

**dibam**

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,  
ARCHIVOS Y MUSEOS




# Encuesta de Satisfacción de Usuarios SNM 2017

Área de Estudios  
Subdirección Nacional de Museos  
DIBAM

Enero de 2018

# Estructura

1. Objetivos y metodología de la encuesta.
2. Resultados:
  - Evaluación de la exhibición, la atención y la experiencia.
  - Características sociodemográficas
3. Variables incidentes en la evaluación.
4. Conclusiones

A silhouette of a person with long, curly hair is shown from behind, looking at a large screen. The screen displays a dynamic, abstract pattern of white and blue light rays radiating from a central point. The person's right hand is raised, as if gesturing towards the screen. The background is dark, making the screen and the person's silhouette stand out.

Objetivos y metodología

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

© BBC

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios

- El **Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP)** es una metodología de aseguramiento de calidad a cargo de la Subdirección Nacional de Museos (SNM), que incluye la aplicación de una **encuesta anual** a los usuarios de museos para evaluar el mantenimiento y mejoras a las exhibiciones permanentes.
- En el contexto de este sistema GEP, se aplica **desde 2010** la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, con el objeto de conocer el nivel de satisfacción de los visitantes con la exhibición permanente de los museos de la Subdirección Nacional de Museos.

# Objetivos Encuesta 2017

- **Objetivo general:**

Conocer la evaluación que los visitantes hacen de la exhibición así como sus características sociodemográficas, cumpliendo con los requerimientos del sistema GEP.

- **Objetivos específicos:**

- Medir la **calidad de la exhibición** de los museos de la SNM desde la satisfacción de usuarios.
- Medir la satisfacción de la **experiencia** general de la visita.
- Presentar una **tipología nacional** del usuario en función de características más frecuentes.

# Características del cuestionario

- Consta de **19 preguntas** ordenadas en dos dimensiones:
  - ✓ Información del **visitante** → características sociodemográficas.
  - ✓ **Evaluación** del museo → nivel de satisfacción de las visitas.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXHIBICIONES PERMANENTES DE MUSEOS**  
(REG-GC-072; Revisión: 6; Fecha: 30.08.2017) Norma ISO 9001:2008

Usted es nuestro usuario, por tanto queremos saber su evaluación de la exhibición permanente del museo visitado. Le rogamos dedicar unos minutos para contestar esta encuesta.

**I. Evalúe el grado de satisfacción de cada uno de los aspectos de la exhibición permanente, con nota de 1 a 7, siendo 1 la mínima puntuación y 7 la máxima.**

1. Diseño de la exhibición permanente.
2. Aporte informativo de los textos de la exhibición.
3. Tamaño de letra de los textos de la exhibición.
4. El interés de los objetos exhibidos.
5. Calidad de las imágenes de la exhibición.
6. Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.
7. Iluminación para leer los textos.
8. Iluminación para observar los objetos.
9. Limpieza y mantención de la exhibición.

**II. Evalúe de 1 a 7 la atención entregada en el museo.**

1. Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.
2. Información general entregada por los funcionarios del museo.

**III. Evalúe de 1 a 7 la satisfacción de su visita.**

1. ¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo?

**IV. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exhibición permanente?**

**V. Infórmenos acerca de usted:**

1. ¿Cuál es su género? Masculino  Femenino
2. ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_
3. ¿Cuál es su situación de escolaridad?:  
Sin escolaridad  Educación Básica  Educación Media   
Educación Técnico Profesional  Educación Superior   
Posgrado
4. ¿Dónde vive?
  - a. ¿En esta ciudad? Indique su comuna \_\_\_\_\_
  - b. ¿En este país? Indique su comuna \_\_\_\_\_
  - c. ¿En otro país? Indique en cuál \_\_\_\_\_
5. Si vive aquí, pero ha nacido en otro país, ¿Cuál es su país de origen?  
\_\_\_\_\_

**VI. Si desea obtener más información sobre la encuesta, agradecemos nos pueda indicar su correo electrónico para comunicarnos:**

email:

**VISITOR'S SATISFACTION SURVEY ON MUSEUM EXHIBITS**

(REG-GC-072; Version 6; Date: 30.08.2017) Norma ISO 9001:2008

As our customer, we would like to know if our museum satisfies visitor's expectations. *Please take a few minutes to answer this questionnaire.*

**I. Please evaluate the degree of satisfaction with the permanent exhibition. Please rate with a grade from 1 (poor) to 7 (excellent) each of the following aspects:**

1. Exhibition design
2. Exhibition contents and labels
3. Font size on labels
4. Objects exhibited
5. Quality of exhibition images
6. Gallery lighting level
7. Labels lighting level
8. Objects lighting level
9. Overall exhibition maintenance

**II. Please rate with a grade from 1 to 7 the support services offered by the museum:**

1. Welcome and customer service received from museum staff.
2. Information given by museum staff.

**III. Please rate with a grade from 1 to 7 the degree of satisfaction:**

1. How do you evaluate your overall experience at the museum?

**IV. Do you have any suggestions to improve our permanent exhibition?**

**V. Please tell us a little bit about yourself.**

1. Gender: Male  Female
2. How old are you? \_\_\_\_\_
3. Which is your educational level?  
Illiterate person  Primary Education   
Secondary education/ High school   
Technical/Vocational education   
Higher education/ University degree  Master's degree or PhD

**4. Where do you live?**

a. **In this city?** Please indicate your county or district

\_\_\_\_\_

b. **In this country?** Please indicate your county or district

\_\_\_\_\_

c. **In other country? Which?**

\_\_\_\_\_

5. If you live here but you were born in another country, please tell us, which is your country of origin?

\_\_\_\_\_

**VI. If you would like more information about the survey, please tell us your email to communicate:**

email:



# Aplicación del cuestionario

- Se aplicó en **20 museos** regionales y especializados de la SNM, durante un mes ( 1 de octubre al 3 de noviembre de 2017).
- Se estableció una **muestra aleatoria simple**, sobre el universo de visitas 2016, con un nivel de confianza del 97% y un margen de error de 1%.
- La encuesta fue aplicada en español e inglés, en dos formatos:
  - En **ipad** en 14 museos, en la plataforma *Survey Monkey*, requiriendo un buen funcionamiento de la señal de Wifi.
  - En **papel** en 6 museos, subiendo las respuestas a la plataforma virtual *Survey Monkey*.
- Se analizaron **1.370 encuestas válidas**, aquellas que contaban con los siguientes datos completos:
  - Género
  - Edad
  - Situación de escolaridad
  - Residencia

# Cantidad de encuestas aplicadas

Las encuestas se distribuyeron de la siguiente manera, de menor a mayor según la exigencia muestral:

Museo	Cantidad de encuestas válidas
MA Martin Gusinde	15
MAP Sebastian Englert	36
MB Vicuña Mackenna	48
M Antofagasta	36
M Artes Decorativas e HD	21
MAA Linares	28
MHN Concepción	83
MHN Valparaíso	194
M Educación GM	33
MSC Niebla	358
M Limarí	29
M Gabriela Mistral de V	150
MH Yerbas Buenas	25
MHG González Videla	32
MM Cañete	31
MR Ancud	105
MR Atacama	23
MR Araucanía	26
MR Magallanes	61
MR Rancagua	36
Total general	1.370

A museum gallery with interactive displays and people. The scene is dimly lit with blue and white lights. On the left, a large oval-shaped interactive display is illuminated with blue light, showing a diagram of a human figure. A smaller circular display next to it shows text. In the center, a large horizontal digital display shows a landscape with a blue sky and a golden field. Several people are standing in the gallery, some looking at the displays. The floor is light-colored and reflects the ambient light.

Resultados

# EVALUACIÓN DE LA EXHIBICIÓN, LA ATENCIÓN Y LA EXPERIENCIA

# Tabla de evaluación

- De acuerdo al sistema de gestión de exhibiciones permanentes se utilizó la siguiente tabla de evaluación:

Nota	Significado
6,0 - 7,0	Muy satisfecho
5,0 - 5,9	Satisfecho
4,0 - 4,9	Medianamente satisfecho
3,0 - 3,9	Bajo nivel de satisfacción
2,0 - 2,9	Insatisfecho
1,0 - 1,9	Muy insatisfecho

# Evaluación de la exhibición permanente, atención y experiencia

Museo	Exhibición	Atención	Experiencia
M Antofagasta	6,64	6,82	6,72
M Artes Decorativas e HD	6,43	6,88	6,62
M Educación GM	6,70	6,65	6,69
M Gabriela Mistral de V	6,61	6,75	6,85
M Limarí	6,70	6,79	6,93
MA Martin Gusinde	6,16	6,63	6,47
MAA Linares	6,61	6,78	6,82
MAP Sebastian Englert	6,49	6,71	6,40
MB Vicuña Mackenna	6,30	6,85	6,70
MH Yerbas Buenas	6,87	6,94	6,92
MHG González Videla	6,67	6,78	6,75
MHN Concepción	6,65	6,87	6,77
MHN Valparaíso	6,53	6,62	6,71
MM Cañete	5,78	6,87	6,61
MR Ancud	6,19	6,72	6,48
MR Araucanía	6,40	6,78	6,72
MR Atacama	6,12	6,70	6,57
MR Magallanes	6,48	6,71	6,72
MR Rancagua	6,59	6,76	6,64
MSC Niebla	6,30	6,66	6,75
Total general	6,44	6,72	6,71

- ✓ Tanto la exhibición como la atención del museo y la experiencia de visita, son evaluadas muy satisfactoriamente.
- ✓ La atención del museo (6,72) y la experiencia (6,71) fueron evaluadas mejor que la exhibición (6,44).
- ✓ Existen aspectos en materia de exhibición que vale la pena tener presentes para mejorar la estadía en los museos.

