



INFORME ESTUDIO SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS  
MUSEOS REGIONALES Y ESPECIALIZADOS DIBAM  
2013

INFORME ESTUDIO SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS  
MUSEOS REGIONALES Y ESPECIALIZADOS DIBAM

**I. Antecedentes generales**

Entre el 1 de octubre y el 3 de diciembre de 2013, se aplicó la encuesta de Satisfacción de Cliente Externo en los 19 Museos Regionales y Especializados Dibam que se encontraban sus exhibiciones permanentes abiertas al público a octubre del año 2013.

Este estudio se realizó primeramente en el año 2010 a 9 museos que se encontraban bajo el sistema de calidad de Gestión de Exhibiciones Permanentes, que tenían renovadas sus exhibiciones. Posteriormente entre los años 2011 a 2013, con el propósito de dar cumplimiento a la meta colectiva de satisfacción de usuarios, se amplió el estudio al resto de los museos con exhibiciones permanentes abiertas al público.

El Instrumento que se aplicó en el año 2013 rescata nueva información, relacionada con el perfil y gustos del visitante a museos.

La encuesta, que tuvo versión en español e inglés, estuvo dirigida a los usuarios individuales y a los que vienen en delegaciones a visitar los museos.

La tabla de promedios de notas elaborada para este caso es la siguiente:

<b>NOTA</b>	<b>Significado</b>
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

La muestra consultó a 998 personas, de un total de 51.875 visitantes durante el periodo del estudio, con un total de 3,7% encuestados.

<b>Museos</b>	<b>Fechas</b>	<b>Individuales</b>	<b>Colectivos</b>	<b>Totales</b>	<b>Encuestas aplicadas</b>
Antofagasta	8 oct a 27 nov	1.054	532	1.586	50
Atacama	1 al 31 oct	686	514	1.200	52
Arqueológico	1 oct al 19 nov	1.878	3.275	5.153	50
MGGV	7 oct al 10 dic	962	860	1.822	30
Vicuña	1 oct al 27 nov	5.643	3.471	9.114	53
Ovalle	4 oct al 15 nov	2.602	1.460	4.062	52
Pascua	1 al 30 oct	679	46	725	32
Linares	2 oct al 1 nov	600	771	1.371	51
Yerbas Buenas	1 oct al 9 nov	1.050	424	1.474	50
Concepción	1 oct al 30 nov	3.667	4.586	8.253	50

Cañete	1 oct al 24 nov	1.255	2.020	3.275	50
Araucanía	10 oct al 22 nov	750	1.540	2.290	52
Ancud	3 oct al 1 nov	537	1.234	1.771	56
Magallanes	9 oct al 10 nov	3.063	856	3.919	76
Williams	9 nov al 3 dic	418	76	494	37
Educación	3 oct al 21 nov	486	1.380	1.866	50
MAD	1 oct al 30 nov	398	1.191	1.589	85
MHD	2 oct al 30 nov	398	1.191	1.589	63
MBVM	1 al 30 oct	174	148	322	59
<b>TOTALES</b>		<b>26.300</b>	<b>25.575</b>	<b>51.875</b>	<b>998</b>

