

dibam

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS



Encuesta de Satisfacción de Usuarios Museos Regionales y Especializados 2016

Área de Estudios
Subdirección Nacional de Museos
DIBAM

Junio de 2017

Objetivos y metodología

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Encuesta de Satisfacción de Usuarios

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

Objetivos Encuesta 2016

- **Objetivo general de la encuesta:**

Conocer las características de los visitantes y su evaluación de la exhibición de los museos, tanto de los contenidos museográficos como de su forma de presentación.

- **Objetivos específicos:**

- 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.
- Presentar una tipología nacional del usuario en función de tendencias mayoritarias.

Características del cuestionario

- Consta de **25 preguntas** ordenadas en 3 dimensiones:
 - ✓ Información del **visitante** → características sociodemográficas.
 - ✓ Información sobre la **visita al museo** → contexto social de la visita.
 - ✓ **Evaluación** de la exhibición del museo, la atención de los funcionarios y la experiencia de visita → nivel de satisfacción de las visitas.



dibam

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS



Subdirección
Nacional
de Museos

Museo a evaluar: _____

Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXHIBICIONES PERMANENTES DE MUSEOS
(REG-GC-072; Revisión: 5; Fecha: 30.09.2016) 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. Infórmenos acerca de su visita

1. ¿Cómo hace su visita?:

Solo Con familiares o amigos En delegación

2. ¿Visita este museo con menores de edad?

Sí No

3. Usted visita este museo:

Por primera vez Menos de una vez al año Una vez al año o más

4. ¿Recibió visita guiada?

Sí No

5. ¿Se le facilitaron elementos de apoyo durante su visita? (audioguías, folletos, catálogos, etc.)

Sí No ¿Cuál? _____

II. Evalúe la exhibición permanente: en las próximas 9 preguntas, evalúe el grado de satisfacción de cada uno de los aspectos, con nota de 1 a 7 (siendo 7 la máxima puntuación)

1. Estética del diseño de la exhibición permanente
2. Aporte informativo de los textos escritos de la exhibición
3. Tamaño de letra de los textos escritos de la exhibición
4. El interés de los objetos exhibidos

5. Calidad estética de las fotografías e imágenes de la exhibición
6. Nivel de iluminación general para recorrer de la sala de exposiciones
7. Nivel de iluminación para leer textos
8. Nivel de iluminación para observar objetos
9. Limpieza y mantención de la exhibición en general

III. 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 recibida de los funcionarios del museo

IV. Evalúe de 1 a 7 la satisfacción de su visita.

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



dibam

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS



Subdirección
Nacional
de Museos

Museo a evaluar: _____

Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXHIBICIONES PERMANENTES DE MUSEOS
(REG-GC-072; Revisión: 5; Fecha: 30.09.2016) 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.

V. Infórmenos acerca de Ud. marcando las casillas que corresponden:

1. ¿Su identidad de género es?: Masculina Femenina Otro
2. ¿En qué año nació Ud.?: _____
3. ¿Cuál es su situación de escolaridad?:
Sin escolaridad Educación Básica Educación Media
Educación Técnico Profesional Educación Superior Posgrado
4. ¿Cuál es su situación laboral actual?:
Trabajador/a dependiente Trabajador/a independiente Cesante
Pensionado/a o Jubilado/a Dueño/a de casa Estudiante
Otro/a
5. ¿Cuál es su país de nacionalidad?: _____
6. ¿Cuál es su país de residencia?: _____
7. Si reside en Chile, indique en qué comuna vive y número de región

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar en NUESTRA EXPOSICION PERMANENTE

Aplicación del cuestionario

- Se aplicó en **16 museos** regionales y especializados de la SNM, durante un mes y medio (octubre y noviembre 2016).
- Para definir la cantidad de encuestas a aplicar, se estableció una **muestra aleatoria simple**, sobre el universo de visitas 2015, con un margen de error igual a 1, un nivel de confianza del 98% y una heterogeneidad del 50%.
- La encuesta fue aplicada, en **formato papel** a los visitantes, en español e inglés, y cada museo subió las respuestas en una **plataforma virtual** del sistema *Survey Monkey*.
- Se analizaron **1.969 encuestas válidas**, considerando aquellas que contaban con los siguientes datos completos: identidad de género, año de nacimiento, situación de escolaridad, situación laboral actual, país de nacionalidad y país de 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 | Cantidad requerida para 98% confianza |
|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Atacama | 16 | 15 |
| Gusinde | 17 | 15 |
| Vicuña Mackenna | 28 | 23 |
| Linares | 36 | 33 |
| Limarí | 47 | 40 |
| Artes Decorativas/ Histórico Dominico | 48 | 20 |
| Ancud | 67 | 55 |
| Gabriel González Videla | 68 | 45 |
| Araucanía | 72 | 53 |
| Pascua | 78 | 48 |
| Antofagasta | 80 | 68 |
| Concepción | 107 | 88 |
| Magallanes | 121 | 96 |
| Vicuña | 121 | 144 |
| Valparaíso | 498 | 397 |
| Niebla | 566 | 526 |
| Total | 1.969 | 1.666 |



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 bueno o muy satisfecho o alto grado de satisfacción |
| 5,0 - 5,9 | Bueno o satisfecho |
| 4,0 - 4,9 | Suficiente satisfacción o medianamente satisfecho |
| 3,0 - 3,9 | Menos que suficiente o bajo nivel de satisfacción |
| 2,0 - 2,9 | Deficiente o insatisfecho |
| 1,0 - 1,9 | Muy deficiente o totalmente insatisfecho |

Evaluación de la exhibición permanente, atención y experiencia

| Museo | Exhibición | Atención | Experiencia |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Antofagasta | 6,47 | 6,66 | 6,68 |
| Atacama | 6,27 | 6,43 | 6,20 |
| GGV | 6,35 | 6,15 | 6,18 |
| Vicuña | 6,16 | 6,62 | 6,45 |
| Limarí | 6,55 | 6,50 | 6,69 |
| Valparaíso | 6,60 | 6,30 | 6,68 |
| Pascua | 6,35 | 6,51 | 6,52 |
| Vicuña Mackenna | 6,53 | 6,91 | 6,64 |
| MAD MHD | 6,49 | 6,96 | 6,89 |
| Linares | 6,62 | 6,77 | 6,64 |
| Concepción | 6,75 | 6,93 | 6,92 |
| Araucanía | 6,59 | 6,63 | 6,60 |
| Niebla | 6,48 | 5,45 | 6,59 |
| Ancud | 6,50 | 6,65 | 6,60 |
| Magallanes | 6,55 | 6,77 | 6,66 |
| Gusinde | 6,72 | 6,94 | 6,65 |
| Total | 6,51 | 6,24 | 6,62 |

- ✓ Tanto la exhibición, como la atención del museo y la experiencia de visita, son evaluados muy satisfactoriamente.
- ✓ La experiencia es mejor evaluada, lo que habla de que existen elementos diferentes de la exhibición y la atención del museo, que agregan valor a la visita y que no han sido considerados.
- ✓ Existen ciertos aspectos en materia de atención que vale la pena tener presentes para mejorar la experiencia de las visitas.

Evaluación de la Exhibición

- ✓ Los visitantes evaluaron positivamente la exhibición de los museos, con una nota promedio del **6,51**, revelando una nota mayor a la del año anterior (6,4). Por su parte, cada ítem de la exhibición fue evaluado con un nivel muy satisfactorio. Para mejorar la evaluación de este ítem, los museos tendrían que centrarse en mejorar los aspectos con evaluación menos buena (tamaño de la letra e iluminación de texto).

| Evalúe el grado de satisfacción de cada uno de los aspectos: | Promedio |
|---|-------------|
| 1. Estética del diseño de la exhibición permanente | 6,67 |
| 2. Aporte informativo de los textos escritos de la exhibición | 6,43 |
| 3. Tamaño de letra de textos escritos de la exhibición | 6,29 |
| 4. El interés de los objetos exhibidos | 6,61 |
| 5. Calidad estética de las fotografías e imágenes de la exhibición | 6,63 |
| 6. Nivel de iluminación general para recorrer la sala de exposiciones | 6,41 |
| 7. Nivel de iluminación para leer textos | 6,3 |
| 8. Nivel de iluminación para observar objetos | 6,44 |
| 9. Limpieza y mantención de la exhibición en general | 6,8 |
| Total | 6,51 |

Evaluación de la atención

- ✓ Los visitantes evaluaron positivamente la atención entregada en el museo, con una nota promedio del **6,24**, revelando un grado muy satisfactorio con la recepción y la información entregada.
- ✓ La recepción y trato es mejor evaluada que la información recibida, pero ambas son evaluadas muy satisfactoriamente. Para mejorar la evaluación de este ítem, los museos tendrían que concentrarse en aumentar y mejorar **la entrega de información a usuarios**.
- ✓ El Museo de Sitio Castillo de Niebla (5,45) se aleja del nivel muy satisfactorio mostrado por todos los museos, lo que puede explicarse por los pocos funcionarios en relación a la cantidad de visitas que recibe. Es posible que la ausencia de atención haya sido evaluada como mala atención.
- ✓ Cabe destacar positivamente el caso de Valparaíso (6,30), que demuestra que es posible brindar una buena recepción e información en museos grandes y masivos.

| 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 | 6,33 |
| 2. Información general recibida de los funcionarios del museo | 6,14 |
| Total | 6,24 |

Evaluación de la experiencia

- ✓ La experiencia en los museos se evalúa con un **6,62** promedio.
- ✓ El museo mejor evaluado es el de Historia Natural de Concepción (6,92). Todos los museos muestran un nivel satisfactorio en este ítem.
- ✓ La experiencia es mejor evaluada, lo que habla de que existen elementos diferentes de la exhibición y la atención del museo, que agregan valor a la visita y que no han sido considerados. Aquí cabe destacar la importancia de explorar en esos aspectos no considerados.

| Evalúe de 1 a 7 la satisfacción de su visita: | Promedio |
|--|-------------|
| ¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo? | 6,62 |

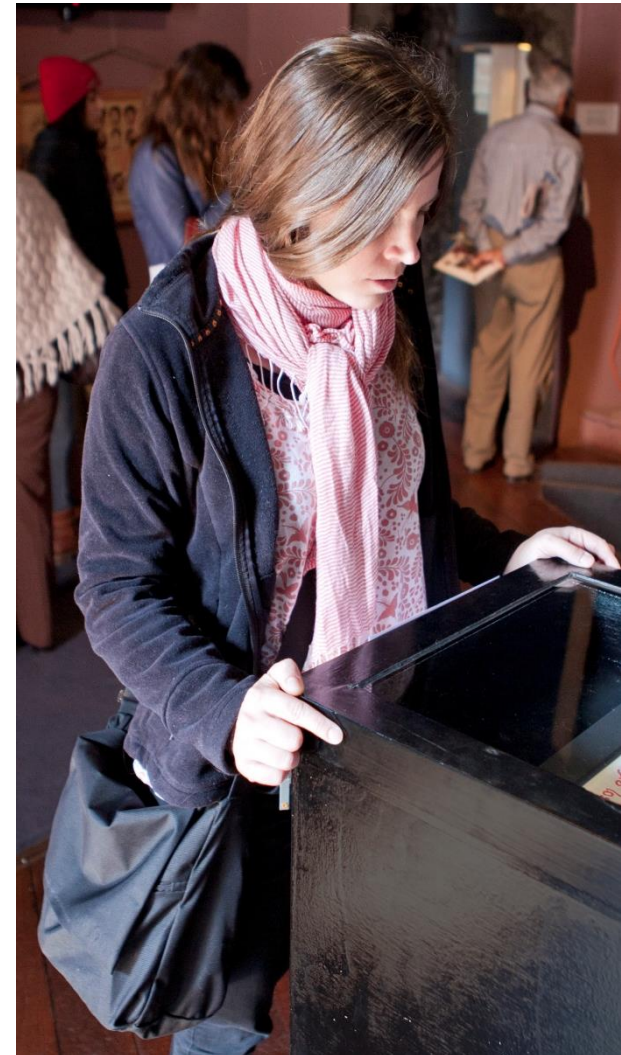


Resultados

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Caracterización sociodemográfica de nuestro público

- Las tendencias mayoritarias de respuesta, nos muestran un visitante:
 - ✓ **Chileno** (86,3%)
 - ✓ **Residente** en Chile (89,2%)
 - ✓ De género **femenino** (56,4%)
 - ✓ De entre **25 y 34 años** (30,2%)
 - ✓ Que cuenta con un **nivel educacional alto** (55,2% tiene educación superior o posgrado)
 - ✓ Y una **situación laboral activa** (46,2% son trabajadores dependientes y 16,0% son independientes).