# Evaluación de la atención

- ✓ La atención recibida fue evaluada con nivel muy satisfactorio en todos los museos, con un **6,72** promedio.
- ✓ Especialmente bien evaluados en este ítem fueron en el Museo Histórico de Yerbas Buenas (6,94), el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó (6,88), el Museo Histórico Natural de Concepción (6,87) y el Museo Mapuche de Cañete (6,87).

Evalúe de 1 a 7 la atención entregada en el museo:	Promedio
1. Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.	6,79
2. Información general recibida de los funcionarios del museo.	6,66
Promedio	6,72

# Evaluación de la experiencia

- ✓ La experiencia en los museos se evalúa con un **6,71** promedio.
- ✓ La experiencia vivida en el museo fue evaluada con nivel muy satisfactorio en todos los museos, especialmente en el Museo del Limarí (6,93), Museo Histórico de Yerbas Buenas (6,92) y el Museo Gabriela Mistral de Vicuña.

Evalúe de 1 a 7 la satisfacción de su visita:	Promedio
¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo?	<b>6,71</b>

# Evaluación de la Exhibición

- ✓ Los visitantes evaluaron positivamente la exhibición de los museos, con una nota promedio del **6,44**, revelando una nota similar al año anterior (6,51). Cada ítem de la exhibición fue evaluado con un nivel muy satisfactorio. Para mejorar la evaluación, los museos tendrían que centrarse en mejorar la **iluminación** y el **tamaño de la letra de textos**.

Ítem	Evaluación promedio
9. Limpieza y mantención de la exhibición.	6,73
5. Calidad de las imágenes de la exhibición.	6,66
1. Diseño de la exhibición permanente.	6,66
4. El interés de los objetos exhibidos.	6,63
2. Aporte informativo de los textos de la exhibición.	6,49
<b>6. Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.</b>	<b>6,24</b>
<b>8. Iluminación para observar objetos.</b>	<b>6,22</b>
<b>3. Tamaño de letra de los textos de la exhibición.</b>	<b>6,20</b>
<b>7. Iluminación para leer los textos.</b>	<b>6,14</b>
Promedio	6,44



# ¿Cómo podemos mejorar?

A word cloud visualization of terms related to museum improvement. The words are arranged in a roughly rectangular shape, with 'iluminación' and 'más' being the largest and most prominent. Other significant words include 'museo', 'información', 'mejorar', 'textos', 'exposición', 'objetos', 'historia', 'exhibición', 'mayor lugar', 'sala', 'mucho', 'poco', 'excelente', 'pequeña', 'tamaño', 'visita', 'buena', 'falta', 'mantener', and 'guía'. The colors of the words range from dark blue to brown.

felicitaciones  
museo letra  
mayor lugar exposición  
está mucho sala  
textos english poco  
excelente objetos historia exhibición  
pequeña **más** tamaño  
falta buena visita  
**iluminación**  
información  
mantener mejorar  
guía

✓ Más iluminación.

✓ Mayor información y mediación.

# Sugerencias para mejorar la exposición:

## ✓ Iluminación y condiciones de lectura de los textos de la exhibición

*Mejor iluminación en el comedor de la casa y habilitar un poco más los espacios para ver cuadros e interiores.*

*(MR Magallanes, Hombre, 28 años, Puerto Montt)*

*En algunos sectores la iluminación es baja por lo que asusta a niños pequeños*

*(MHN Valparaíso, Hombre, 40 años, Temuco)*

*El tamaño de letras y brillos, ya que cuesta distinguir las letras*

*(MB Vicuña Mackenna, Mujer, 20 años, Puente Alto)*

*Más información en los textos*

*(MHG González Videla, Mujer, 17 años, Santiago)*

# Sugerencias para mejorar la exposición:

## ✓ Los objetos y el espacio del museo

*Deberían de poner más colecciones*

*(M Antofagasta, Hombre, 37 años, Antofagasta)*

*Very informative... Loved the map. Perhaps more photos of trains and other pieces of lost history. Also would love to learn more about the mythology.*

*(MR Ancud, Mujer, 34 años, Australia)*

*Mayor muestra de objetos chilenos*

*(M Artes Decorativas e HD, Hombre, 57 años, Ñuñoa)*

*Ampliar más las salas de exhibición para la capacidad de personas*

*(M Educación GM, Mujer, 15 años, San Joaquín)*

*Enumerar las salas para ir en orden*

*(MR Magallanes, Mujer, 24 años, Los Ángeles)*

# Sugerencias para mejorar la exposición:

## ✓ Mediación humana y no humana

*Aumentar personal para consultar permanente, agregar más objetos antiguos.*

*(MSC Niebla, Hombre, 38 años, Quilicura)*

*Más guía para el turismo*

*(M Gabriela Mistral V, Hombre, 17 años, Vicuña)*

*Ampliar uso de metodologías activas*

*(M Artes Decorativas e HD, Mujer, 37 años, Santiago)*

*More films*

*(MR Ancud, Mujer, 23 años, No vive aquí)*

*Audioguías*

*(M Gabriela Mistral V, Mujer, 23 años, No vive aquí)*

*Folleto de la exposición, y la historia del edificio donde está el museo.*

*(M Limarí, Mujer, 39 años, Santiago)*

# PULPERÍA

Resultados

**CARACTERÍSTICAS  
SOCIODEMOGRÁFICAS**



# Caracterización sociodemográfica de nuestro público

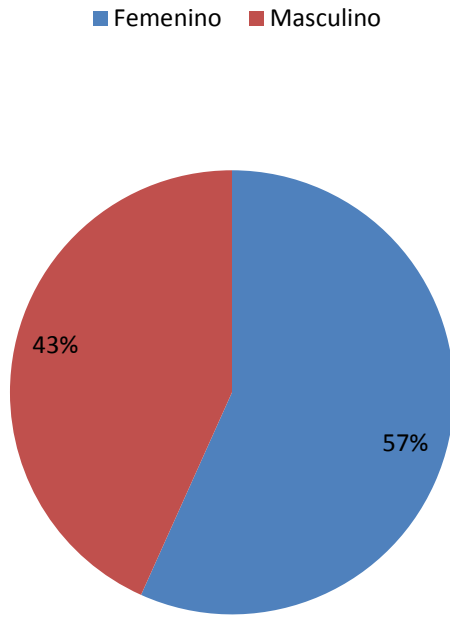
- Las tendencias mayoritarias de respuesta nos muestran que nuestros visitantes tienden a ser:
  - ✓ **Mujeres (57%)**
  - ✓ **Turistas nacionales (56%)**
  - ✓ **Nivel educacional alto (53% tiene educación superior o posgrado)**
  - ✓ **De entre 25 y 34 años (28%)**