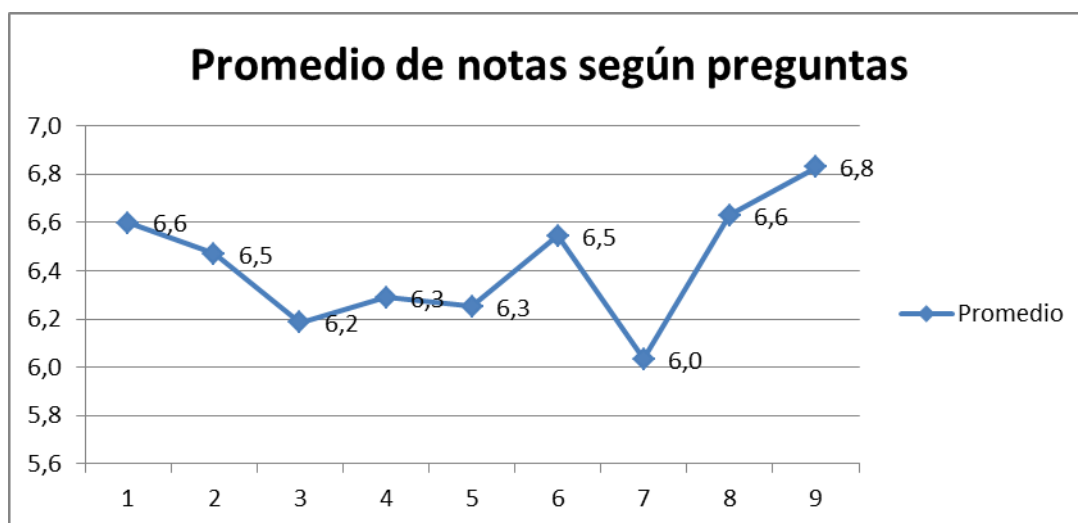
## II Resultados Evaluación grado de satisfacción

En términos generales, los visitantes encuestados evaluaron con una nota promedio del **6,4** la visita a los Museos.

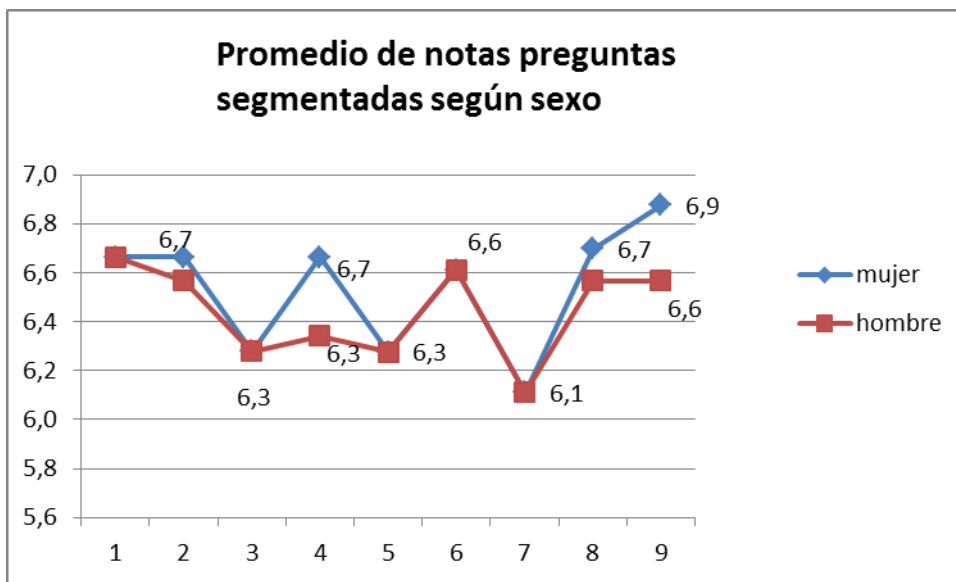
### Promedio de notas según ítem evaluado por sexo

Preguntas	Sexo	1.- Satisfacción respecto a la calidad del diseño de la exhibición	2.- Satisfacción respecto a los contenidos y textos que hay en la exhibición.	3.- Satisfacción respecto a la iluminación de la sala	4.- Satisfacción respecto a la iluminación de los objetos exhibidos.	5.- Satisfacción respecto a lo apropiado para la lectura de la letra de los textos.
promedio nota		6,6	6,5	6,2	6,3	6,3
mujer	579	6,7	6,7	6,3	6,7	6,3
hombre	413	6,7	6,6	6,3	6,3	6,3

Preguntas	Sexo	6.- Calidad de las imágenes y fotografías como apoyo a la exhibición.	7.- Satisfacción respecto de los elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición.	8.- La atención e información brindada por parte del personal del Museo	9.- La limpieza y mantención de la exhibición
promedio nota		6,5	6,0	6,6	6,8
mujer	547	6,6	6,1	6,7	6,9
hombre	429	6,6	6,1	6,6	6,6