Nacionalidad y residencia

✓ 1.757 residentes en Chile

✓ 212 residentes en otros países

✓ 1.700
chilenos

Chilenos
residentes en
Chile
1.692 visitas
86%

Chilenos
residentes en el
extranjero
8 visitas
1%

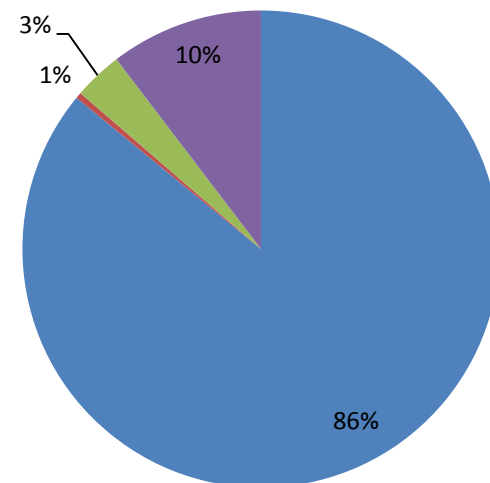
✓ 269
extranjeros

Extranjeros
residentes en
Chile
65 visitas
3%

Extranjeros
residentes en
otros países
204 visitas
10%

Nacionalidad y residencia

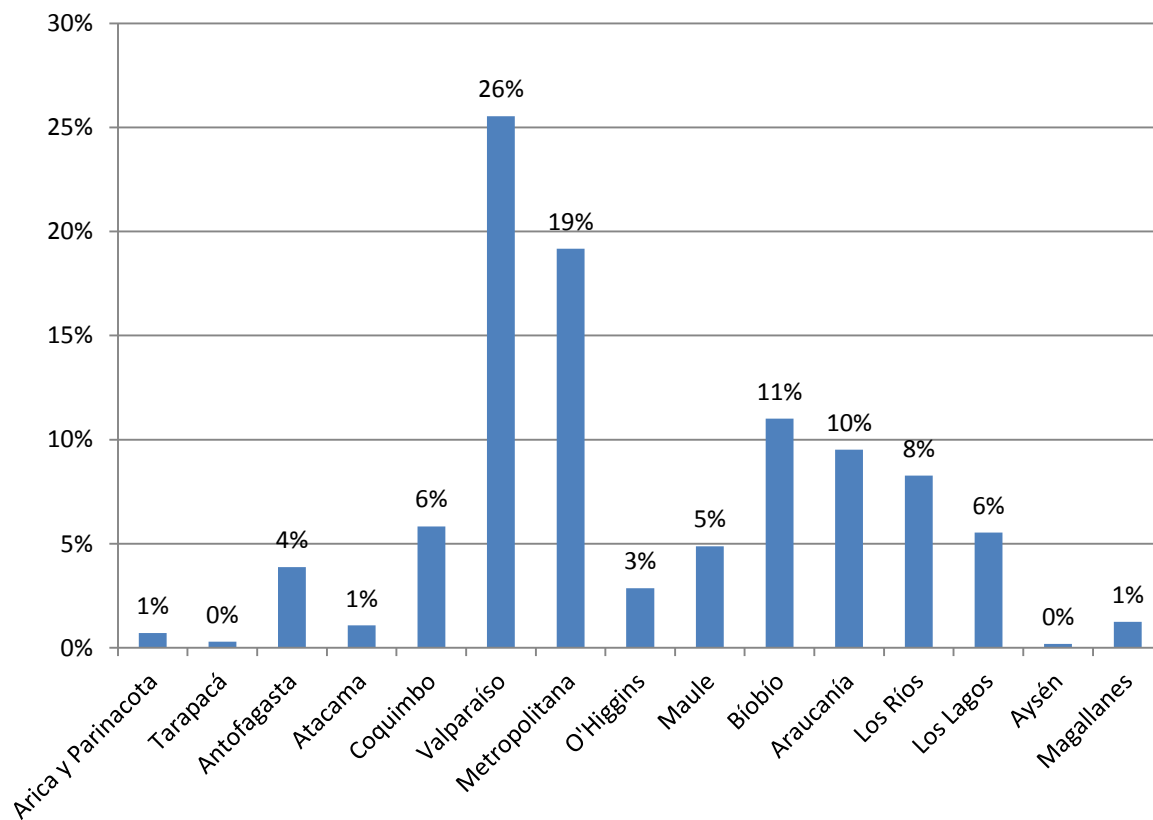
- Chilenos residentes en Chile
- Chilenos emigrantes
- Extranjeros inmigrantes
- Extranjeros turistas



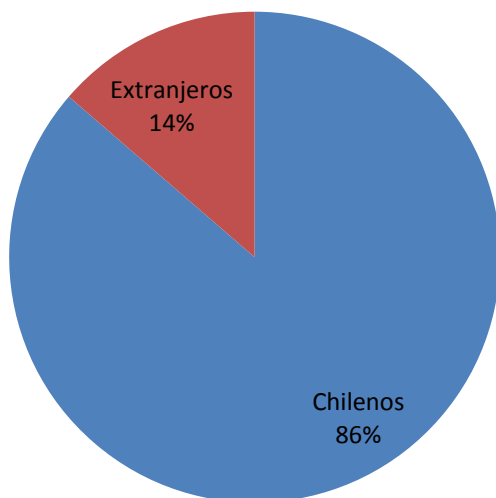
Chilenos y región de residencia

- ✓ Los visitantes de museos Dibam son principalmente chilenos (86,3%) que residen mayoritariamente en las regiones de Valparaíso y Metropolitana (44,7%).

Chilenos por región de residencia



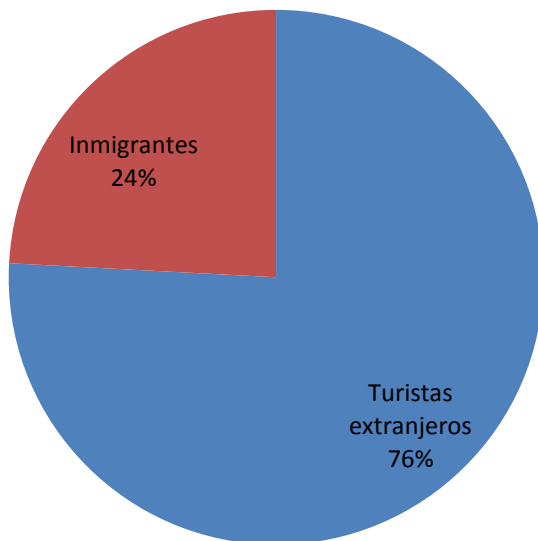
Nacionalidad de las visitas



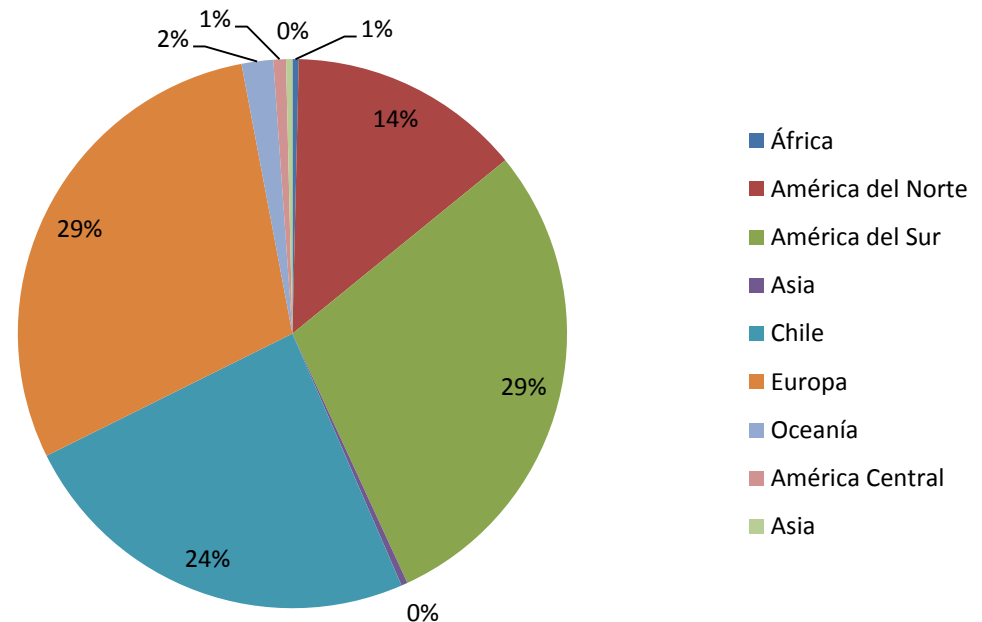
Extranjeros y residencia

- La mayoría de los extranjeros que visitan museos SNM vive fuera de Chile (75,8%), siendo identificados como *turistas extranjeros*. Un grupo menor de extranjeros reside en Chile (24,2%) y para efectos de este análisis, los comprendemos como *inmigrantes*.
- Los turistas extranjeros provienen mayoritariamente de países europeos (29,4%) como Francia, España y Alemania, de países de América del Sur (29,0%) como Argentina y Brasil, y de países América del Norte (13,8%) como Estados Unidos.