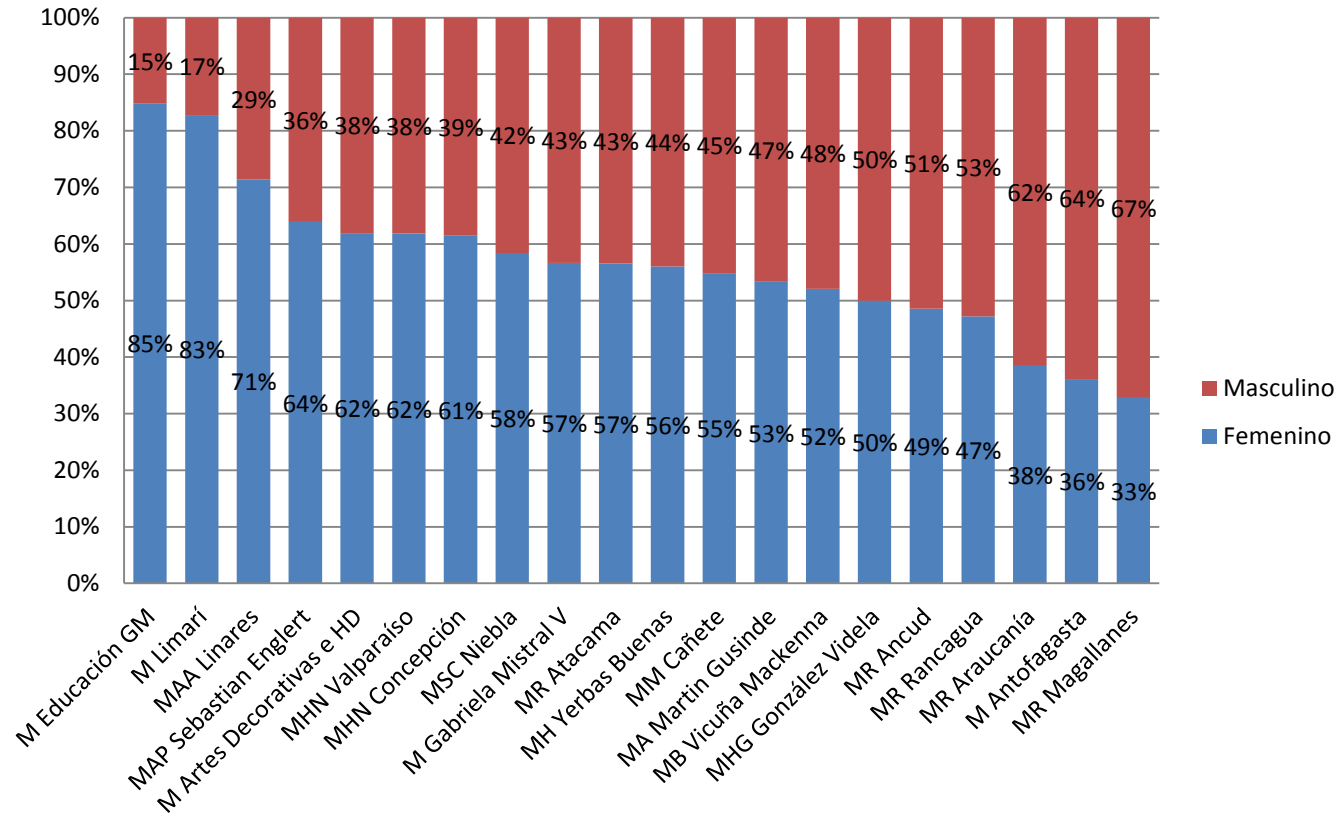
# Género

- El 57% se identificó con el género femenino y el 43% con el género masculino, porcentajes casi idénticos al del año anterior.
- Existen museos que concentran un mayor porcentaje de mujeres (M Educación GM) y otros, un mayor porcentaje de hombres (MR Magallanes).

## Género



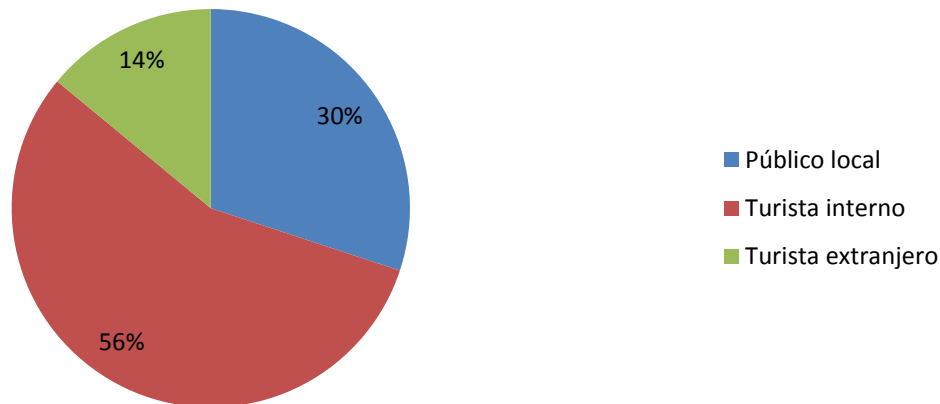
## Género por museos



# Público según residencia

- ✓ Los museos son espacios muy relevantes para el turismo: 70% turistas / 30% locales
  - 30% Público local: Vive en la misma ciudad donde está emplazado el museo.
  - 56% Turista interno: Vive en otra ciudad de Chile.
  - 14% Turista extranjero: Vive en otro país.

Tipo de público según residencia

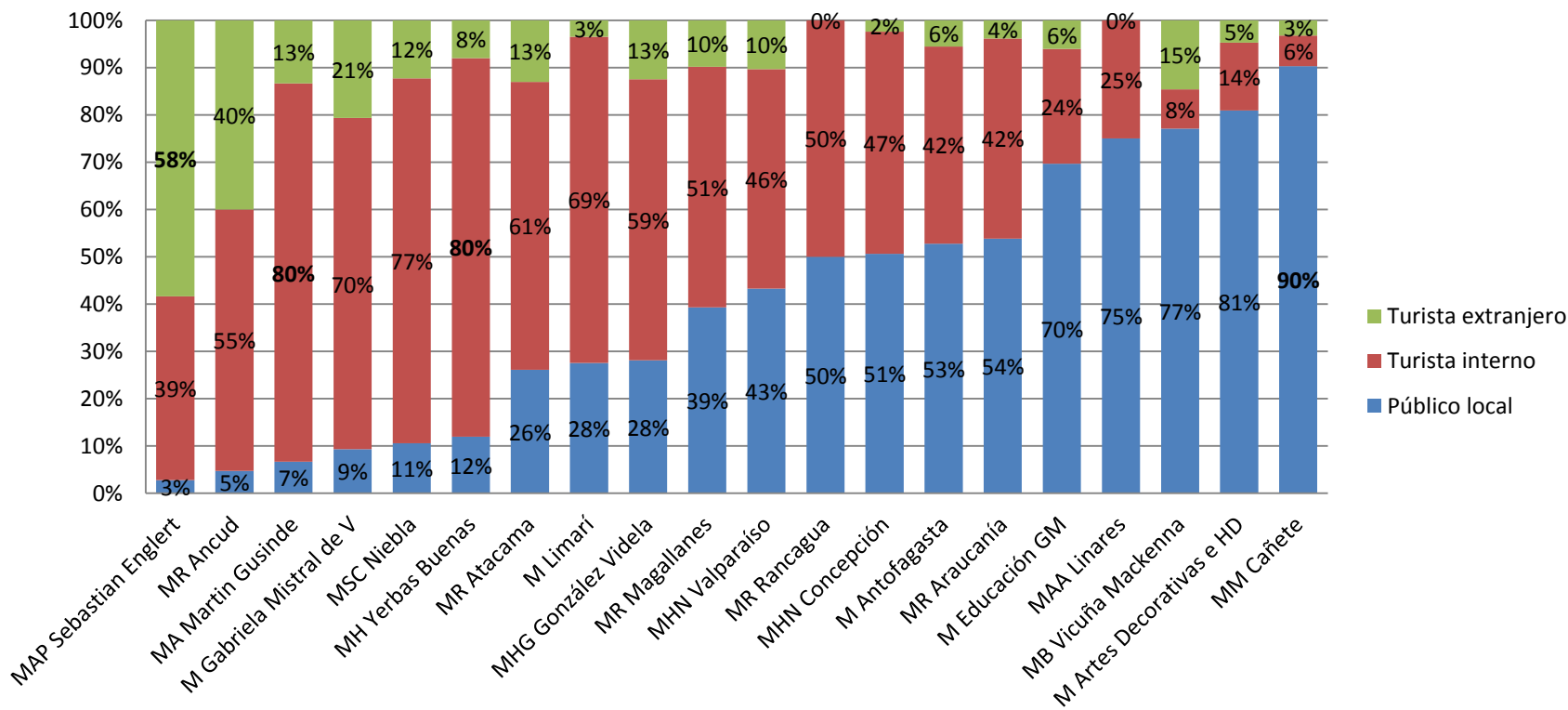




# Locales, internos y extranjeros por museo

- ✓ No todos los museos reciben el mismo tipo de público:
  - Museos con orientación local: MM Cañete y M Artes Decorativas e HD.
  - Museos con orientación al turismo nacional: MA Martin Gusinde y MH de Yervas Buenas.
  - Museos con orientación al turista extranjero: MA Sebastian Englert y MR de Ancud.