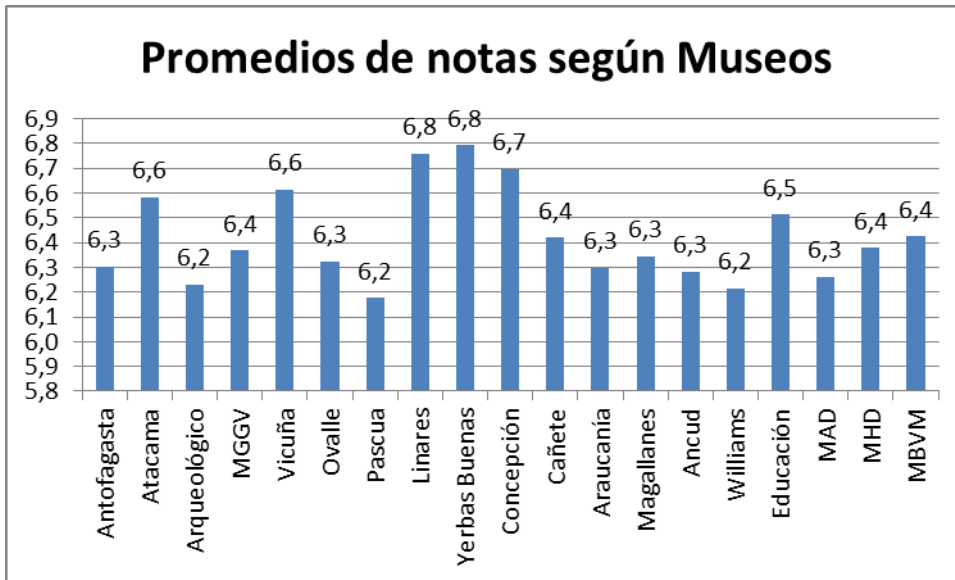


La satisfacción respecto de la limpieza y mantención de la exhibición es la mejor evaluada con una nota de 6,8. La más baja es satisfacción respecto de los elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición, ello debido a que no todos los museos tienen remodeladas sus exhibiciones y los elementos audiovisuales son escasos y antiguos; hay otros que carecen de estos elementos y se confunden con módulos educativos que hay al interior de las exhibiciones.



**Promedio de notas según ítem evaluado por museo**

Museo	1.- Satisfacción respecto a la calidad del diseño de la exhibición	2.- Satisfacción respecto a los contenidos y textos que hay en la exhibición.	3.- Satisfacción respecto a la iluminación de la sala	4.- Satisfacción respecto a la iluminación de los objetos exhibidos.	5.- Satisfacción respecto a lo apropiado para la lectura de la letra de los textos.	6.- Calidad de las imágenes y fotografías como apoyo a la exhibición.	7.- Satisfacción respecto de los elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición.	8.- La atención e información brindada por parte del personal del Museo	9.- La limpieza y mantención de la exhibición	Promedio por museo
Antofagasta	6,6	6,5	5,8	5,9	6,3	6,5	5,7	6,8	6,7	6,3
Atacama	6,6	6,7	6,3	6,5	6,2	6,7	6,5	6,8	6,9	6,6
Arqueológico	6,5	5,9	6,4	6,5	6,3	6,2	5,3	6,3	6,8	6,2
MGGV	6,4	6,2	6,5	6,2	6,4	6,5	5,9	6,4	6,8	6,4
Vicuña	6,8	6,7	6,6	6,7	6,5	6,7	6,1	6,6	6,9	6,6
Ovalle	6,8	6,8	5,8	6,3	6,1	6,6	5,3	6,4	6,9	6,3
Pascua	6,1	6,2	5,9	5,9	6,2	6,6		5,9	6,6	6,2
Linares	6,8	6,8	6,7	6,7	6,6	6,9	6,7	6,9	6,8	6,8
Yerbas	6,9	6,8	6,6	6,7	6,9	6,9	6,4	6,9	7,0	6,8
Concepción	7,0	6,9	6,5	6,7	6,4	6,9	6,0	6,9	7,0	6,7
Cañete	6,8	6,6	6,1	6,1	5,5	6,6	6,6	6,6	7,0	6,4
Araucanía	6,6	6,4	5,9	5,9	6,0	6,4	6,1	6,7	6,7	6,3
Magallanes	6,7	6,4	6,0	6,1	6,4	6,5	5,6	6,5	6,9	6,3
Ancud	6,3	6,1	6,2	6,3	6,0	6,5	5,8	6,7	6,7	6,3
Williams	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,4	6,0	5,8	6,7	6,2
Educación	6,7	6,7	6,1	6,1	6,3	6,8	6,4	6,7	6,8	6,5
MAD	6,4	6,2	5,8	6,1	6,2	6,2	6,0	6,7	6,8	6,3
MHD	6,3	6,3	6,2	6,4	6,1	6,4	6,2	6,7	6,7	6,4
MBVM	6,5	6,5	6,3	6,4	6,5	6,6	5,4	6,9	6,9	6,4