Público Extranjeros

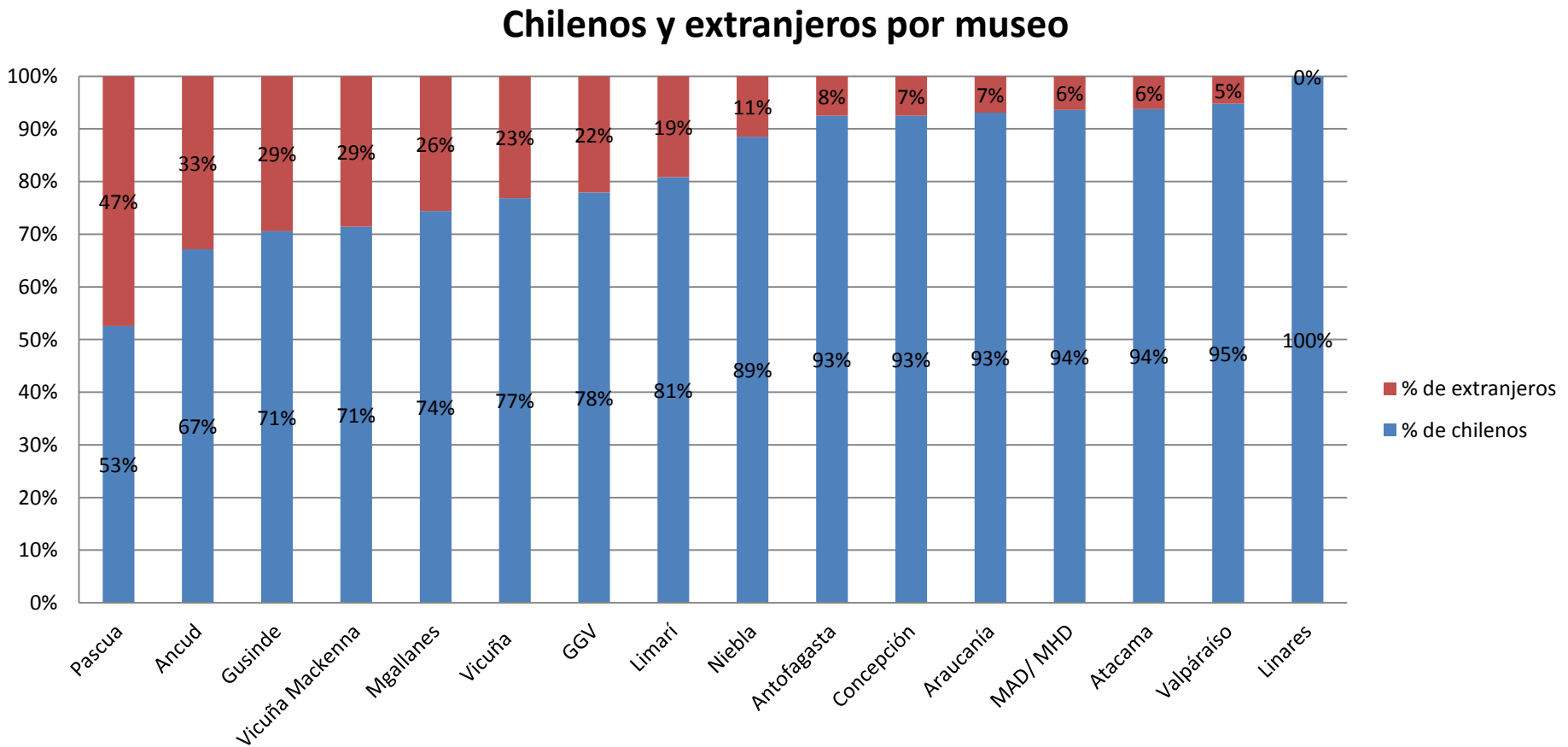


Extranjeros por residencia



Chilenos y extranjeros por museo

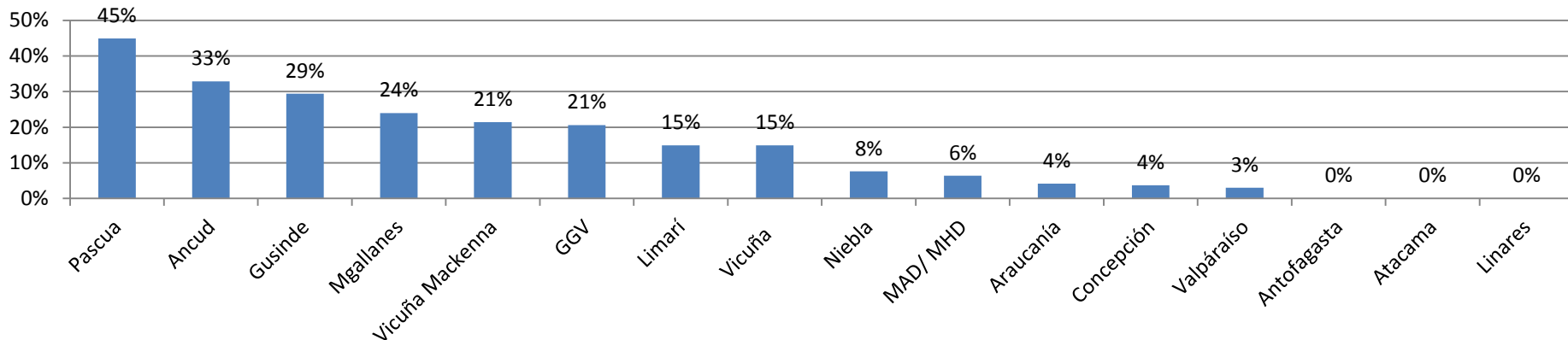
- Existen museos que reciben más visitas extranjeras y otros que reciben más visitas chilenas.



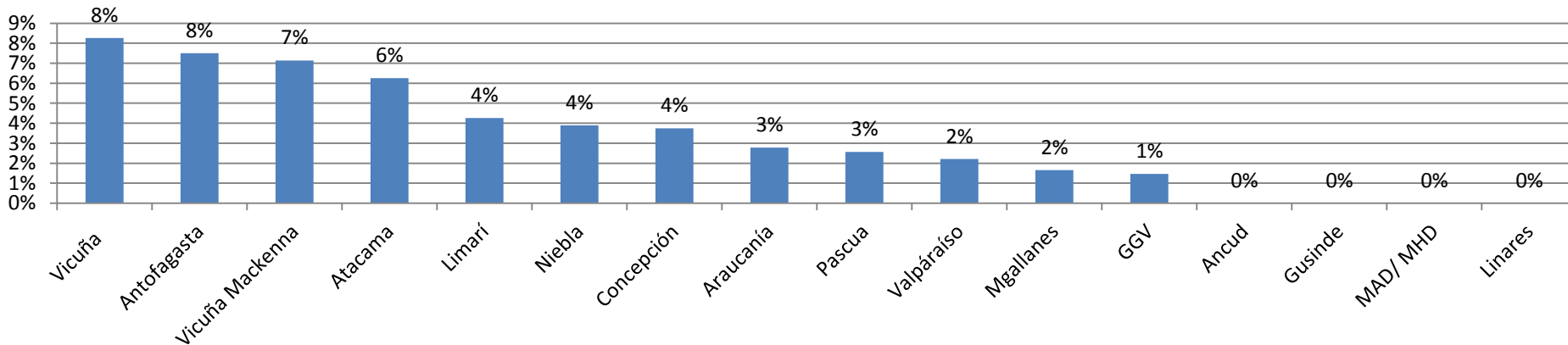
Extranjeros en museos

- Turistas extranjeros e inmigrantes se distribuyen de modo diferente en los museos Dibam, destacando algunos por recibir un porcentaje considerable de turistas extranjeros y otros por recibir más público inmigrante que el promedio.

Turistas extranjeros por museo



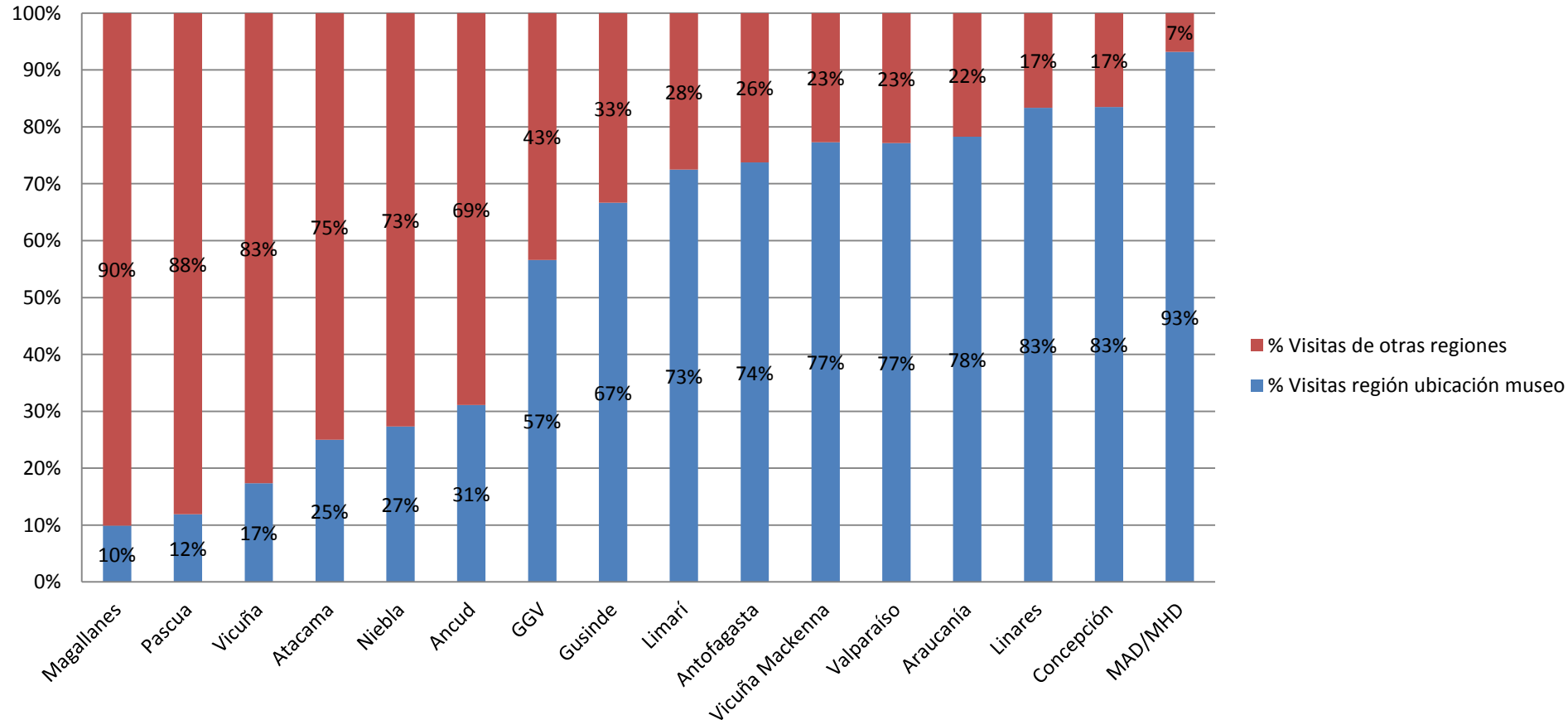
Inmigrantes por museo



Turismo interno y visitas locales

- En cuanto a las visitas residentes en Chile, los museos dependientes de la SNM reciben visitas que vienen de su propia región (*visitantes locales*) y otros que provienen de otras regiones del país (*turismo interno*).

Visitas locales y turismo interno por museo

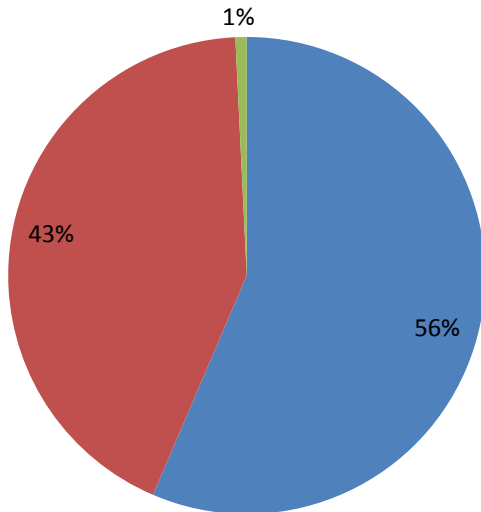


Identidad de género

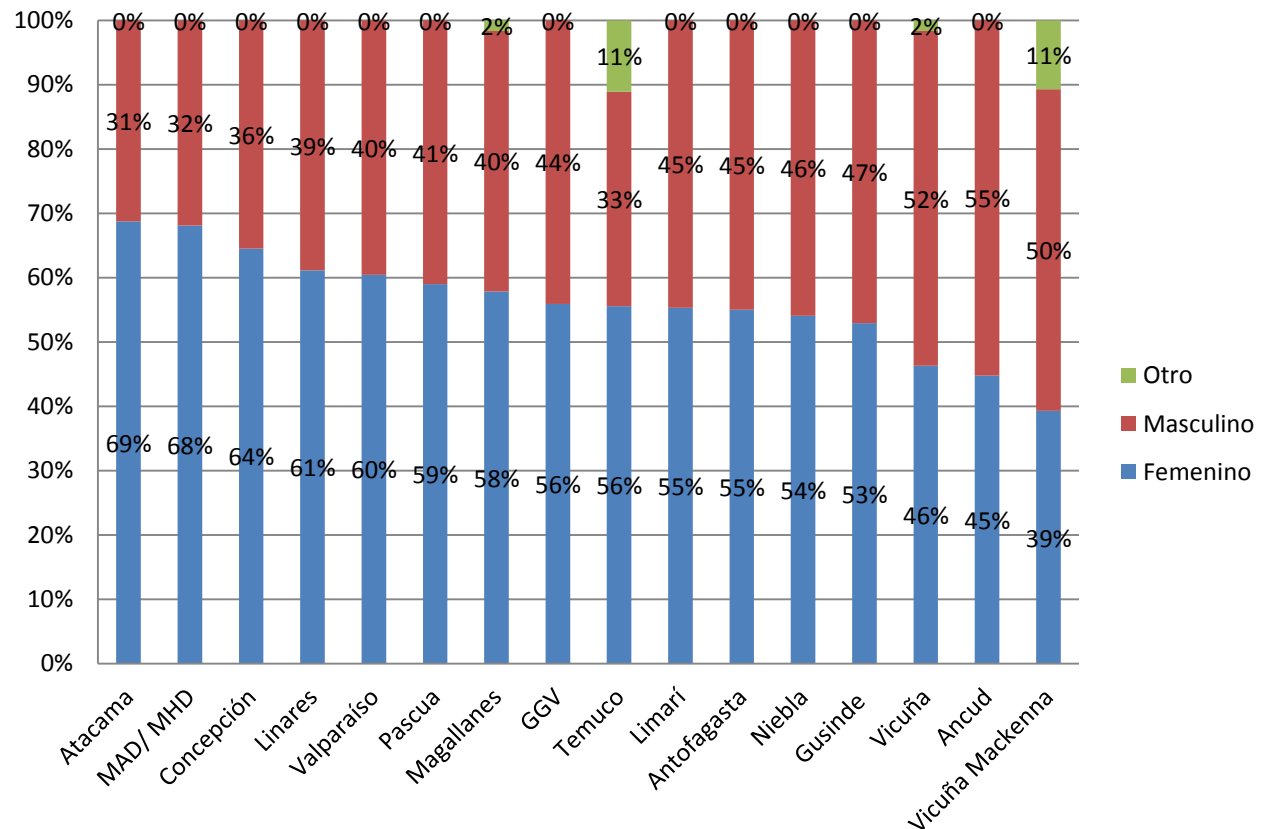
- El 56,4% de los encuestados se identificó con el género femenino, el 42,8% con el género masculino y un 0,8% se identificó con otro género.
- Existen museos que concentran un mayor porcentaje de mujeres y otros, un mayor porcentaje de hombres. Los encuestados de otro género se concentran en dos museos.