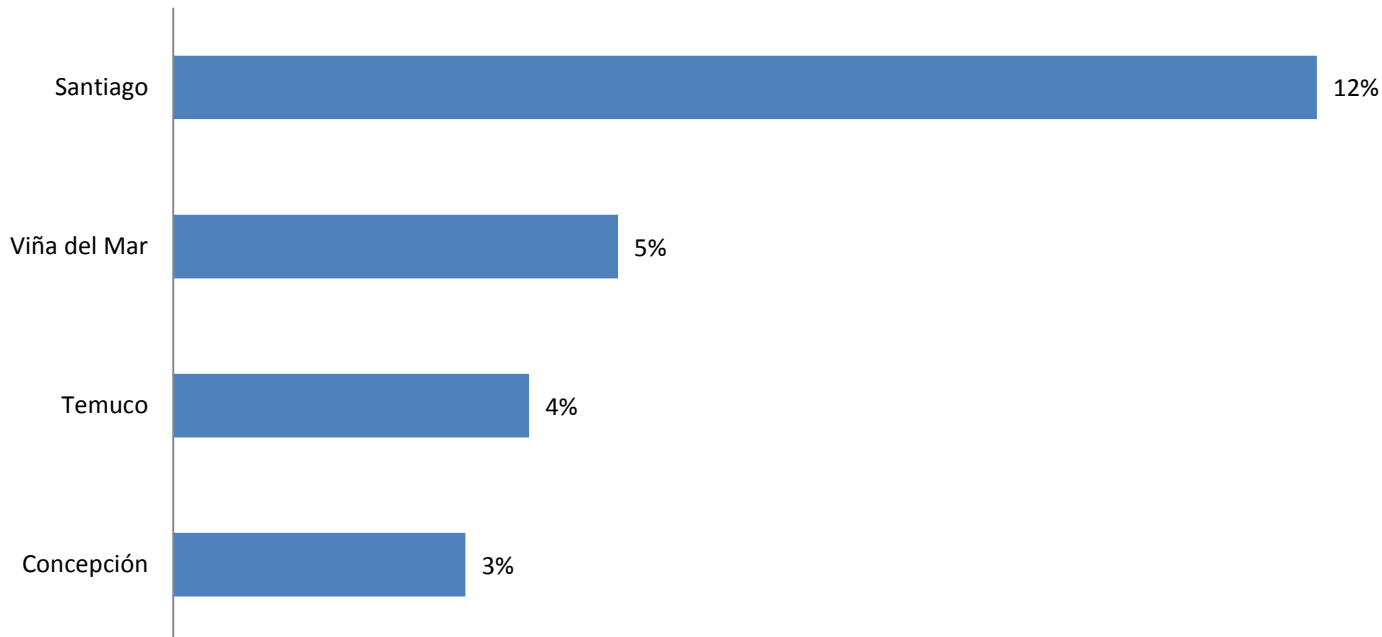
Tipo de público según residencia, por museo



# Turismo interno

- ✓ Se refiere a los viajes realizados, con fines turísticos, por los residentes de una país, sean nacionales o extranjeros, dentro del territorio nacional. Para efectos de este estudio, son los visitantes que viven en ciudades externas a la que está ubicado el museo.
- ✓ Los turistas nacionales provienen principalmente de Santiago, Viña del Mar, Temuco y Concepción.

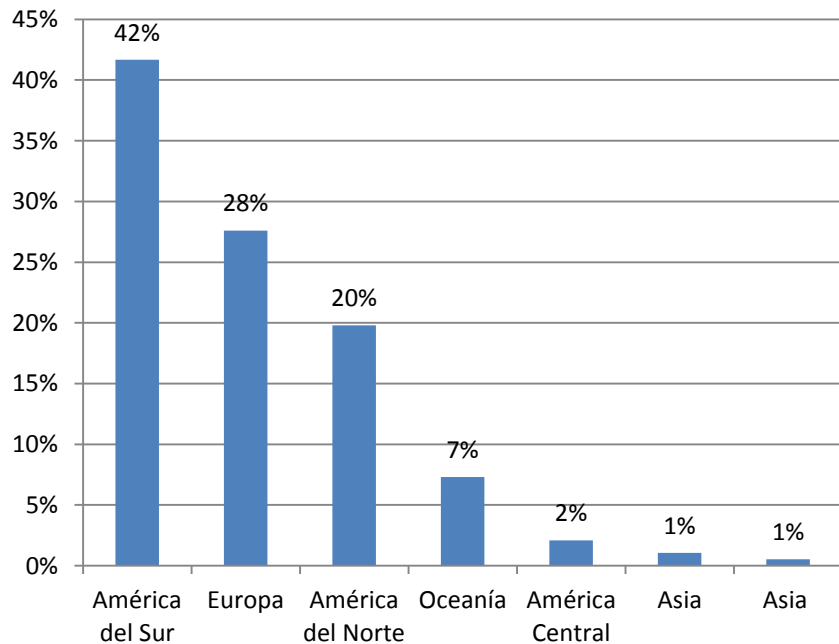
**Comunas de residencia de turistas internos**



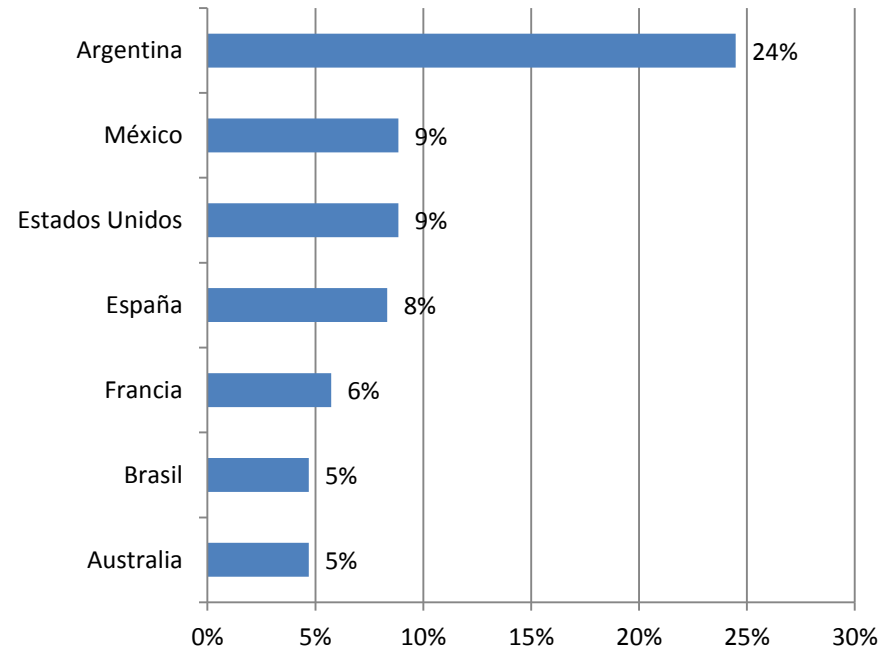
# Turistas extranjeros

- Los turistas extranjeros provienen de países de América del Sur (Argentina, Brasil, Colombia), Europa (España, Francia, Reino Unido) y América del Norte (México, Estados Unidos).

## Continente de origen de turistas extranjeros



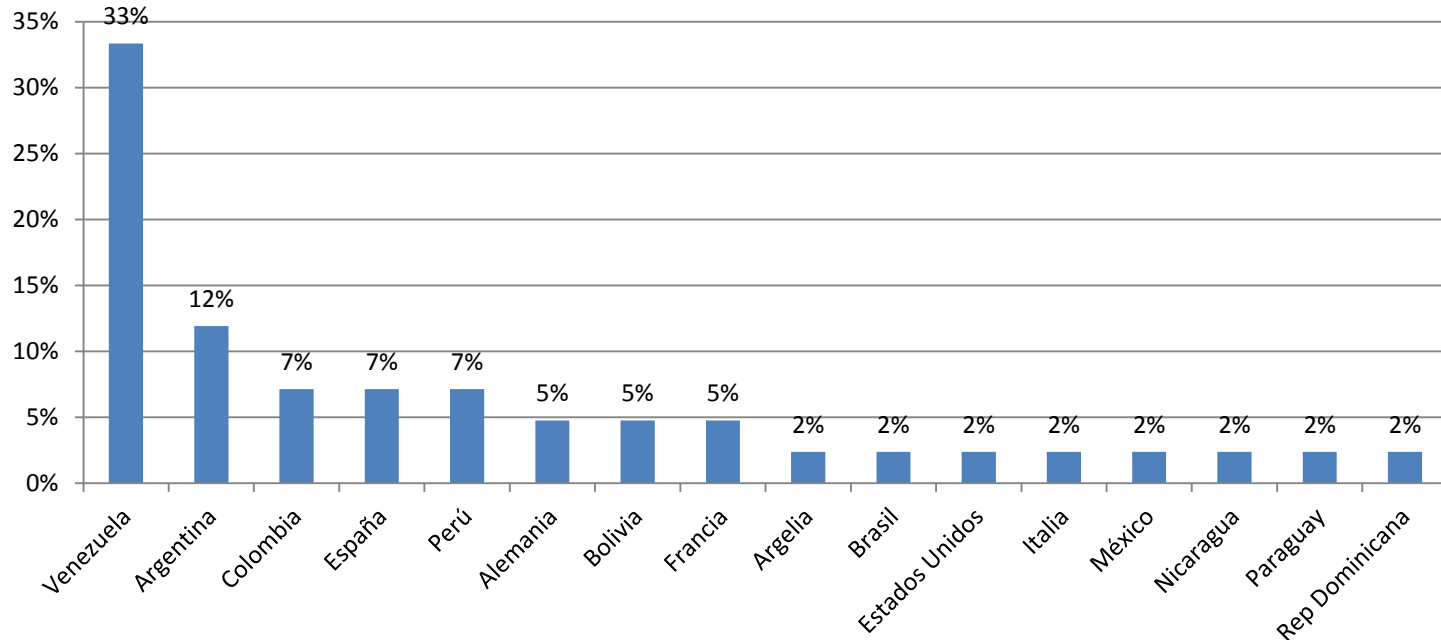
## País de origen de turistas extranjeros



