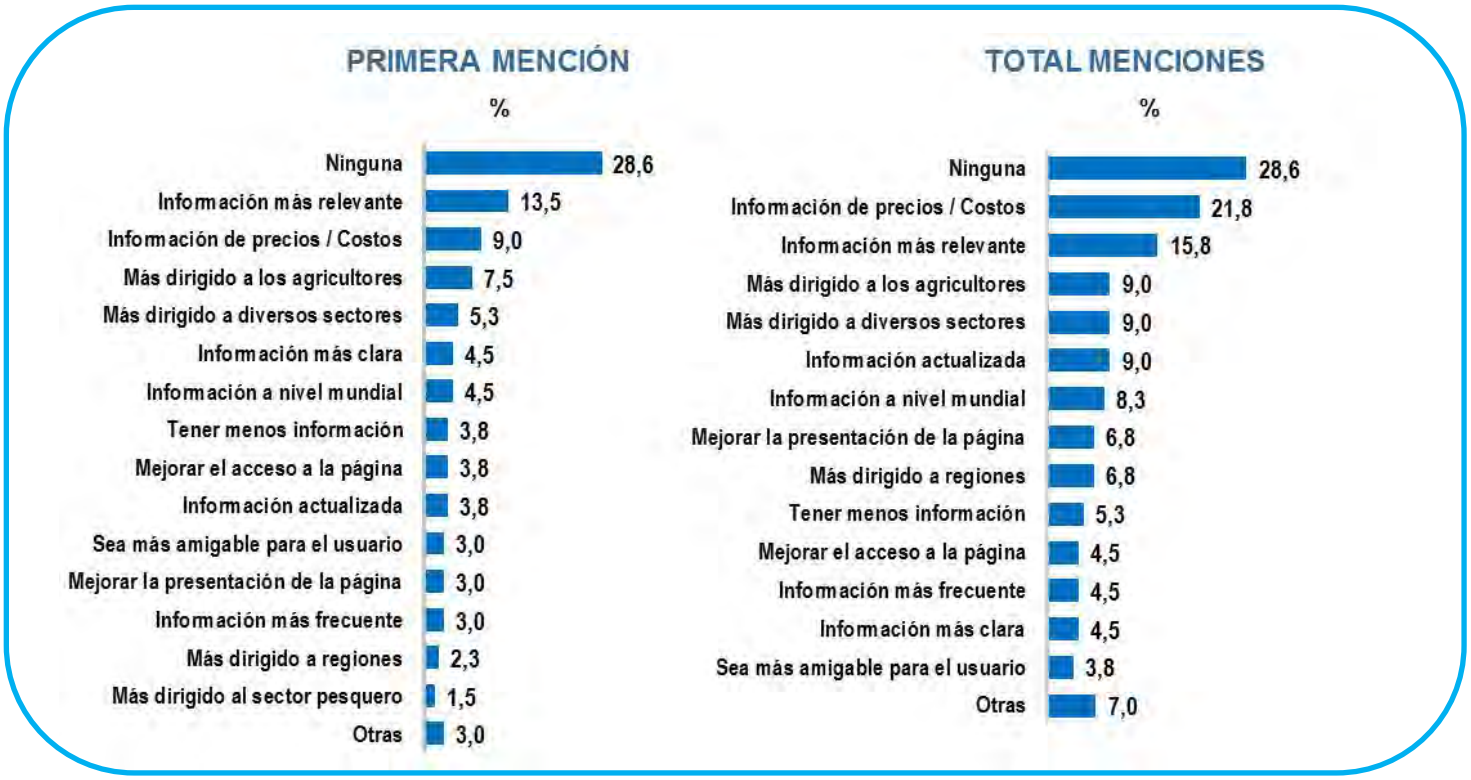


- **SUGERENCIAS AL SITIO WEB DE ODEPA**

Al consultar sobre las sugerencias o recomendaciones que harían los usuarios del sitio web de ODEPA para mejorar el servicio entregado, se observa que en el total menciones, cerca del 30% declara que "no haría ninguna sugerencia". De alguna forma este resultado avala la buena evaluación que declaran los entrevistados en los indicadores de satisfacción.

Por su parte, considerando a los encuestados que sí expresan alguna sugerencia, se destaca "incluir información de precios y costos" (22%), "incluir información más relevante" (16%), que esté "más dirigido a agricultores" (9%), "más dirigido a múltiples sectores" (9%) y "que haya información más actualizada" (9%).