Visitas por género

■ Femenino ■ Masculino ■ Otro



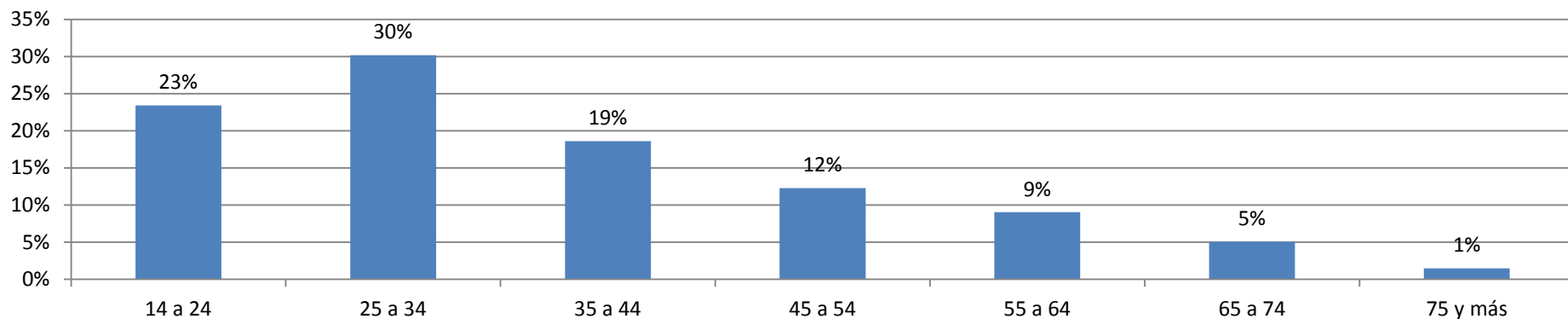
Género por museos



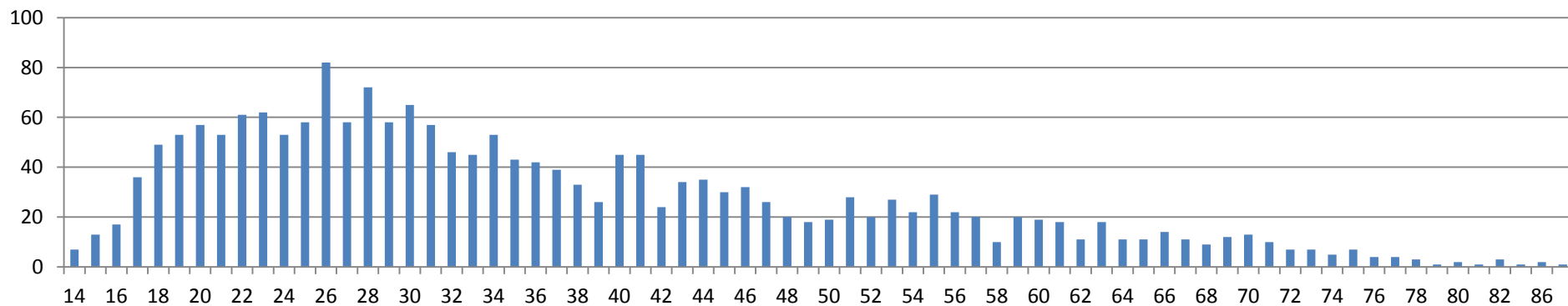
Rango etario

- La encuesta se aplicó a personas de 14 años o más. La mayoría de los visitantes concentra entre los 25 y 34 años, con mucha presencia del tramo anterior (14 y 24 años) y posterior (35 a 44 años), para disminuir progresivamente hacia visitantes más longevos.
- La edad promedio del visitante de museos es de 37 años, la que más se repite (moda) es 26 años, y la mediana es de 33, 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.

Visitas por rango etario



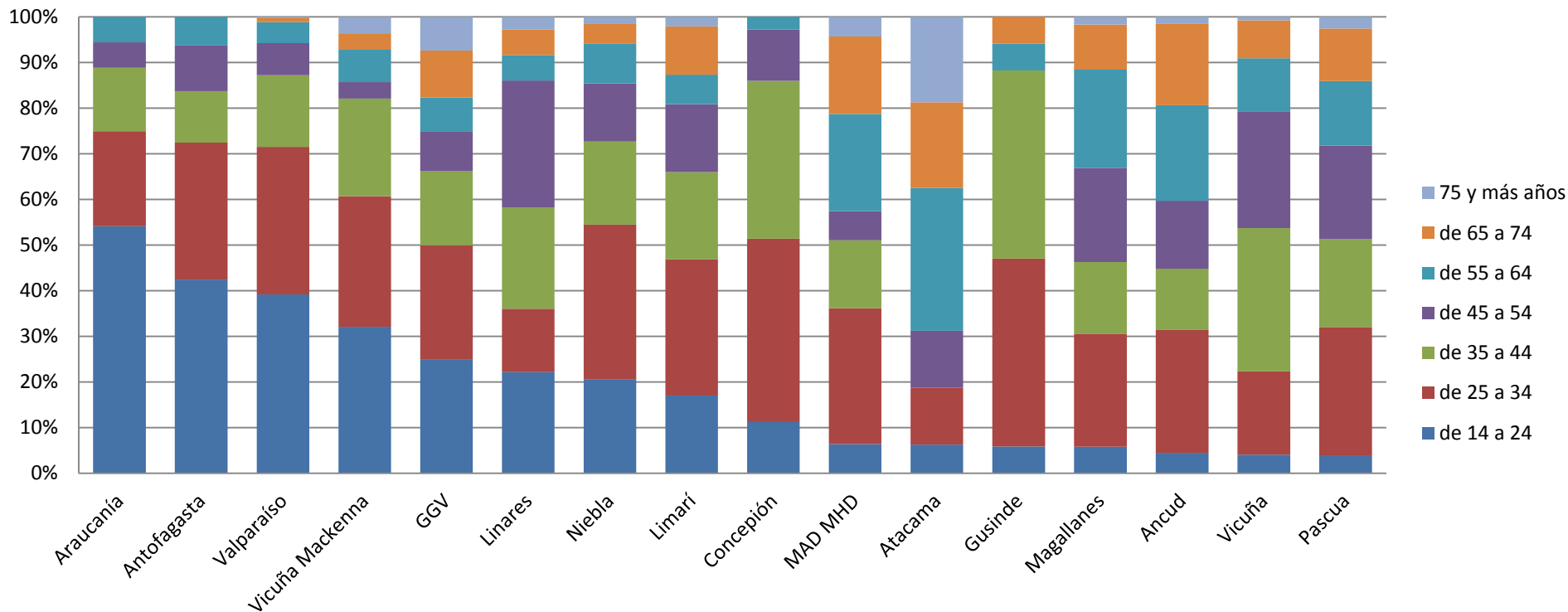
Visitas por edad



Distribución de rango etario

- Algunos museos siguen la norma dominante de concentrar visitas del público de entre 25 y 34 años de edad. Otros museos se salen de la norma y su público se concentra en grupos jóvenes, donde el grupo dominante tiene entre 14 y 24 años. Algunos museos tienen una importante presencia adulta (entre 35 y 54 años) y de adultos mayores (mayor de 65 años). Un museo concentra público de 75 años y más.

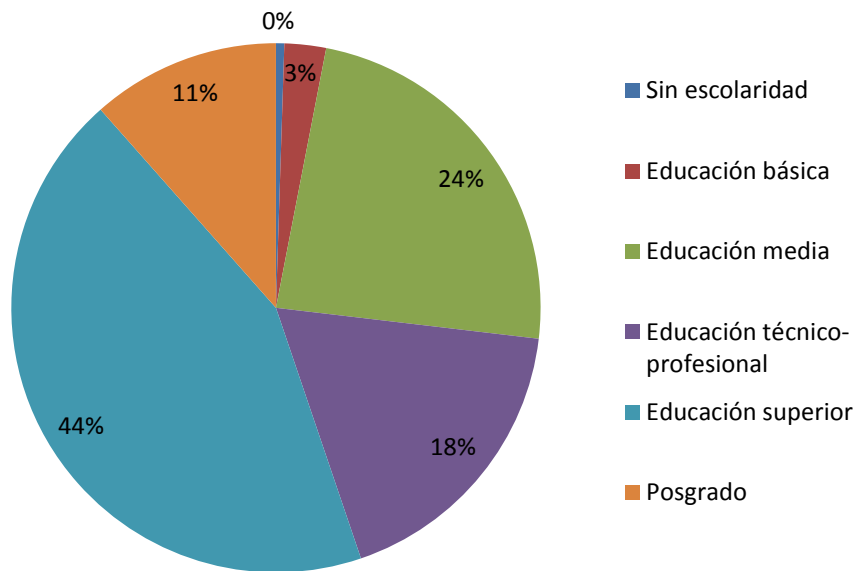
Rango etario de visitas por museo



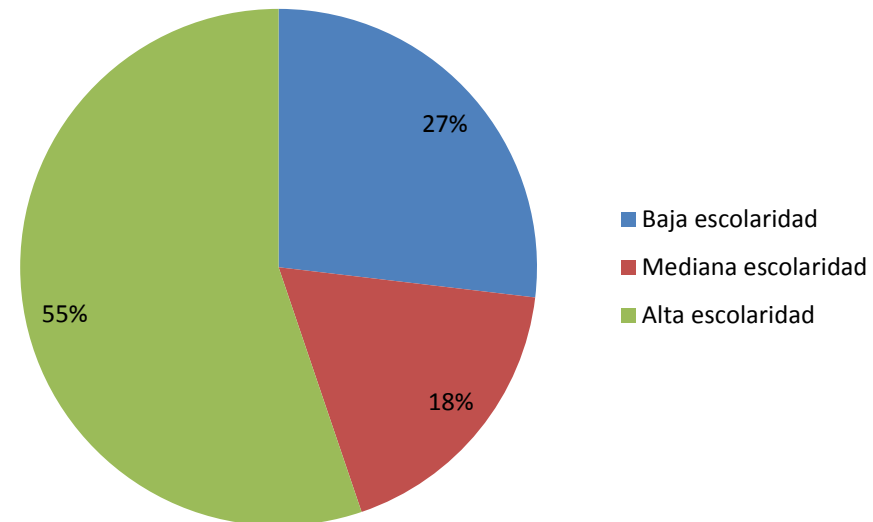
Nivel educativo

- El público de museos SNM suele concentrar altos niveles de escolaridad, con un 43,7% de visitas que cuentan con educación superior y un 11,5% con posgrado.