# Público inmigrante

- Un dato relevante respecto de la residencia es el porcentaje del público extranjero que vive en el país. Un 3% de los visitantes de nuestros museos vive en Chile, pero nació en otro país, lo que para efectos de este estudio comprendemos como *inmigrante*.
- Este 3% de inmigrantes proviene principalmente de América del Sur (Venezuela, Argentina, Colombia) y de Europa (España, Alemania).

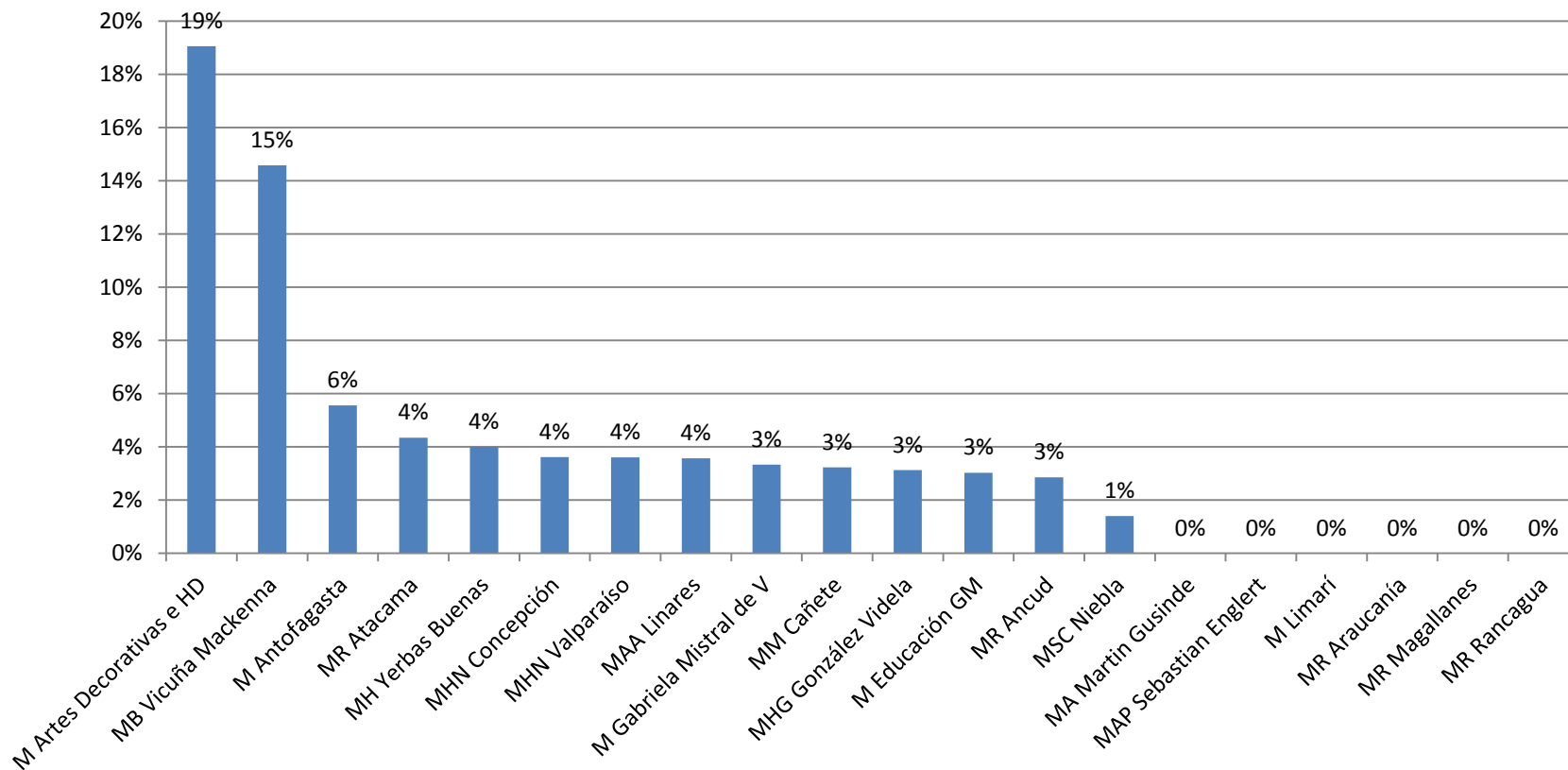
País de proveniencia de público inmigrante



# Público inmigrante

- Algunos museos no cuentan con usuarios que viven en Chile, pero que nacieron en otro país y en otros, el porcentaje de este tipo de público es mayor.

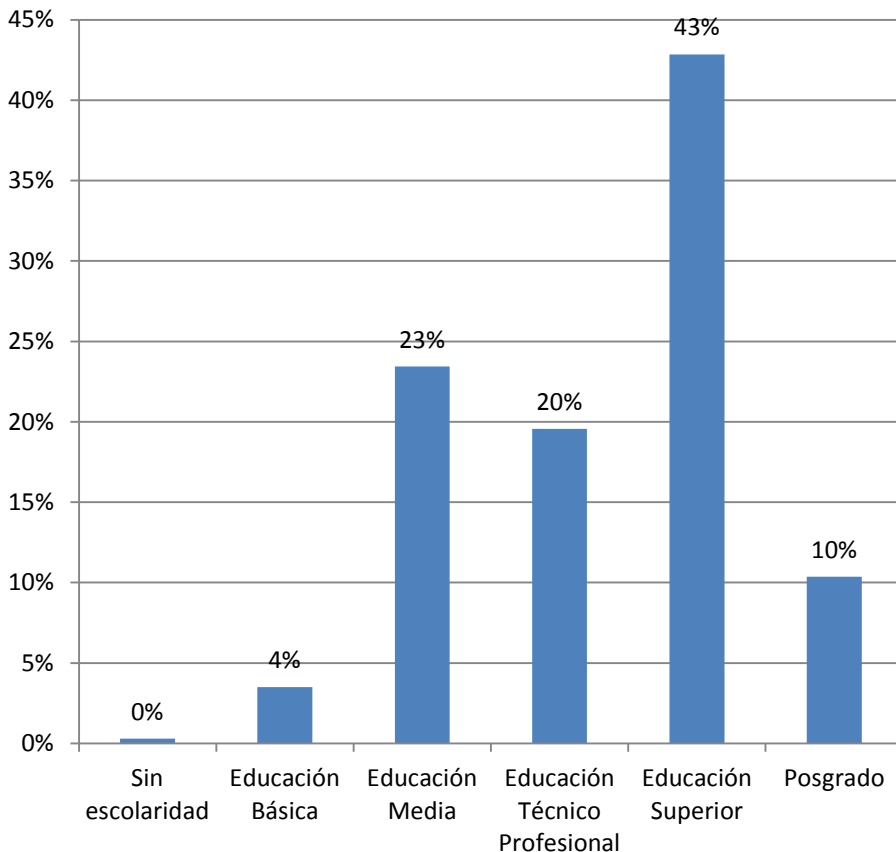
## Público inmigrante por museos



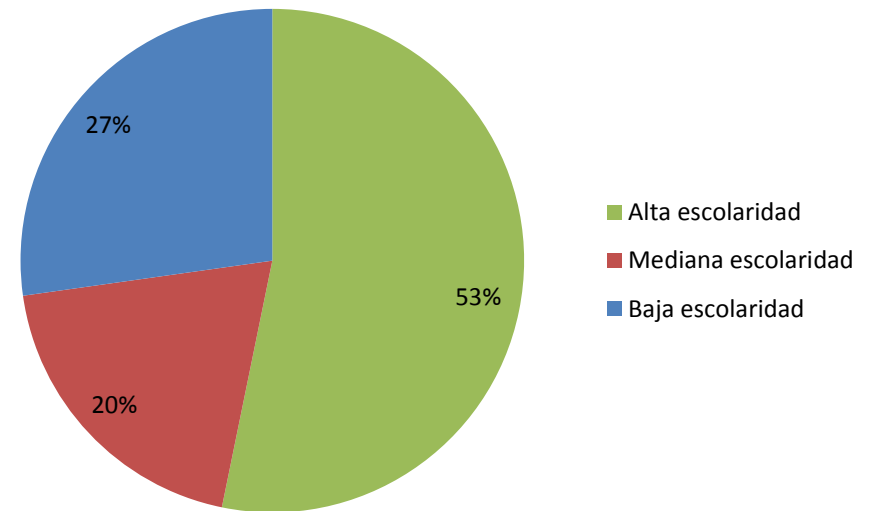
# Nivel de escolaridad

- El público de nuestros museos suele concentrar altos niveles de escolaridad. Más de la mitad de las visitas cuenta con un nivel alto de escolaridad (53%).