Gráfico 18: Distribución Sugerencias al Sitio Web USUARIOS WEB
¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar el servicio entregado por la página web de ODEPA? ¿Alguna más?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013



Profundizando en un detalle más de corte cualitativo se detecta que la sugerencia "información de precios y costos" se refiere a: *«…agregar tendencias de precios de otros productos cárnicos (cerdo pollo pavo)…» (Usuario Web)* y a *«…mi sugerencia es incorporar un ítem de alimentos para ganado (bovino porcino aves) donde exprese precio de los concentrados y mezclas…» (Usuario Web).*

Por su parte la sugerencia "información más relevante" se refiere a:*«…le falta más información relevante sobre distintos cultivos que no sean los mismos de siempre es decir le falta diversificarse…» (Usuario Web)* y a *«…tratar de tener información completa y fidedigna…» (Usuario Web).*

Gráfico 19: Frecuencia Discurso Sugerencias al Sitio Web USUARIOS WEB
¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar el servicio entregado por la página web de ODEPA? ¿Alguna más?
Fuente: Encuesta Satisfacción de Clientes ODEPA 2013

Wordle.net: el tamaño de la palabra denota su frecuencia en el discurso; palabras más mencionadas

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Un **91,5%** de los encuestados / usuarios declaro estar satisfecho con los servicios entregados por el sitio, porcentaje construido a partir de la suma simple de los porcentajes de personas que están Muy Satisfechos + Satisfechos.

- Respecto de la información buscada en el sitio se valida que el foco debe estar en publicaciones especializadas, en estadísticas productivas y en información de precios. Por lo tanto el entregar “información especializada” va en la dirección correcta y es valorado por los usuarios.

- Lo anterior se complementa con el hecho de que la información buscada es utilizada, además de sólo la obtención de un conocimiento en general, en el uso específico de sus empresas y para el desarrollo de estudios en el sector, por lo tanto la utilidad de la información también se percibe desde el punto de vista de la especialización.

- Se percibe un alto nivel de conocimiento de las secciones del sitio, aunque sería importante reforzar algunas, como las “entrevistas radiales” y la “suscripción al resumen semanal de ODEPA”, secciones que presentan los indicadores más altos de desconocimiento.

- El sitio presenta buenos niveles de recomendación. En efecto, un 60% de los usuarios daría una recomendación altamente positiva (“promotores”). En este punto se detecta que son más promotores los usuarios de mayor edad, por lo que sería importante ajustar los servicios del sitio para que resulten más atractivos para las nuevas generaciones, quienes son también usuarios más intensivos de este tipo de plataformas.

- Las principales sugerencias de los usuarios se vinculan a “incluir información de precios y costos” y a “incluir información más relevante”. Lo anterior plantea el desafío incorporar tendencias de precios e información, de mayor variedad de productos cárnicos y de incluir información más diversificada.

6. ANEXOS

A continuación se presentan los cuestionarios, en formato Word, con todos los indicadores que se incluyeron en el estudio.

Cabe destacar que las encuestas en formato web fueron alojadas en un link, donde se respondieron directamente por los clientes / usuarios. Como modo de ejemplo se mostrará al final de este capítulo el “facing” de la encuesta en formato Web.

6.1. INSTRUMENTOS EN FORMATO WORD

CUESTIONARIO ODEPA USUARIOS WEB

DÍA		MES		AÑO	
				1	3

CUERPO DEL E-MAIL:

Estimado(a), ODEPA lo invita a responder esta breve encuesta sobre la evaluación que hacen los usuarios de nuestra página web. Sólo le tomará algunos minutos de su tiempo.

Para ODEPA es muy importante poder contar con su opinión. Su correo electrónico fue seleccionado entre cientos de otros correos de usuarios de la página web. Sus respuestas serán analizadas en forma agregada con las de otras personas y en forma completamente anónima. ¡Muchas gracias!