Visitas por escolaridad

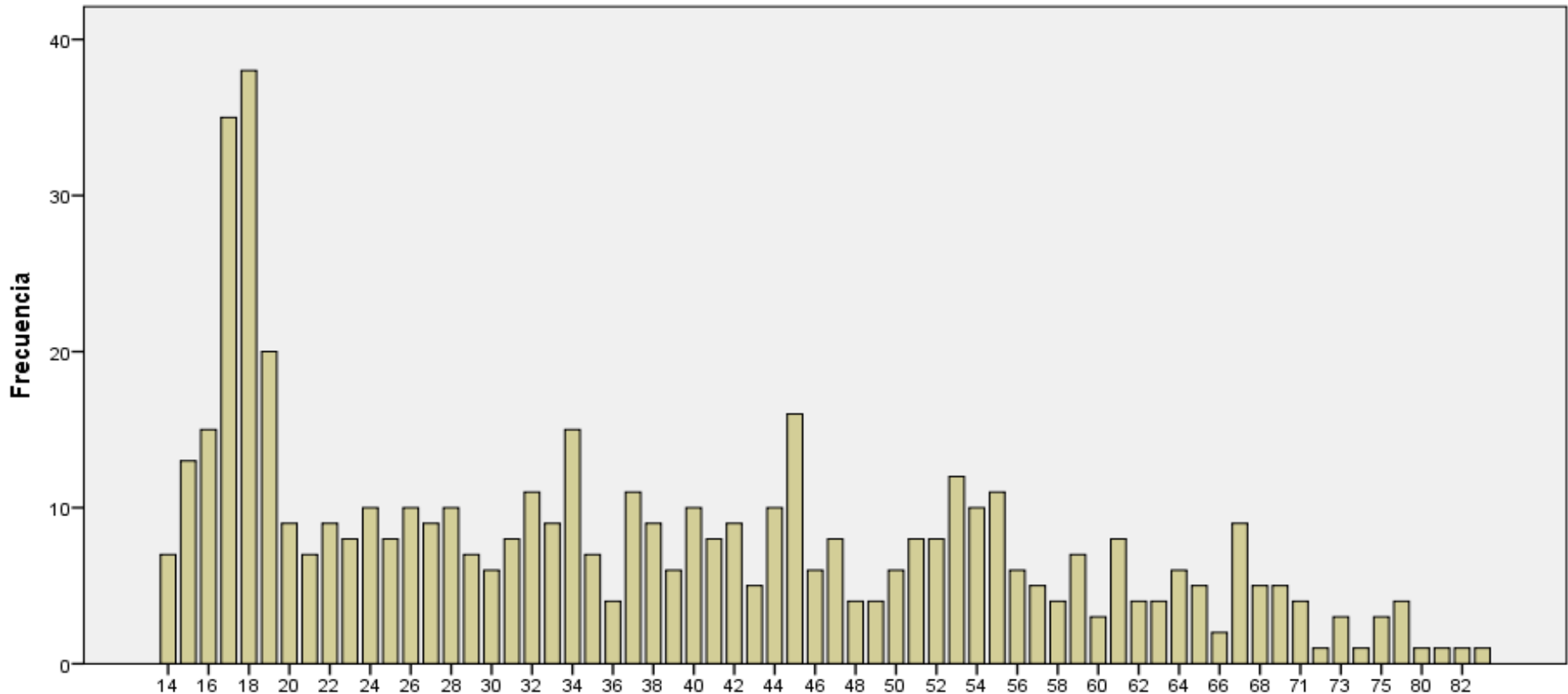


Baja, mediana y alta escolaridad



Perfil de alta, mediana y baja escolaridad

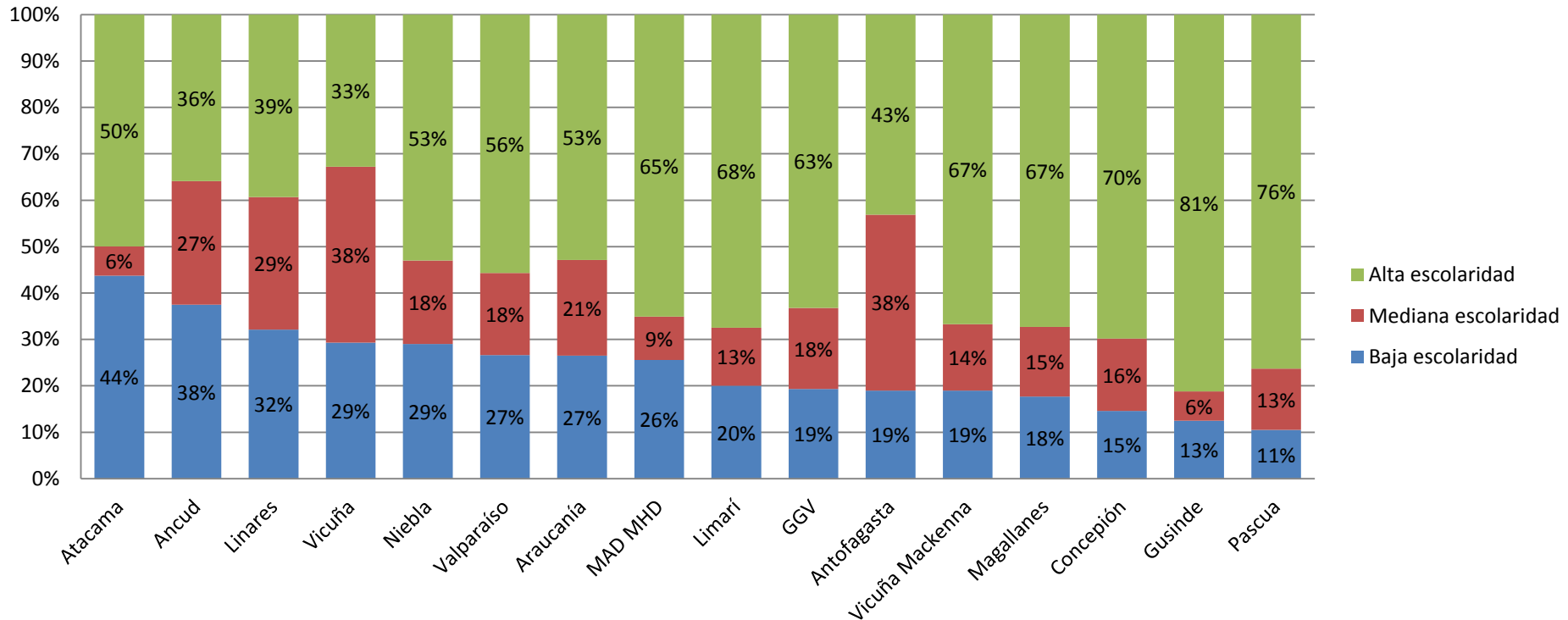
- Quienes cuentan con alta y mediana escolaridad cuentan con un perfil similar al dominante (mujeres, chilenas, 25 a 34 años, trabajadoras dependientes).
- Quienes cuentan con baja escolaridad son mayoritariamente adultos (87%) y se mantiene relativamente constante a partir de los 20 años.



Distribución de nivel educacional

- Hay museos que concentran públicos con alta escolaridad como Gusinde, Magallanes y Artes Decorativas/ Histórico Dominicico; y otros que concentran mayor público con mediana escolaridad como Antofagasta, Vicuña y Ancud. También existen museos que concentran visitas con baja escolaridad como Atacama, Ancud y Linares.

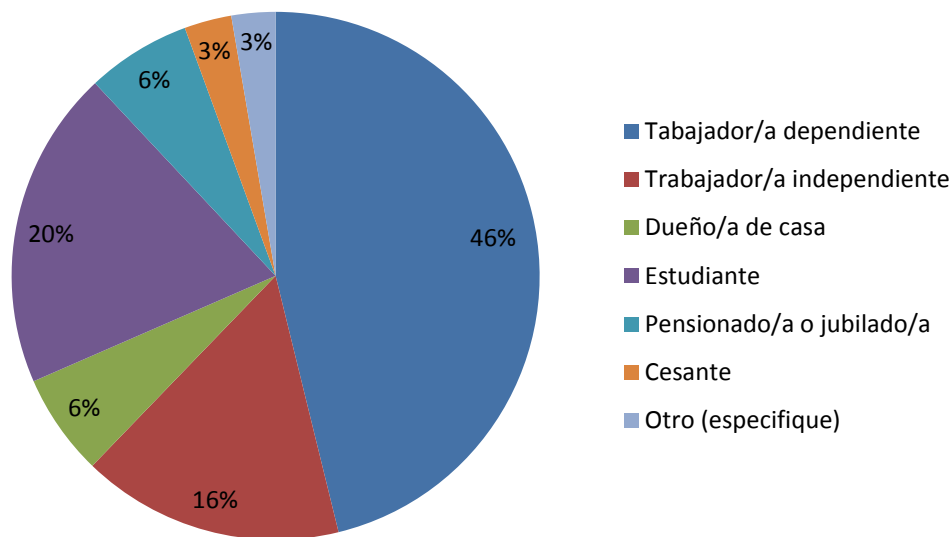
Alta, mediana y baja escolaridad por museos



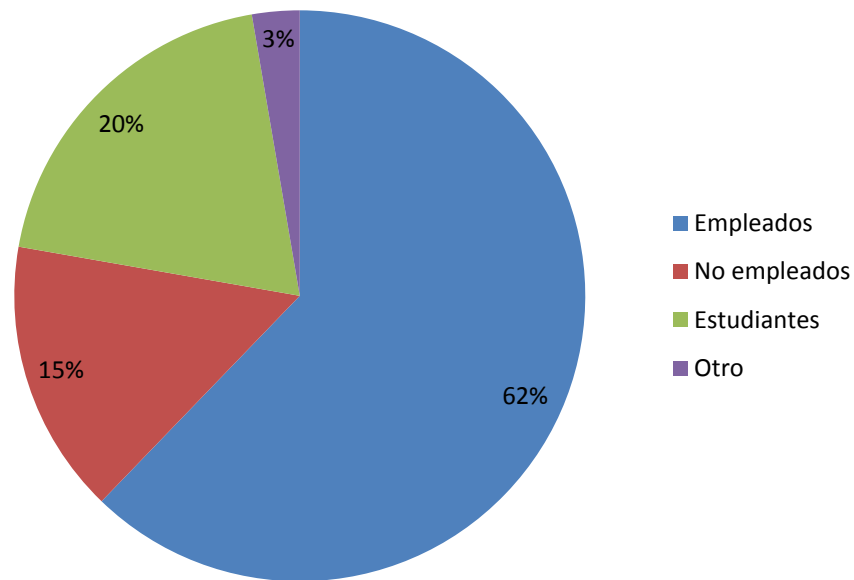
Situación laboral

- La mayoría de la población que visita museos tiene un empleo remunerado (62,2%), ya sea dependiente (46,2%) o independiente (16,0%).
- El 19,6% de las visitas declara ser estudiante, grupo relevante a analizar por la misión educativa de los museos, y un 15,5% no están empleados (dueños de casa, pensionados o jubilados y cesantes).