## Usuarios por escolaridad



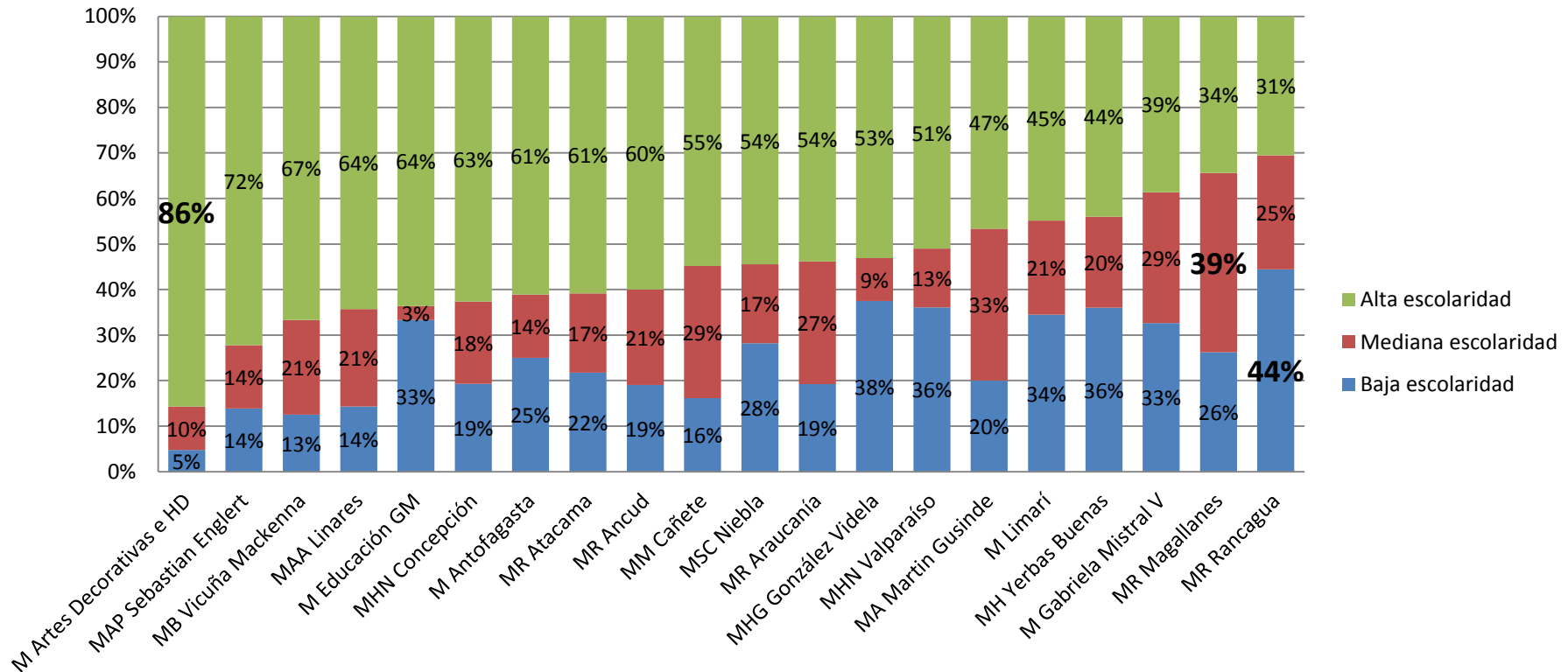
## Usuarios por baja, mediana y alta escolaridad



# Distribución de nivel educacional

- Hay museos que concentran más público con alta escolaridad (M Artes Decorativas e HD); museos que concentran más público con mediana escolaridad (MR Magallanes), y; museos que concentran más visitas con baja escolaridad (MR Rancagua).

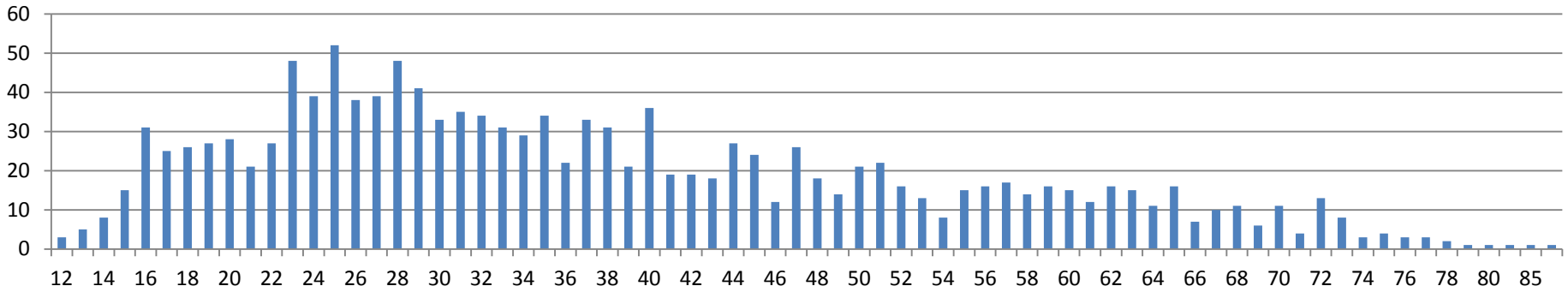
Nivel de escolaridad por museos



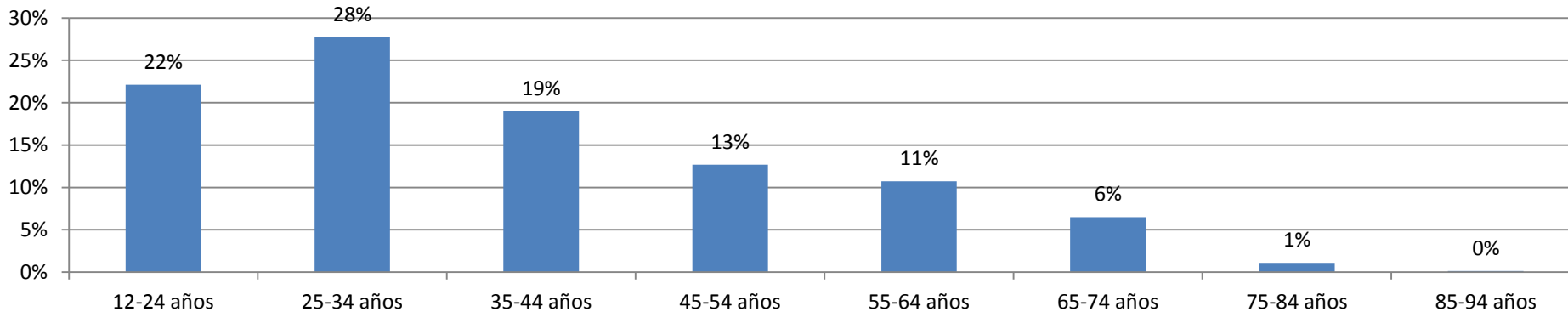
# Rango etario

- ✓ La encuesta se aplicó a personas de 12 años o más.
- ✓ La edad promedio de los usuarios es de 38 años, la mediana es de 35 años y 25 años es la edad que más se repite, lo cual se ajusta con la mayor densidad del tramos que va de 25 a 34 años y la disminución progresiva de público con mayor edad hasta alcanzar edades muy avanzadas.