Para comenzar con la encuesta por favor haga un click en el siguiente link:

http://encuestaodepaweb.primestudio.cl/

ENCUESTA:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre	
Edad ☐	☐ Tramo: 1. 18-29 2. 30-39 3. 40-49 4. 50-59 5. 60 y más
Actividad/ tipo de trabajo	1. Profesional 2. Académico / Investigador 3. Ejecutivo / Gerente 4. Estudiante 5. Agricultor / Productor 6. Técnico 7. Comerciante 8. Empleado Administrativo 9. Directivo Público 10. Empresario 11. Representante Gremial 10.Otro_____
Sexo ☐	1. Hombre 2. Mujer
Nacionalidad ☐	1.Chileno 2. Extranjero → ¿De qué país?_____
(Entre los chilenos) Región ☐	15. Arica y Parinacota 1. Tarapacá 2. Antofagasta 3. Atacama 4. Coquimbo 5. Valparaíso 13. Metropolitana 6. O´Higgins 7. Maule 8. Bío Bío 9. Araucanía 14. Los Ríos 10. Los Lagos 11. Aysén 12. Magallanes
Comuna	_____

Por favor ingrese el e-mail donde le llegó la invitación de la Encuesta:_____@_____

USO DE LA PÁGINA WEB

1. **¿Hace cuántos días realizó su última visita a la página web de ODEPA? Si lo visitó "hoy" marque "0"**
   Número de días: _____

2. **¿Con qué frecuencia visita Ud. la página web de ODEPA?**

Todos los días, por lo menos una vez	3 a 5 veces a la semana	1 vez a la semana	1 vez cada dos semanas	1 vez al mes	Menos de 1 vez al mes
1	2	3	4	5	6

3. **Por lo general, ¿cuál es el tipo de información que Ud. busca en la página web de ODEPA? Marque la más importante y otras menciones**

Tipos de información	Primera Mención	Otras menciones
Publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios)	1	1
Información de precios	2	2
Estadísticas productivas	3	3
Información general de ODEPA	4	4
Información de Comercio Exterior	5	5
Contacto a través del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)	6	6
Noticias de ODEPA	7	7
OTRA 1:_____	8	8
OTRA 2:_____	9	9

4. **¿En qué ámbito principal utiliza Ud. la información que obtiene en la página web de ODEPA? Marque el más importante y otras menciones**

Ámbitos de aplicación	Primera Mención	Otras menciones
Para uso en su empresa	1	1
Docencia e investigación	2	2
Desarrollo de estudios en el sector	3	3
Conocimiento general	4	4
Tomar decisiones de inversión	5	5
Diseño de políticas en el sector	6	6
OTRA 1:_____	7	7

OTRA 2:_____	8	8

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB

5. **A continuación díganos qué tan satisfecho(a) está con cada uno de los siguientes aspectos y secciones de la página web de ODEPA.**

Atributo	Muy insatisfecho(a)	Insatisfecho (a)	Indife-rente	Satisfecho (a)	Muy satisfecho(a)	No aplica / No lo conoce
Suscripción por email a la página web de ODEPA						
Infodepa						
Artículos						
Suscripción al "Resumen Semanal" de ODEPA						
"Entrevistas Radiales" (podcaster)						
"Mapas y Censos"						
"Noticias ODEPA"						
"Boletines"						
"Consulta de Precios en Línea"						
"El agro en la prensa"						
"Asuntos internacionales"						

6. **En términos generales, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el servicio entregado por la página web de ODEPA?**

Muy satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Indiferente	Insatisfecho(a)	Muy insatisfecho(a)
5	4	3	2	1

RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIAS

7. **Si un familiar o amigo le pidiera un consejo acerca de la página web de ODEPA. ¿cómo recomendaría usted la página? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "con toda seguridad daría una recomendación negativa" y 10 es "con toda seguridad daría una recomendación positiva".**

RECOMENDACIÓN NEGATIVA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	RECOMENDACIÓN POSITIVA

8. **Después de usar esta página web, ¿Ud. cree que la imagen que Ud. tiene de ODEPA mejora, se mantiene igual o empeora?**