Situación laboral



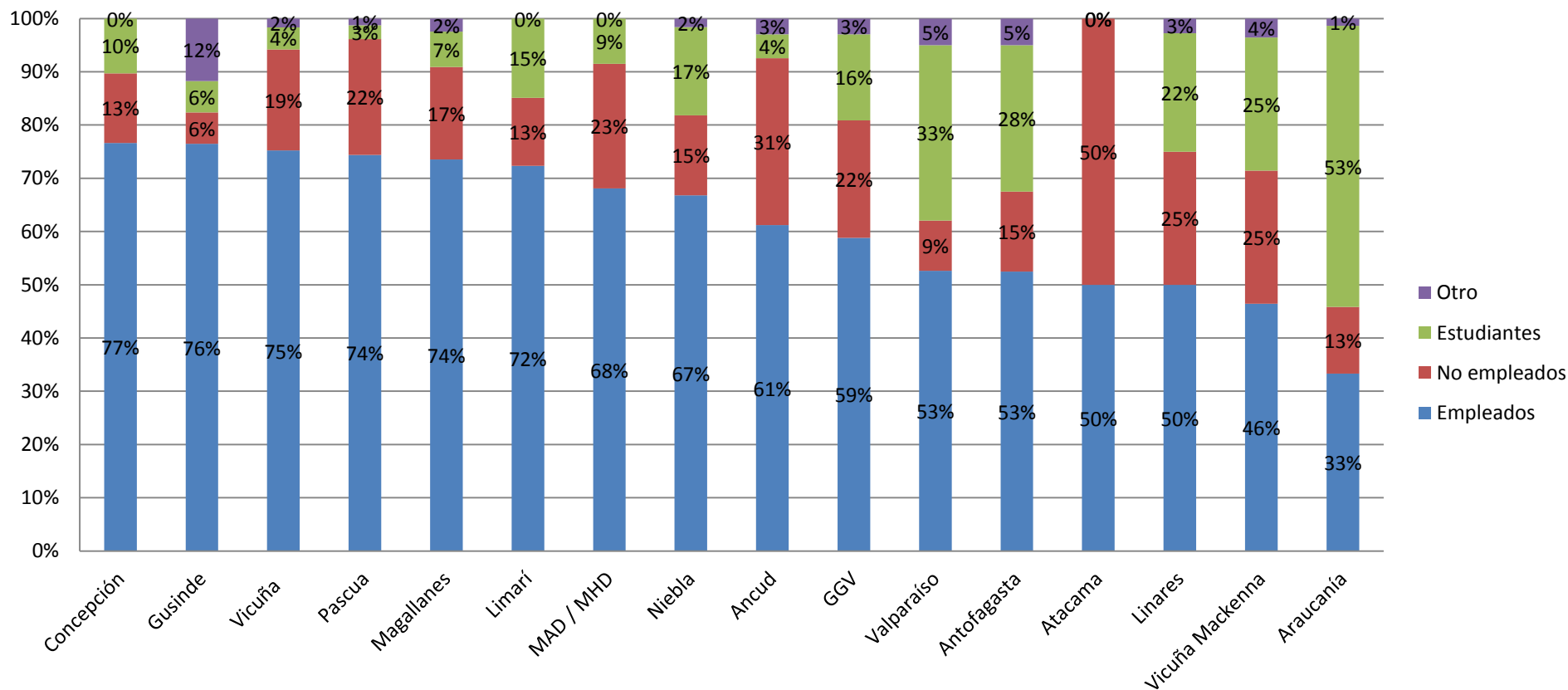
Situación de empleabilidad



Distribución situación de empleabilidad

- A diferencia de la mayoría, existen museos que concentran un porcentaje relevante de visitas no empleadas (jubilados o pensionados, dueños/as de casa y cesantes) como Atacama y otros que concentran un porcentaje mayoritario de estudiantes como Araucanía.

Situación de empleabilidad por museos





Resultados

CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA A LOS MUSEOS SNM

Contexto social de la visita

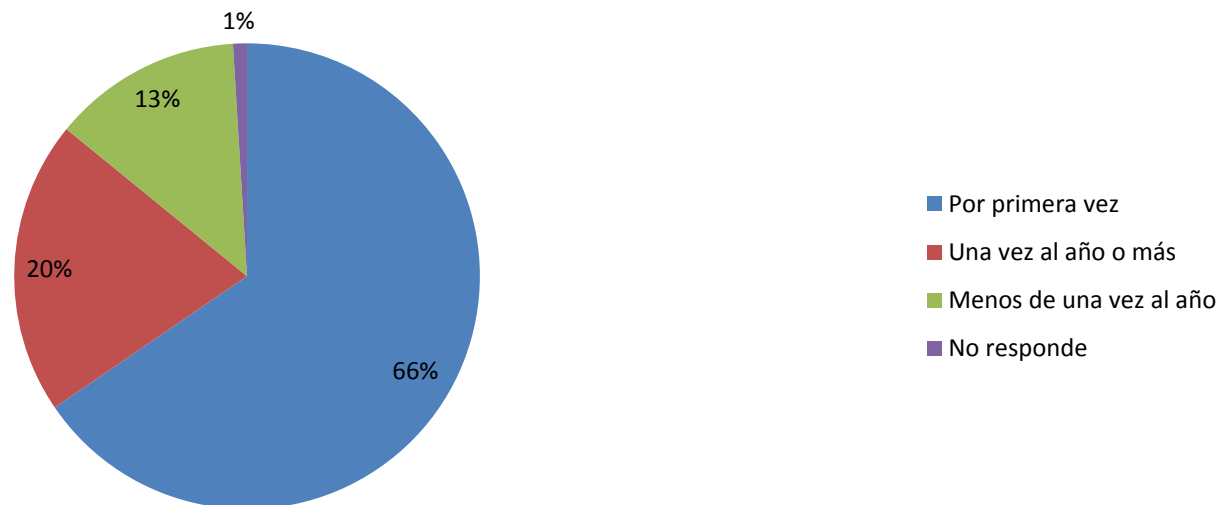
- Las tendencias mayoritarias de respuesta, nos muestran que los usuarios de nuestros museos tienden a visitar los museos:
 - ✓ Por **primera vez** (65,5%)
 - ✓ En compañía de **familiares o amigos** (65,6%) en grupos auto organizados
 - ✓ **Sin menores** de edad (63,1%)
 - ✓ Suelen **no recibir visita guiada** (69,6%)
 - ✓ Suelen **no recibir material de apoyo** (75,8%)
- La caracterización de cada uno de estos grupos coincide con el perfil de público mayoritario, pero al explorar en las otras opciones de las variables frecuencia de la visita (público fidelizado), compañía de la visita (visitantes solos y delegación) y recepción de visitas guiadas (sí recibe visita guiada) fue posible encontrar variaciones al perfil mayoritario de públicos.



Frecuencia de la visita

- Dos tercios de los encuestados son **público nuevo** que llega a los museos por primera vez (65,5%). Un quinto (20,4%) corresponde a un **público recurrente o fidelizado**, que reconoce visitar el museo una vez al año o más, volviendo al museo. Por último, un 13,2% se considera **público esporádico**, ya que visita el museo menos de una vez al año.
- Estos tres tipo de visitantes cuentan con un perfil sociodemográficos similar al dominante en la encuesta, pero al revisar sus prácticas de visita, vemos que quienes **visitan museos recurrentemente**, suelen asistir al museo en **compañía de menores de edad (53,0%)**, diferenciándose del resto.

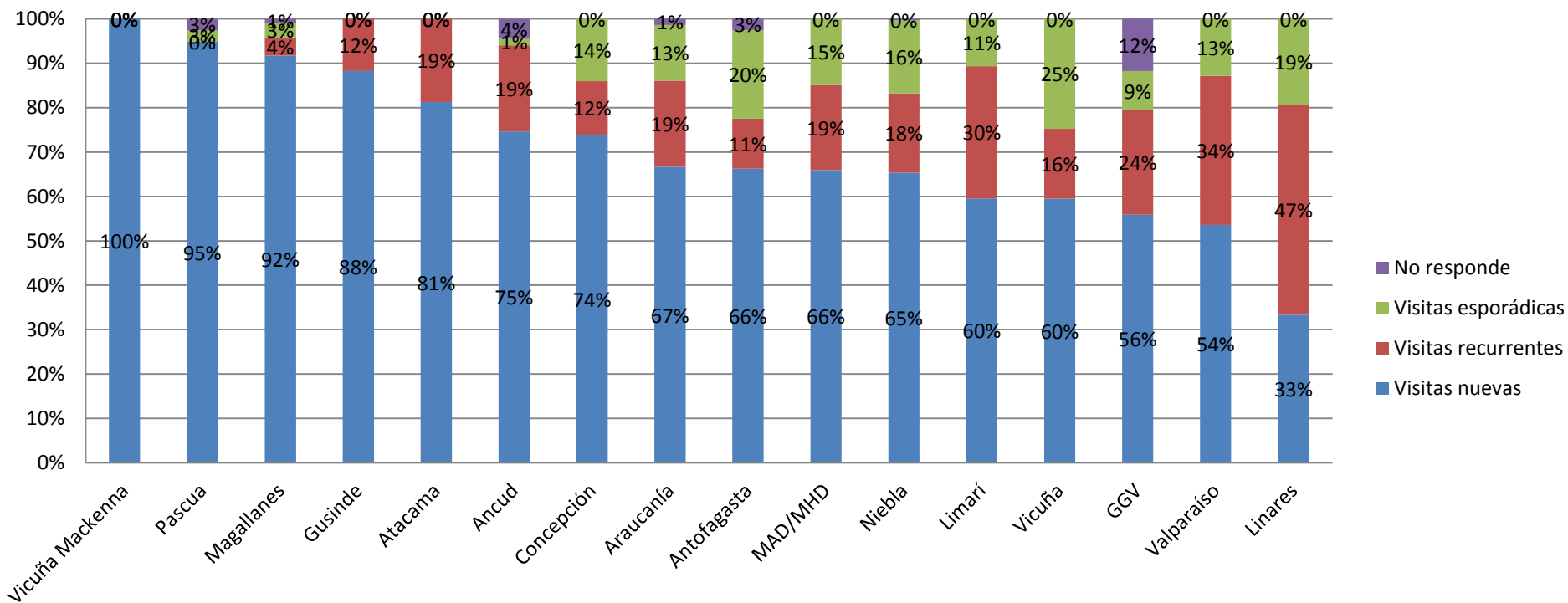
Usted visita este museo:



Frecuencia de la visita por museos

- Existen museos donde la totalidad o casi la totalidad de las visitas son públicos nuevos y otros que han fidelizado a sus visitas logrando porcentajes importantes de usuarios que visitan una vez al año o más el museo.
- Visitas nuevas y esporádicas muestran que existe un espacio donde es posible fidelizar públicos sin salir a buscarlos.

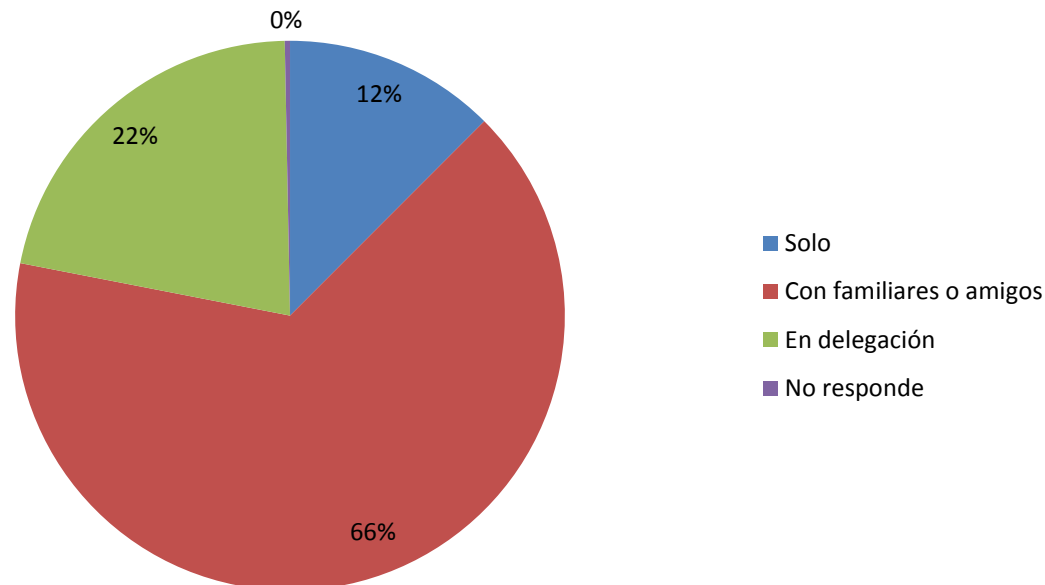
Visitas nuevas, recurrentes y esporádicas por museos



Compañía de la visita

- Los hábitos de visita son claramente sociales, pues el 65,6% de los visitantes asiste a los museos con familiares y amigos, y un 21,6% asiste en delegación. Solo un 12,5% realiza su visita solo.
- Quienes visitan el museo en **grupos auto organizados** (familiares o amigos) cuentan con un perfil similar al dominante (mujeres, chilenas, alto nivel educacional, 25 a 34 años, trabajadoras dependientes). A diferencia de este grupo, quienes visitan los museos **solos**, son en su mayoría hombres (52,4%). Y quienes visitan los museos **en delegación** son mayoritariamente jóvenes de entre 14 y 24 años.