## Visitas por edad



## Visitas por rango etario

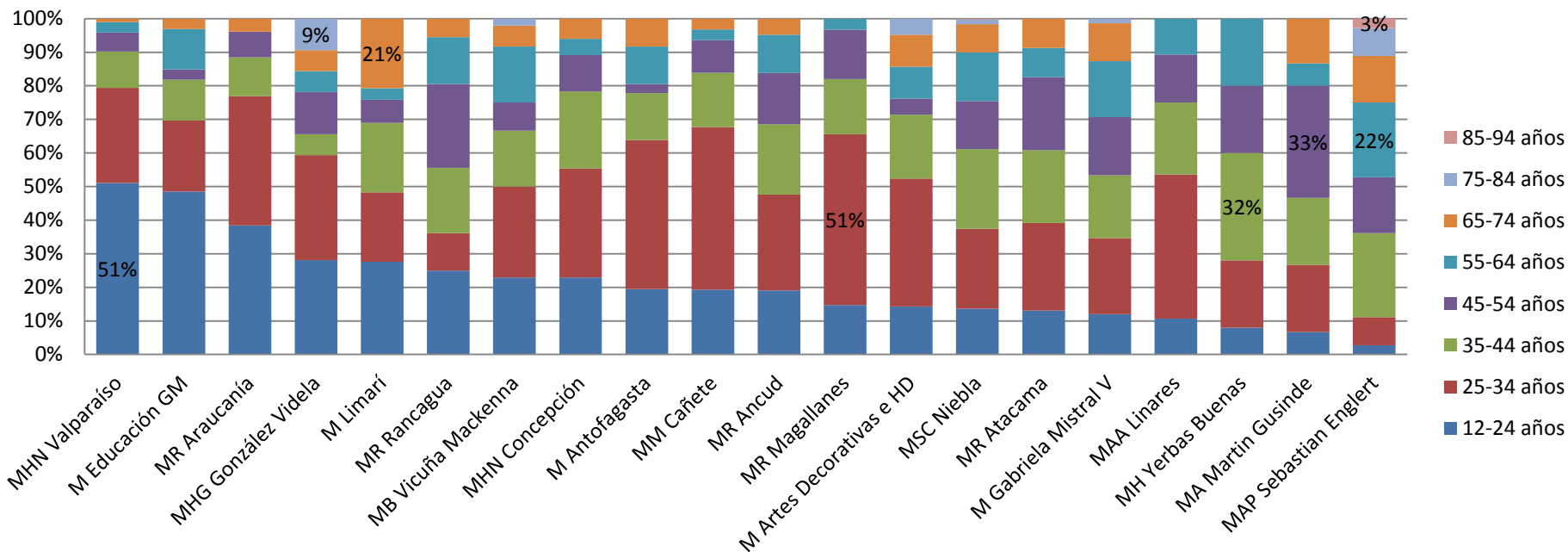




# Distribución de rango etario

- ✓ Algunos museos concentran un mayor porcentaje de público joven (MHN Valparaíso, MR Magallanes) y otros reciben más público adulto (MH Yerbas Buenas, MA Martin Gusinde, MA Sebastian Englert). Por último, encontramos museos que concentran un mayor público de la tercera edad (M Limarí, MH Gabriel González Videla, MA Sebastian Englert).

Rango etario por museo



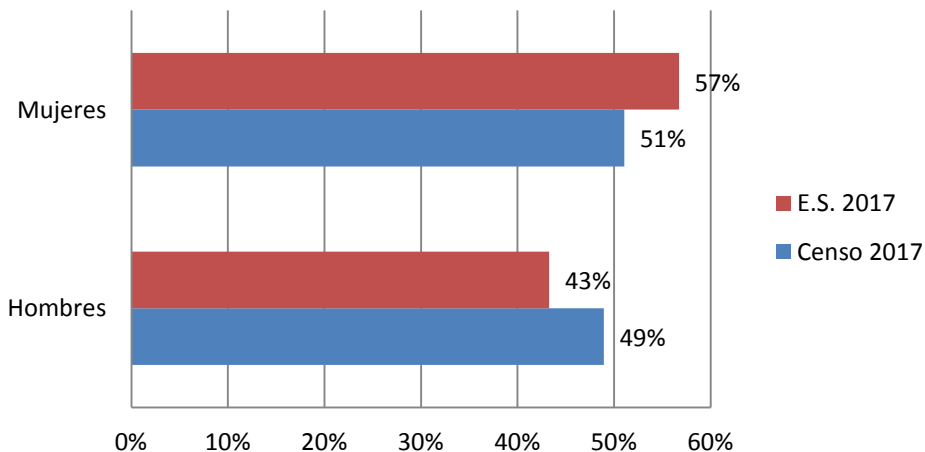
# Públicos de museos y población chilena

- ✓ Al comparar nuestros públicos con la población de Chile, vemos que sobre representan a las mujeres y a grupos de hasta 44 años.
- ✓ ¿Qué grupos nos falta convocar?

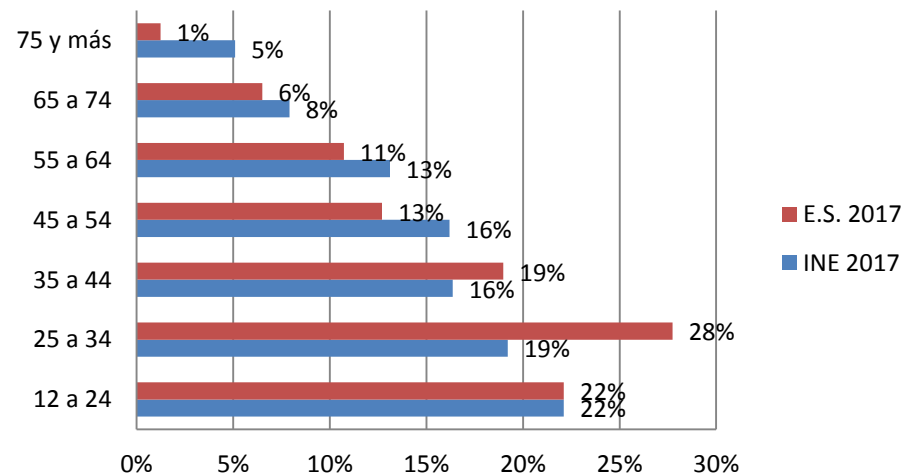
Género	Censo 2017	E.S. 2017	Diferencia
Hombres	49%	43%	-6%
Mujeres	51%	57%	6%

Rango etario	INE 2017	E.S. 2017	Diferencia
12 a 24	19%	22%	4%
25 a 34	16%	28%	12%
35 a 44	14%	19%	5%
45 a 54	14%	13%	-1%
55 a 64	11%	11%	0%
65 a 74	7%	6%	0%
75 y más	4%	1%	-3%

Distribución de género



Distribución de rango de edad



## El ciclo del guano 1840 - 1870

Los descubrimientos de guano en 1842 marcan el inicio del ciclo de este ciclo en el desierto de Atacama. El año posterior, el guano en la industrialización de Estados Unidos, lo que dio origen a su explotación en las costas de Atacama. La extracción estuvo a cargo de compañías y barcos, que era cubierta por inmigrantes forzados de América Latina.

Hacia 1860 la explotación del guano se trasladó a Mejillones, donde el capitán Juan Calvo y su hijo, de gran prestigio, se dedicaron a su explotación. Este descubrimiento marcó una etapa de desarrollo y crecimiento, con la llegada de inmigrantes que representaban a las industrias europeas y francesas, que buscaban el mercado mundial del guano.

No obstante, con el descubrimiento de la salitre en 1845, se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones. La explotación del guano en Mejillones se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones.

En 1842 se descubrió el guano en Paqueta y Mejillones, lo que dio origen a su explotación en las costas de Atacama. La extracción estuvo a cargo de compañías y barcos, que era cubierta por inmigrantes forzados de América Latina.

Hacia 1860 la explotación del guano se trasladó a Mejillones, donde el capitán Juan Calvo y su hijo, de gran prestigio, se dedicaron a su explotación. Este descubrimiento marcó una etapa de desarrollo y crecimiento, con la llegada de inmigrantes que representaban a las industrias europeas y francesas, que buscaban el mercado mundial del guano.

No obstante, con el descubrimiento de la salitre en 1845, se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones. La explotación del guano en Mejillones se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones.

## El ciclo de la plata 1870 - 1902

El descubrimiento del campamento de Chuquiaguano en 1870, marcó el inicio del ciclo de la plata en Chile. El campamento de Chuquiaguano se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile.

Hacia 1870 la explotación de la plata se trasladó a Chuquiaguano, donde se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile. La explotación de la plata en Chuquiaguano se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile.

No obstante, con el descubrimiento de la salitre en 1845, se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones. La explotación del guano en Mejillones se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones.

Hacia 1870 la explotación de la plata se trasladó a Chuquiaguano, donde se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile. La explotación de la plata en Chuquiaguano se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile.