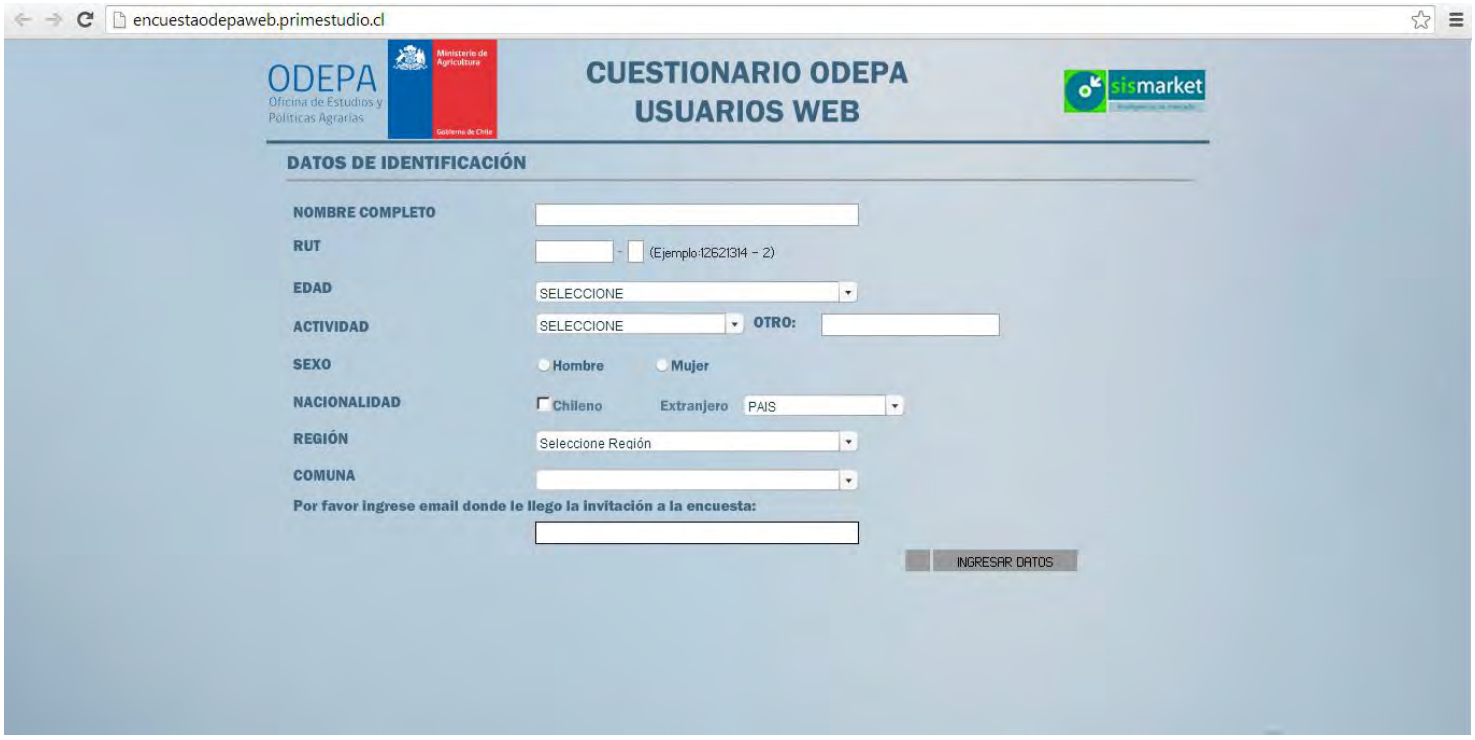
Mejora	Se mantiene igual	Empeora
1	2	3

9. **¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar el servicio entregado por la página web de ODEPA? ¿Alguna más?**