Todos los museos han sido muy bien evaluados, con nota promedio sobre 6,0. Los Museos mejores evaluados son el Museo de Arte y Artesanía de Linares y el Museo Histórico de Yerbas Buenas, ambos ubicados en la VII Región, con una nota promedio de 6,8. Les sigue el Museo de Concepción, con una nota 6,7, el cual –a pesar que es el que tiene la exhibición remodelada más antigua- desde el 2004, sigue cautivando a sus usuarios. El Museo Regional de Atacama obtiene un 6,6, igual nota que el Museo de Vicuña, a pesar que este último ha sido recientemente remodelado.

Los Museos Arqueológico de La Serena y el Museo Sebastián Englert de Isla de Pascua junto al Museo Martín Gusinde de Puerto Williams obtienen el más bajo promedio con una nota de 6,2. Los dos primeros tienen exhibiciones antiguas, lo que justifica menores promedios en contenidos, diseño, calidad de imágenes, entre otros. El caso del Museo de Puerto Williams es distinto, tiene una exhibición remodelada recientemente; no obstante, la mayoría de sus visitantes son extranjeros que tienen mayores exigencias, sobre todo respecto de información en otros idiomas.

#### IV Revisión de preguntas según Museos

##### 1. Satisfacción respecto a la calidad del diseño de la exhibición



Los museos en su globalidad fueron bien evaluados en cuanto a la calidad del diseño de las exhibiciones, con un promedio de nota de 6,6. La mejor nota la obtuvo el Museo de Concepción con nota máxima de 7,0; en tanto el Museo de Isla de Pascua obtuvo la más baja calificación, de un 6,1.

##### 2.- Satisfacción respecto a las explicaciones y textos que hay en la exhibición.



El grado de satisfacción de los contenidos y texto es alto, obteniendo en promedio una nota de 6,5, destacándose el Museo de Concepción, con nota máxima de 7,0. Los Museos Arqueológico de La Serena (5,9) y Regional de Ancud (6,2) obtienen las más bajas calificaciones.

### 3.- Satisfacción respecto a la iluminación de la sala.



La iluminación es uno de los puntos con más bajas notas, obteniendo 5 Museos bajo promedio 6; aunque el promedio general de los museos es de 6,2. Respecto de la iluminación de las salas, los Museos de Linares y de Yerbas Buenas son los que tienen mejor nota en esta pregunta (6,7); en tanto el Museo de Antofagasta, Ovalle y de Artes Decorativas son los que registran las más bajas notas, con nota 5,8. En los dos últimos museos se hizo una inversión en mejora del sistema de iluminación, no obstante, continúa siendo una dificultad para los usuarios.