No obstante, con el descubrimiento de la salitre en 1845, se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones. La explotación del guano en Mejillones se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones.

Hacia 1870 la explotación de la plata se trasladó a Chuquiaguano, donde se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile. La explotación de la plata en Chuquiaguano se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación de la plata en Chile.

No obstante, con el descubrimiento de la salitre en 1845, se inició la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones. La explotación del guano en Mejillones se caracterizó por la explotación de este mineral, lo que llevó a la explotación del guano en Mejillones.

# Análisis de resultados VARIABLES INCIDENTES EN LA EVALUACIÓN



# ¿Existen variables que incidan en la satisfacción de los usuarios?

- **Variables incidentes:** Son aquellas variables sociodemográficas que influyen en una mejor o peor evaluación del museo (exhibición, atención, experiencia), obteniendo como resultados de la evaluación, un nivel de satisfacción mayor o menor a los resultados mayoritarios.
- Las variables sociodemográficas no determinan una evaluación menor a la muy satisfactoria sobre la exhibición, la atención y la experiencia de los usuarios en la visita, salvo la variable **nivel de escolaridad**, donde aquellos visitantes que no cuentan con escolaridad, evalúan con un nivel de satisfacción menor, tanto la exhibición como la atención de los funcionarios del museo.

# Variable residencia

- Tanto el público local, como el turista nacional y extranjero, evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

Tipo de visitantes según residencia	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Público local	6,44	6,74	6,72
Turista extranjero	6,41	6,61	6,52
Turista interno	6,45	6,74	6,76
Total general	6,44	6,72	6,71

# Variable nacimiento

- Tanto el público nacido en Chile, como aquellos nacidos en otro país tienden a evaluar muy satisfactoriamente la exhibición, la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

Tipo de visitantes según residencia	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Chilenos	6,44	6,74	6,75
Extranjeros	6,41	6,61	6,52
Inmigrantes	6,49	6,71	6,67
Promedio	6,44	6,69	6,65

# Variable género

- Tanto las mujeres como los hombres evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención de los funcionarios del museo y la experiencia de visita.

Tipo de visitantes según su género	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Femenino	6,50	6,74	6,74
Masculino	6,37	6,70	6,67
Total general	6,44	6,72	6,71

# Variable rango de edad

- Tanto jóvenes como viejos evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención y la experiencia de visita.

Tipo de visitantes según su rango de edad	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
12-24 años	6,47	6,67	6,68
25-34 años	6,48	6,73	6,69
35-44 años	6,41	6,73	6,70
45-54 años	6,40	6,77	6,76
55-64 años	6,40	6,81	6,78
65-74 años	6,38	6,64	6,77
75-84 años	6,65	6,77	6,67
85-94 años	6,17	6,50	7,00
Promedio general	6,44	6,72	6,71



# Variable nivel de escolaridad

- ✓ Quienes declaran no tener escolaridad evalúa la exhibición y la atención de los funcionarios del museo, en un nivel de satisfacción menor al resto de los usuarios.

Tipo de visitantes según situación de escolaridad	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia
Sin escolaridad	5,74	5,54	6,00
Educación Básica	6,61	6,80	6,87
Educación Media	6,43	6,71	6,72
Educación Técnico Profesional	6,39	6,75	6,77
Educación Superior	6,47	6,71	6,69
Posgrado	6,40	6,78	6,67
Promedio general	6,34	6,55	6,62

# Nivel de escolaridad y exhibición

- Este hecho permite cuestionar si efectivamente las exhibiciones están orientadas a todo público, incluyendo aquellos que cuentan con menos conocimientos; especialmente, en cuanto se refiere a diseño, tamaño de la letra e interés de los objetos.

Tipo de usuario según situación de escolaridad	Diseño exhibición	Aporte informativo de los textos	Tamaño de letra de los textos	Interés de los objetos	Calidad de las imágenes	Iluminación para recorrer la sala	Iluminación para leer los textos.	Iluminación para observar objetos	Limpieza y mantenimiento exhibición.
Sin escolaridad	5,50	5,75	5,50	5,50	5,75	5,67	5,75	6,25	6,00
Educación Básica	6,77	6,60	6,25	6,81	6,67	6,50	6,35	6,65	6,90
Educación Media	6,70	6,48	6,17	6,70	6,68	6,18	6,13	6,17	6,63
Educación Técnico Profesional	6,69	6,51	6,20	6,67	6,65	6,13	5,98	6,07	6,60
Educación Superior	6,62	6,51	6,25	6,61	6,68	6,28	6,20	6,28	6,82
Posgrado	6,61	6,36	6,08	6,45	6,56	6,29	6,17	6,23	6,85
Promedio general	6,66	6,49	6,20	6,63	6,66	6,24	6,14	6,22	6,73

# Nivel de escolaridad y atención

- El grupo sin escolaridad muestra una evaluación inferior de la recepción por parte de los funcionarios, pero sobre todo de la información recibida.
- ✓ Esto permite identificar la necesidad de entregar más información y acogida a este público específico, definiendo protocolos de atención para quienes cuentan con menos recursos educativos.

Tipo de visitantes según situación de escolaridad	Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.	Información general recibida de los funcionarios del museo.	Promedio atención
Sin escolaridad	5,75	5,33	5,54
Educación Básica	6,83	6,77	6,80
Educación Media	6,77	6,65	6,71
Educación Técnico Profesional	6,78	6,72	6,75
Educación Superior	6,79	6,62	6,71
Posgrado	6,84	6,72	6,78
Promedio general	6,79	6,66	6,72

Conclusiones

# SUGERENCIAS Y PERSPECTIVAS



# 1. Cumplimiento de objetivos

La encuesta permitió:

- ✓ Medir la calidad de la exhibición de los museos Dibam desde la satisfacción de usuarios
- ✓ Medir la satisfacción de la experiencia general de la visita, y
- ✓ Presentar una tipología nacional del usuario en función de tendencias mayoritarias.

## 2. Muy buena evaluación de la exhibición. ¿Qué hacemos?

- ✓ **Mantener calidad** muy satisfactoria de las exhibiciones en los museos de la SNM.
- ✓ Para mejorar la evaluación de la exhibición, se sugiere **mejorar la iluminación y aumentar el tamaño de los textos**, sobre todo en algunos museos en específico.

# 3. Muy buena evaluación de la atención del museo ¿Qué hacemos?

- ✓ **Mantener la calidad muy satisfactoria** de la atención en los museos de la SNM.
- ✓ **Mejorar la información** para públicos específicos como extranjeros y público sin escolaridad:
  - **Extranjeros:** En la pregunta abierta *cómo mejorar la exhibición*, los usuarios manifestaron la necesidad de **traducción idiomática** de los textos de la exhibición, situación que mejoraría su comprensión de las muestras.
  - **Público sin recursos educacionales:** La evaluación más baja de personas que no cuentan con años de escolaridad, de la exhibición y la atención del museo, muestra la necesidad de implementar instancias de **mediación y protocolos de atención** para este público, entregando mayor información sobre el museo, el diseño de la exhibición y la relevancia de los objetos, por ejemplo.

## **4. Muy buena evaluación de la experiencia del museo ¿Qué hacemos?**

- ✓ **Mantener calidad muy satisfactoria de la experiencia en los museos de la SNM.**
- ✓ **Se sugiere explorar cuáles pueden ser esos elementos que agregan valor a la experiencia de la visita y que no han sido considerados en la encuesta de satisfacción.**



## 5. Caracterización sociodemográfica ¿A quiénes no estamos convocando?

- ✓ Al comparar las características del público mayoritario de los museos de la SNM con la composición de nuestra sociedad vemos que **no estamos convocando** a ciertos tipos de usuarios como hombres y mayores de 75 años.
- ✓ Se sugiere **definir estrategias** para convocar a estos usuarios.



Piedras de poder:  
clavas y toquicuras

[...] el tepal cayó bajo en lo tormenta.  
Eso hoy arriba, porque arriba también  
tenemos mucho mapuche arriba...  
que ellos fabrican, hacen sus cosas.]

Mitad del ex libro de la comunidad de Teco Dandi,  
Argentina, 2001. Creado por Paulo Pizano 2004.

Los pueblos originarios del sur trabajaron la piedra  
con extrema finura, asociando algunos objetos  
de este material con el mundo mágico religioso  
como artefactos de arte y poder.

Dado su importancia en el mundo  
elaboraron objetos que se usaban  
en rituales y ceremonias.  
En algunos casos, se usaban  
para hacer el cielo.

[...] taki haca mapuche wenuwapu /  
facile wakarameo mapuche  
Alan pu mapuche haca  
Mapuche wenuwapu /  
Mapuche wenuwapu

Área de Estudios  
Subdirección Nacional de Museos