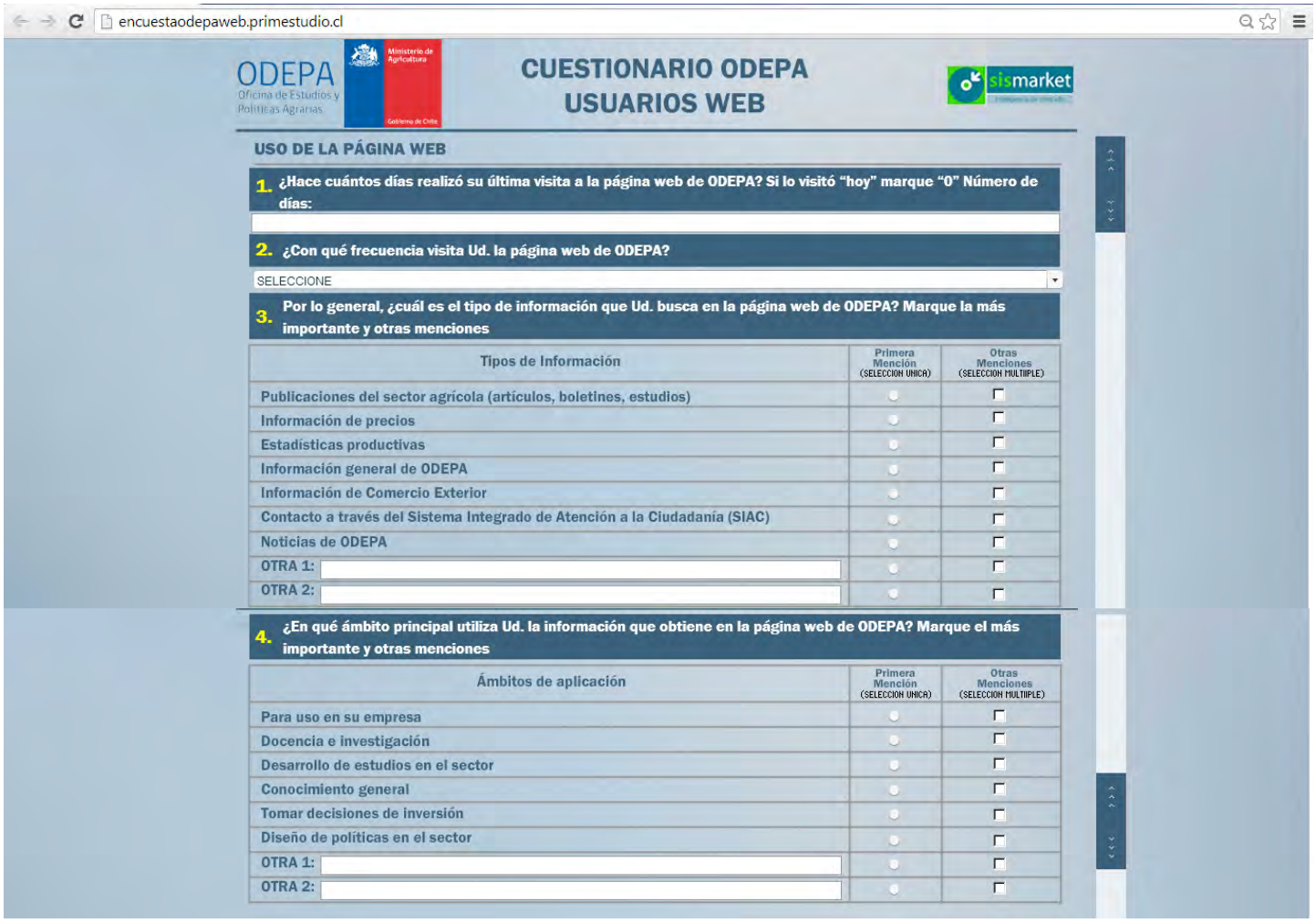
¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

6.2. INSTRUMENTOS EN FORMATO WEB

1. Portada de ingreso de datos de identificación



2. Encuesta / USO DE LA PÁGINA WEB



encuestaodepaweb.primestudio.cl

ODEPA Oficina de Estudios y Políticas Agrarias — Ministerio de Agricultura — Gobierno de Chile

CUESTIONARIO ODEPA USUARIOS WEB

sismarket

USO DE LA PÁGINA WEB

1. ¿Hace cuántos días realizó su última visita a la página web de ODEPA? Si lo visitó "hoy" marque "0" Número de días:

2. ¿Con qué frecuencia visita Ud. la página web de ODEPA?

SELECCIONE

3. Por lo general, ¿cuál es el tipo de información que Ud. busca en la página web de ODEPA? Marque la más importante y otras menciones

Tipos de Información	Primera Mención (SELECCION UNICA)	Otras Menciones (SELECCION MULTIPLE)
Publicaciones del sector agrícola (artículos, boletines, estudios)	○	☐
Información de precios	○	☐
Estadísticas productivas	○	☐
Información general de ODEPA	○	☐
Información de Comercio Exterior	○	☐
Contacto a través del Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)	○	☐
Noticias de ODEPA	○	☐
OTRA 1:	○	☐
OTRA 2:	○	☐

4. ¿En qué ámbito principal utiliza Ud. la información que obtiene en la página web de ODEPA? Marque el más importante y otras menciones

Ámbitos de aplicación	Primera Mención (SELECCION UNICA)	Otras Menciones (SELECCION MULTIPLE)
Para uso en su empresa	○	☐
Docencia e investigación	○	☐
Desarrollo de estudios en el sector	○	☐
Conocimiento general	○	☐
Tomar decisiones de inversión	○	☐
Diseño de políticas en el sector	○	☐
OTRA 1:	○	☐
OTRA 2:	○	☐