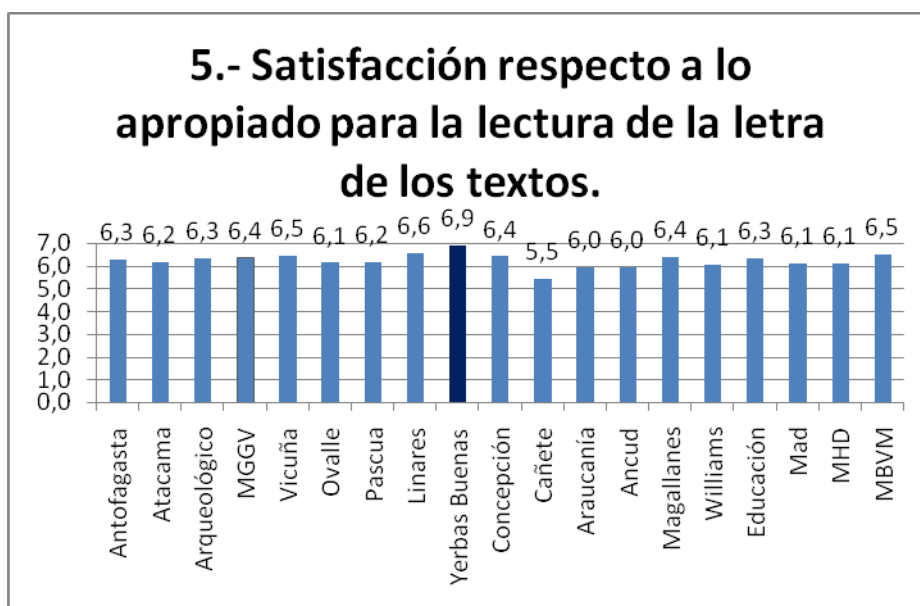


#### 4.- Satisfacción respecto a la iluminación de los objetos exhibidos.



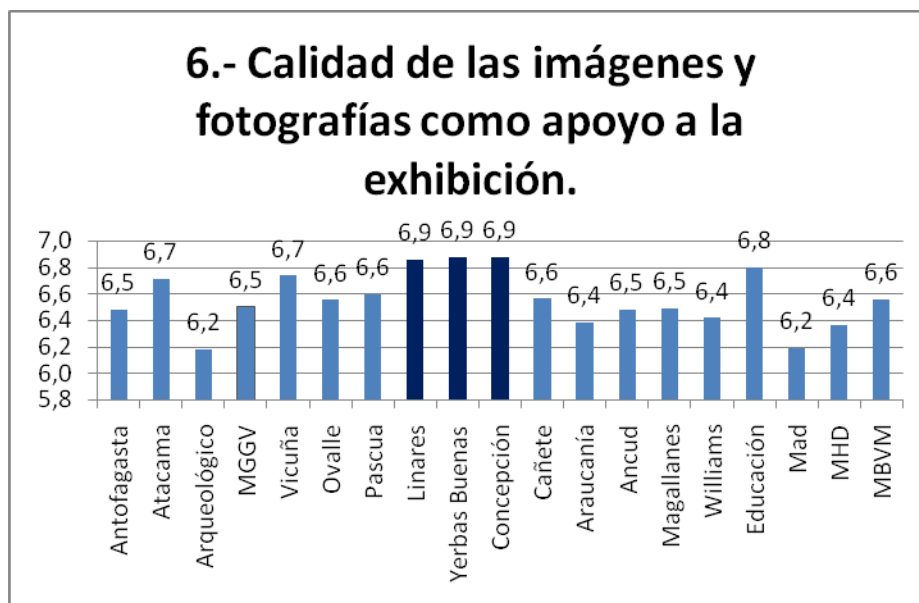
En relación a la iluminación de los objetos exhibidos, tienen un promedio mejor a la iluminación de las salas, con nota 6,3. Se destacan los Museos de Vicuña, de Linares, de Yerbas Buenas y de Concepción, todos con nota 6,7. Los Museos de Antofagasta, Pascua y Araucanía obtuvieron una calificación menor, con un 5,9.

#### 5.- Satisfacción respecto a lo apropiado para la lectura de la letra de los textos.



Esta pregunta tiene un promedio general de un 6,3. El Museo de Yerbas Buenas obtiene el mejor promedio de nota, con un 6,9, muy superior al resto de los museos. El Museo de Cañete es el que tiene más baja nota con 5,5 y los siguen los Museos de Ancud y Regional de la Araucanía, con un 6,0.