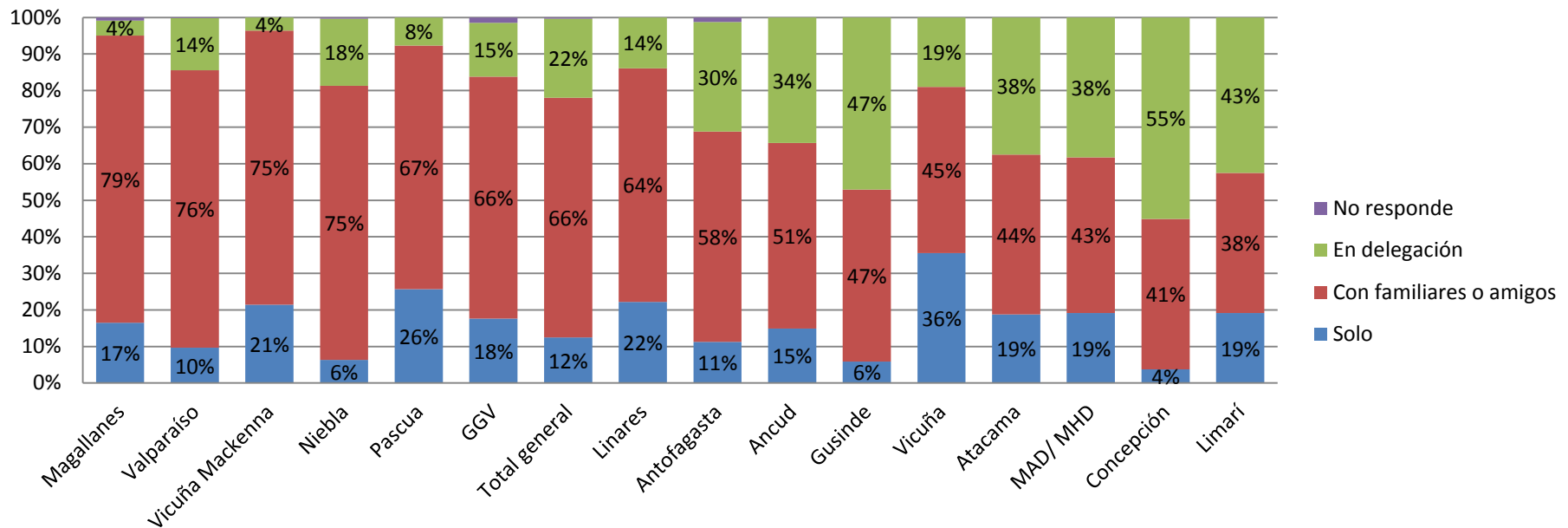
¿Cómo hace su visita?



Compañía de la visita por museos

- La tendencia mayoritaria es que los usuarios visitan los museos con familiares o amigos, lo que nos habla de grupos auto organizados.
- A excepción de la norma, hay museos en que el porcentaje de visitantes solos es alto como en el Museo Gabriela Mistral de Vicuña, o donde más de la mitad de los usuarios efectúan su visita en delegación, como en los casos del MR de La Araucanía y el Museo de Historia Natural de Concepción.

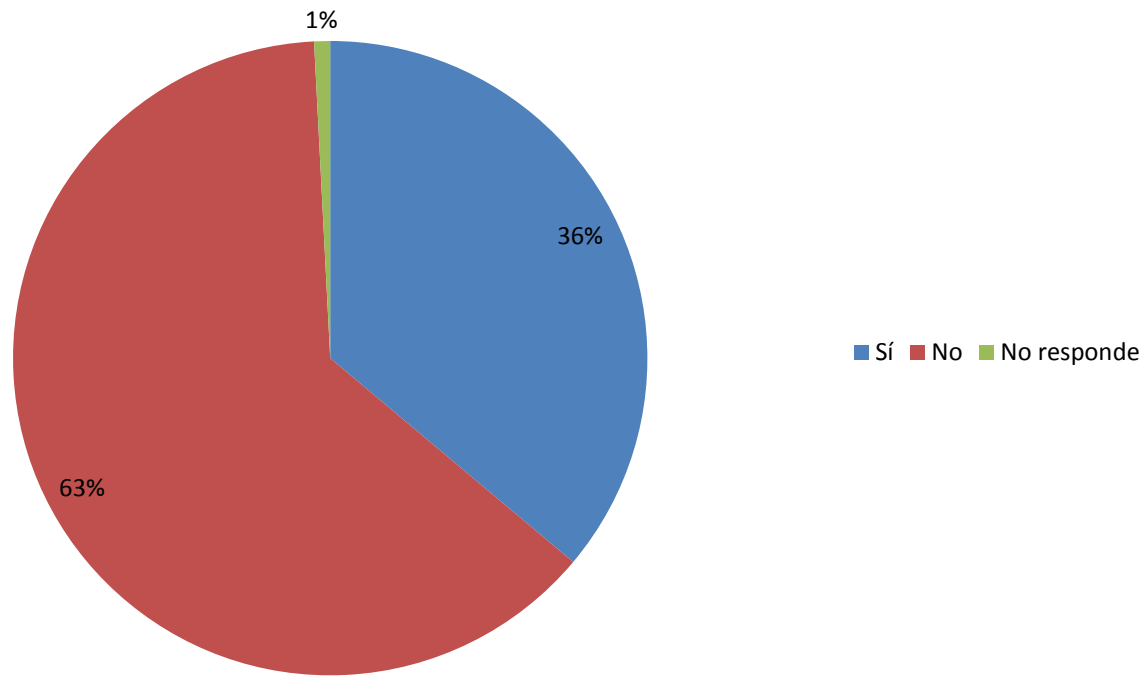
¿Cómo hace su visita?



Presencia de menores de edad

- Los usuarios de museos Dibam suelen visitar los **museos sin niños** (63,1%).

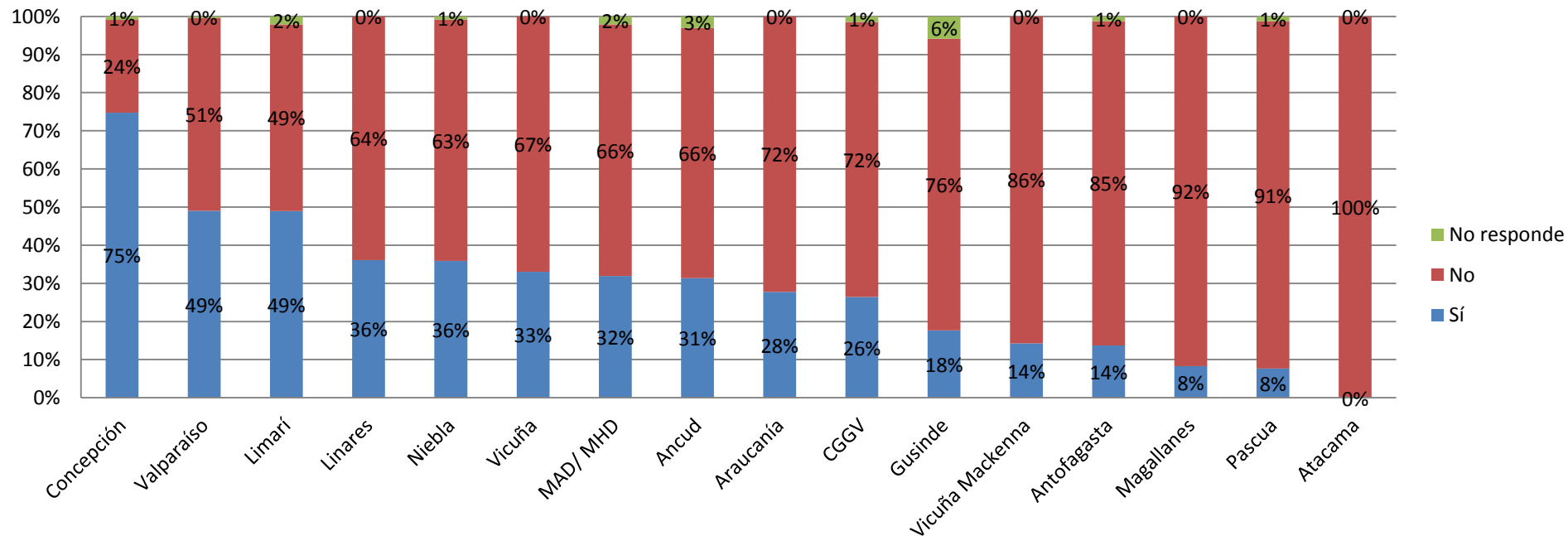
¿Visita este museo con menores de edad?



Presencia de menores por museos

- La mayoría de los museos concentran un grupo mayoritario de visitantes que no son acompañados por menores de edad como Atacama, Magallanes y Pascua.
- Pero algunos museos, al contrario de la norma, cuentan con un público que visita el museo mayoritariamente con menores como Concepción.

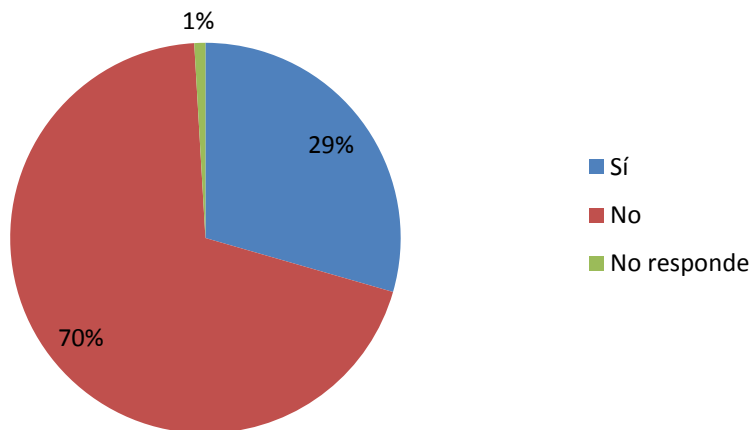
% de menores por museo



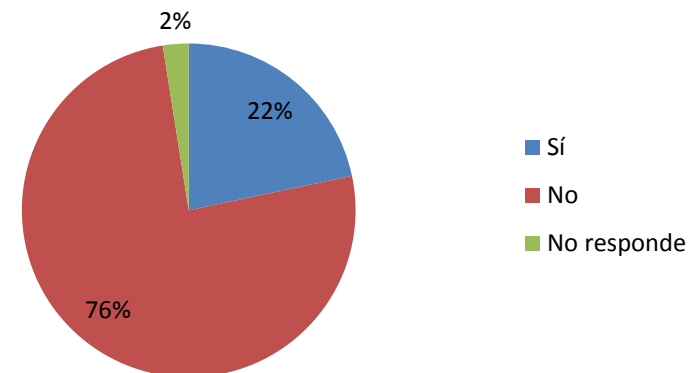
Mediación en la visita

- Un 69,6% de las visitas a museos SNM **no recibe visita guiada** y más de tres cuartos de los encuestados **no reciben apoyo de material** para el recorrido de la visita (75,8%). Estos visitantes cuentan con características sociodemográficas y de visita similar a la mayoría de los encuestados.
- A diferencia de estos grupos, quienes **sí recibe visita guiada** (29,5%) tienden a visitar los museos en delegación (46,2%).
- Estos servicios dependen tanto de los públicos, sino de la disponibilidad de estos servicios por parte del museo.

¿Recibió visita guiada?