3. Encuesta / EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON EL SITIO WEB

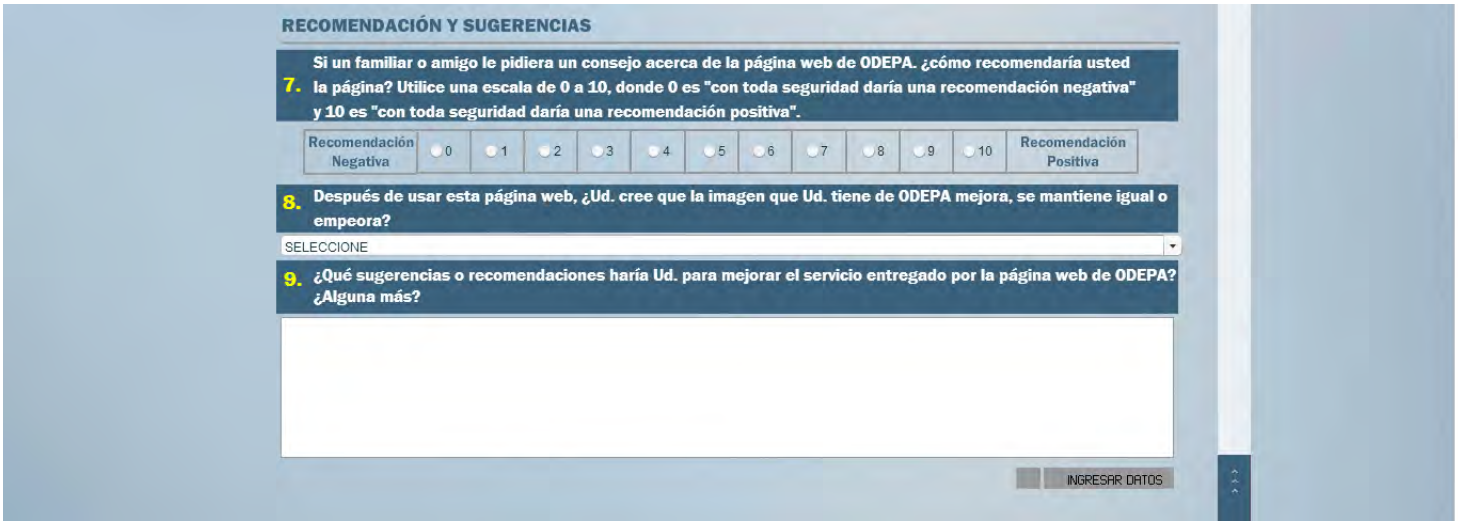
5. A continuación díganos qué tan satisfecho(a) está con cada uno de los siguientes aspectos y secciones de la página web de ODEPA.

Atributo	Muy insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Indiferente	Satisfecho (a)	Muy satisfecho(a)	No Aplica
Suscripción por email a la página web de ODEPA						
Infodepa						
Artículos						
Suscripción al "Resumen Semanal" de ODEPA						
"Entrevistas Radiales" (podcaster)						
"Mapas y Censos"						
"Noticias ODEPA"						
"Boletines"						
"Consulta de Precios en Línea"						
"El agro en la prensa"						
"Asuntos internacionales"						

6. En términos generales, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el servicio entregado por la página web de ODEPA?

SELECCIONE

4. Encuesta / RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIAS



RECOMENDACIÓN Y SUGERENCIAS

7. Si un familiar o amigo le pidiera un consejo acerca de la página web de ODEPA. ¿cómo recomendaría usted la página? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "con toda seguridad daría una recomendación negativa" y 10 es "con toda seguridad daría una recomendación positiva".

Recomendación Negativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Recomendación Positiva

8. Después de usar esta página web, ¿Ud. cree que la imagen que Ud. tiene de ODEPA mejora, se mantiene igual o empeora?

SELECCIONE

9. ¿Qué sugerencias o recomendaciones haría Ud. para mejorar el servicio entregado por la página web de ODEPA? ¿Alguna más?

INGRESAR DATOS

GRACIAS

Sismarket Inteligencia de Mercado
Evaristo Lillo 112, Piso 6
Las Condes, Santiago de Chile
Teléfono: (56-2) 3665400
www.sismarket.cl