## 6.- Calidad de las imágenes y fotografías como apoyo a la exhibición.



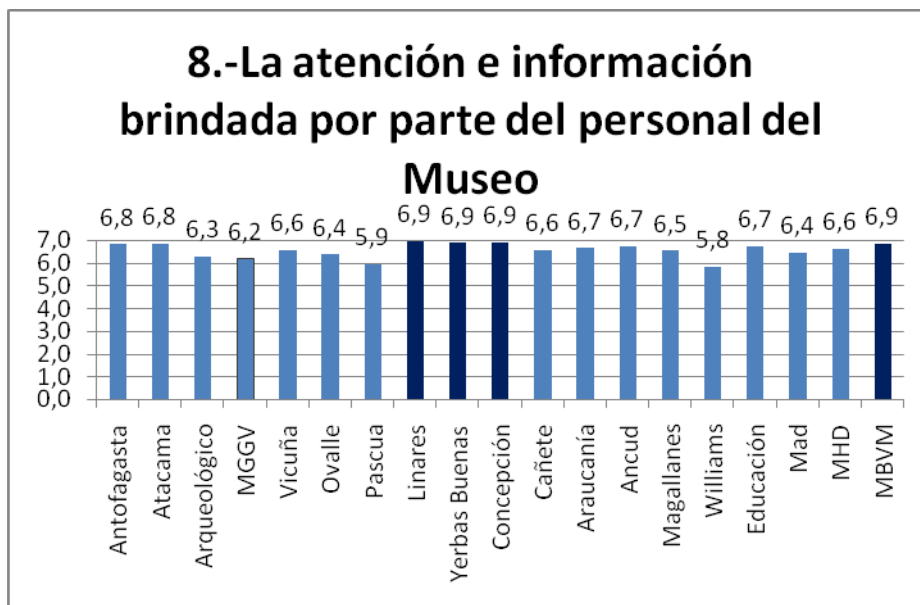
El grado de satisfacción de las imágenes y fotografías en las exhibiciones fue bien evaluado, siendo los Museos de Linares, de Yerbas Buenas y de Concepción los mejores evaluados con una nota promedio de 6,9. El Museo Arqueológico de la Serena y el de Artes Decorativas obtienen los más bajos promedios, con un 6,2.

## 7.- Satisfacción respecto de los elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición.



Los elementos audiovisuales de apoyo en las exhibiciones obtienen calificaciones con promedio general de nota 6,0. El Museo de Linares aparece con la mejor calificación, 6,7. Los Museos Arqueológico de La Serena y el Museo de Ovalle aparecen con las más bajas notas, inferiores a nota 6. .

### 8.- Calidad de la atención e información brindada por parte del personal del Museo.



La calidad de la atención e información brindada por parte del personal del Museo, es alta, obteniendo en promedio nota 6.6. Los Museos de Yerbas Buenas, de Artes Decorativas y Benjamín Vicuña Mackenna obtuvieron los mejores promedios, con nota con un 6,9. Los Museos de Isla de Pascua y de Puerto Williams tienen promedios bajo 6,0.

### 9.- La limpieza y mantención de la exhibición



La limpieza y mantención de la exhibición es la pregunta mejor evaluada, obteniendo una nota promedio de 6,8. Tuvieron notas 7,0 los Museos de Vicuña, de Linares, de Yervas Buenas, de Concepción, y Benjamín Vicuña Mackenna. Sólo el Museo de Pascua tiene una de 6.0, que si bien es buena calificación, es la menor de todas.

### **Análisis preguntas abiertas**

Se realizaron dos preguntas abiertas, una sobre las debilidades de las exhibiciones permanentes y la otra precisamente que sugirieran cómo mejorar esas debilidades. 666 encuestados dieron su opinión, 648 de los cuales indicaron debilidades y 489 dieron propuestas de mejoras. Algunas opiniones se refieren a más de un aspecto de la exhibición.