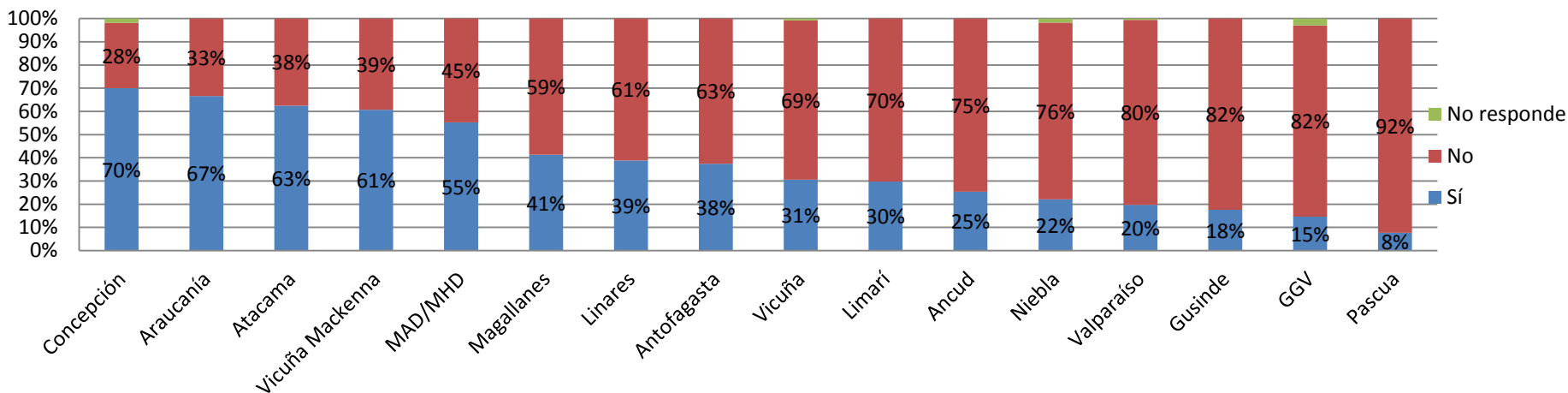
¿Se le facilitaron elementos de apoyo durante la visita?



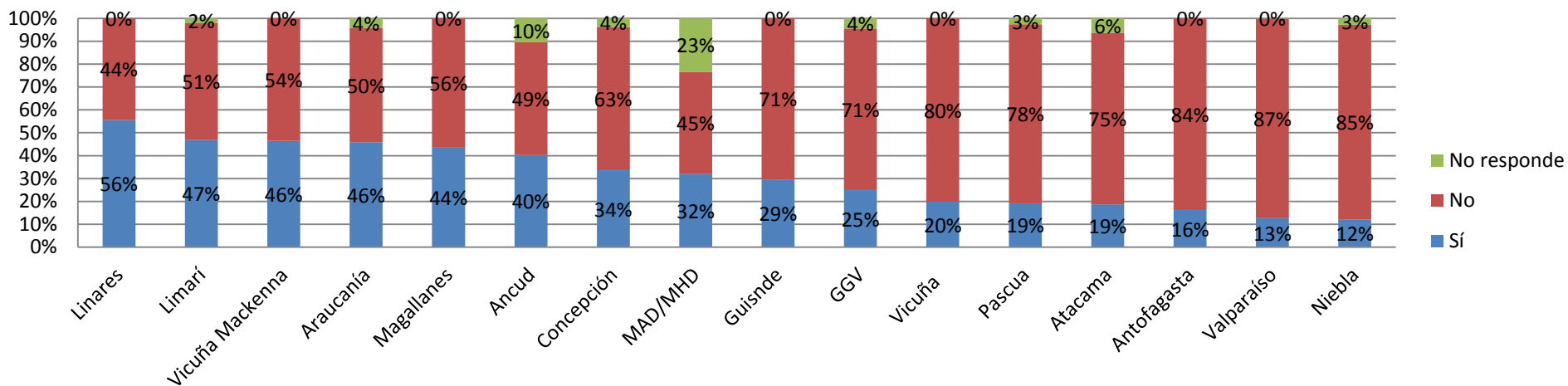
Mediación por museos

- Si bien existe una tendencia en la no entrega de visitas guiadas o materiales de apoyo, existen museos donde la mayoría de sus visitas sí recibe visita guiada o material de apoyo.

Recibe visita guiada por museo



Elementos de apoyo por museo



Resultados

VARIABLES INCIDENTES



Variables incidentes

- Son aquellas variables sociodemográficas o de contexto de la visita, que inciden 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.

Variables sociodemográficas y evaluación de la exhibición

- **No existen variables sociodemográficas que incidan en la evaluación de la exhibición de los museos.**
- Esto quiere decir que no existen variaciones significativas en la evaluación de la experiencia de visita, por parte de públicos con distintas características sociodemográficas. De acuerdo a los resultados de la encuesta, si se consulta a visitantes de distinto género, distinta nacionalidad o distinta edad, por ejemplo, evaluarán muy satisfactoriamente la exhibición (rango de 6,0 a 7,0).

Variables sociodemográficas y evaluación de la experiencia

- **No existen variables sociodemográficas que incidan en la evaluación de la experiencia de visita.**
- Esto quiere decir que no existen variaciones significativas en la evaluación de la experiencia de visita, por parte de públicos con distintas características sociodemográficas. De acuerdo a los resultados de la encuesta, si se consulta a visitantes de distinto género, distinta nacionalidad o distinta edad, por ejemplo, evaluarán muy satisfactoriamente la experiencia (rango de 6,0 a 7,0).

Variables sociodemográficas y atención del museo

- Es posible encontrar ciertas variables incidentes en las evaluaciones de la atención del museo:
 - La situación de residencia de extranjeros incide en la evaluación: **Inmigrantes** evalúan bajo el nivel muy satisfactorio la atención del museo.
 - La situación de escolaridad incide en la evaluación de la atención: Quienes declaran **no tener escolaridad** evalúan la atención por debajo del nivel muy satisfactorio.
 - La edad incide en la evaluación de la atención: Si bien todos los rangos etarios evalúan muy satisfactoriamente la atención del museo, **la nota sube a medida que las personas envejecen.**

Inmigrantes y atención de museos

- Al observar la satisfacción de la visita del conjunto de los extranjeros, notamos diferencias en el ítem de atención, que es mejor evaluado por los turistas (6,41) que por los inmigrantes (5,95), evaluando con un nivel menor a muy satisfactorio.

| Nota promedio de la atención del museo, según extranjeros residentes en Chile y en el extranjero. | | Atención |
|--|-------|-----------------|
| Reside en Chile (inmigrantes) | Media | 5,95 |
| | N | 60 |
| Reside en el extranjero (turistas extranjeros) | Media | 6,41 |
| | N | 192 |
| Total | Media | 6,30 |
| | N | 252 |

Atención de museos y personas sin escolaridad

- Quienes declaran **no tener escolaridad** evalúan la atención por debajo del nivel muy satisfactorio.

| Evaluación de la atención del museo por situación educacional | | Atención |
|---|-------|----------|
| Sin escolaridad | Media | 5,21 |
| | N | 7 |
| Educación Básica | Media | 6,27 |
| | N | 47 |
| Educación Media | Media | 6,21 |
| | N | 454 |
| Educación Técnico-profesional | Media | 6,30 |
| | N | 335 |
| Educación Superior | Media | 6,19 |
| | N | 828 |
| Posgrado | Media | 6,40 |
| | N | 216 |
| Total | Media | 6,24 |
| | N | 1887 |

Evaluación de la atención y rango etario

- Si bien todos los rangos etarios evalúan muy satisfactoriamente la atención del museo, la nota en este ítem **sube a partir de los 35 años**. ¿Los funcionarios de museos entregan una mejor atención a personas adultas y mayores o la atención en un museo es un aspecto más relevante para el públicos de edad avanzada?

| Evaluación de la atención del museo por rango etario | | Atención |
|--|-------|----------|
| de 14 a 24 | Media | 6,00 |
| | N | 450 |
| de 25 a 34 | Media | 6,13 |
| | N | 575 |
| de 35 a 44 | Media | 6,35 |
| | N | 350 |
| de 45 a 54 | Media | 6,38 |
| | N | 232 |
| de 55 a 64 | Media | 6,46 |
| | N | 167 |
| de 65 a 74 | Media | 6,74 |
| | N | 91 |
| 75 y más años | Media | 6,73 |
| | N | 22 |
| Total | Media | 6,24 |
| | N | 1887 |

Contexto de la visita y evaluación del museo

- Al analizar cómo las **características de la visita al museo** influyen en la evaluación de la exhibición, de la atención del museo y de la experiencia de visita, **es posible concluir que si bien existen variaciones en las evaluaciones, no existen variables de contexto que determinen una evaluación menor al nivel muy satisfactorio.** Es decir,
 - tanto visitantes nuevos, como visitantes fidelizados y ocasionales evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, atención y experiencia de visita;
 - tanto visitantes solitarios, como aquellos acompañados de familiares o amigos, o en delegación, evalúan muy satisfactoriamente estos tres ítems, y;
 - tanto usuarios acompañados de menores de edad como aquellos que asisten sin menores de edad, evalúan muy satisfactoriamente al museo.
 - tanto visitantes que reciben mediación (visitas guiadas o materiales de apoyo), como aquellos que no reciben, evalúan en un rango muy satisfactorio la exhibición, atención y experiencia de visita al museo.

Principales conclusiones

- ✓ Fue posible cumplir con los objetivos de la encuesta de satisfacción de usuarios
 - a) Medir la calidad de la exhibición de los museos Dibam desde la satisfacción de usuarios,
 - b) Medir la satisfacción de la experiencia general de la visita y
 - c) Presentar una tipología nacional del usuario en función de tendencias mayoritarias.

Principales sugerencias y perspectivas

- **Evaluación de los museos:**

- ✓ Mantener calidad muy satisfactoria de las exhibiciones, la atención y la experiencia en los museos de la SNM.
- ✓ Para mejorar la evaluación de la exhibición, se sugiere mejorar el tamaño de letra de textos escritos de la exhibición y el nivel de iluminación para leer los textos, los dos aspectos que fueron evaluados menos (muy) bien.
- ✓ La experiencia es mejor evaluada que la exhibición y la atención, lo que habla de que existen elementos diferentes de la exhibición y la atención del museo, que agregan valor a la visita y que no han sido considerados. 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.
- ✓ La recepción y el trato de los funcionarios es mejor evaluado que la información recibida, pero ambas son evaluadas muy satisfactoriamente.
 - ✓ Para mejorar la evaluación de este ítem, los museos tendrían que concentrarse en aumentar y mejorar la entrega de información a usuarios.
 - ✓ Considerando las evaluaciones de inmigrantes, personas sin escolaridad y mejor evaluación por rango etario, también se sugiere definir protocolos de recepción y entrega de información a estos grupos específicos.

Principales sugerencias y perspectivas

- **Caracterización sociodemográfica:**
 - ✓ Conociendo el público mayoritario en los museos dependientes de la SNM (chilenos, residentes en Chile, mujeres, entre 25 y 34 años, con nivel educacional alto y situación laboral activa), se sugiere identificar públicos potenciales y definir el público al que se quiere llegar, elaborando estrategias para orientar nuestros museos a esos públicos.
 - ✓ Definir qué queremos saber en próximos estudios de públicos y para qué, vinculando resultados con la gestión del museo.

Principales sugerencias y perspectivas

- **Contexto social de la visita:**

- ✓ Considerando que un 66% de los usuarios son visitantes nuevos y un 13% son visitantes esporádicos, se sugiere explorar en las motivaciones e intereses de estos públicos para elaborar estrategias de fidelización de estos potenciales visitantes recurrentes, tomando en cuenta experiencias de Linares y Valparaíso.
- ✓ Considerando que el 66% de los usuarios visita el museo en grupos auto organizados y sin elementos de mediación (visita guiada -70%- o materiales de apoyo -76%-), se sugiere generar elementos que apoyen los recorridos de este grupo.
- ✓ Considerando que el 63% de los usuarios visita el museos sin menores de edad se sugiere generar actividades y exposiciones que convoque a público adulto o bien, generar estrategias para que los adultos visiten el museo con menores de edad. En esta línea se sugiere explorar los intereses y motivaciones del 13% de visitantes recurrentes de museos SNM, ya que visitan los museos mayoritariamente con menores de edad (53%).
- ✓ Considerando que los elementos de mediación están generalmente asociados a visitas en delegación (22%), se sugiere elaborar estrategias para facilitar elementos de apoyo al recorrido para quienes no visitan el museo de este modo, como audioguías o folletos.

Área de Estudios
Subdirección Nacional de Museos