Un importante número de opiniones están relacionadas con ciertos tópicos que se repiten y que se pueden reunir en grandes temas. Otros son relacionados con la realidad de cada museo en cuanto a la temática de la exhibición o del museo. Entre las que más se repiten están los medios audiovisuales, la presencia o no de guías, monitores o relatores que apoyan la exhibición, la falta de traducción de textos a otros idiomas distintos al español, problemas con iluminación, tamaño de letras que dificultan la lectura, falta de difusión de los museos, espacios de exhibición pequeño, falta de información y de señalética al interior de la exhibición como antes de ingresar a las salas. De igual manera, hay personas que indican la inexistencia de debilidades en la exhibición y manifiestan opiniones positivas respecto de la experiencia vivida.

MUSEOS	AUDIO VISUALES	GUIA, MONITOR	IDIOMAS	ILUMINACIÓN	LETRA	DIFUSION	INFRA-ESTRUCTURA	INFORMACIÓN	SEÑALÉTICA	NO HAY DEBILIDAD	OPINIONES POSITIVAS	TOTAL
Antofagasta	1	3	7	13	1					8	4	37
Atacama	1	2		6		1	12	4		4		30
Arqueológico	4	1	1	4	1		1	12	2	1		27
GGV	4		3	2				7		2		18
Vicuña	10	6	1	4	1			6		7	7	42
Ovalle	4	5		8	2	1	1	2		7	8	38
Pascua	4	5		3	1	2	3	2	1		1	22
Linares	2	3		8	6			2		13	5	39
Yerbas Buenas	2			5		1	7	1		2	4	22
Concepción	8	2		5		1	3	3		4	3	29
Cañete	6	3	1	7	4			3	1	5	2	32
Araucanía		1		14				4		1		20
Ancud		4	2			4	2	7	2	5	2	28
Magallanes	6	2	3	17	3	1		6	7	8	3	56
Williams		2	4	1				1		3	6	17
Educación		2		10		4	2		3		2	23
MAD	1	5		13	4	4	3	4		5		39
MHD	1	4	1	2	2	3		5		7	3	28
MBVM	6	5		6			1	3	2	5	3	31
TOTAL	60	55	23	128	25	22	35	72	18	87	53	578

Un alto número de ellas (128) se refirieron al aspecto de la iluminación tanto de la sala como de los objetos en casi todos los Museos; especialmente en los Museos Regional de Magallanes, en el Museo Regional de la Araucanía, en el Museo de Antofagasta y de Artes Decorativas. 72 usuarios indican que existe falta de información o requiere mejor información relacionada con las colecciones o historia, y también necesidad de material interactivo. 60 personas indican que faltan elementos audiovisuales o bien que existen problemas con los equipos o videos existentes. 55 personas señalan que falta una guía o alguien que explique la exhibición; 25 usuarios indican que faltan textos en inglés o en otros idiomas; 30 indican que la letra de textos o cédulas son pequeñas; entre otros temas, algunos más específicos de cada museo.

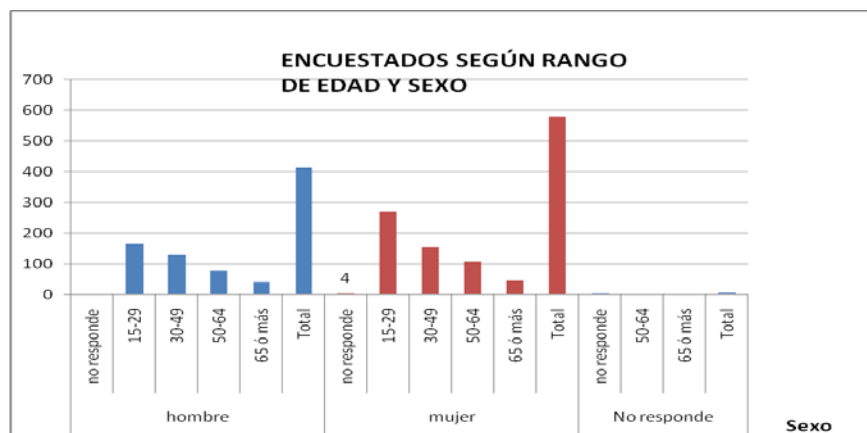
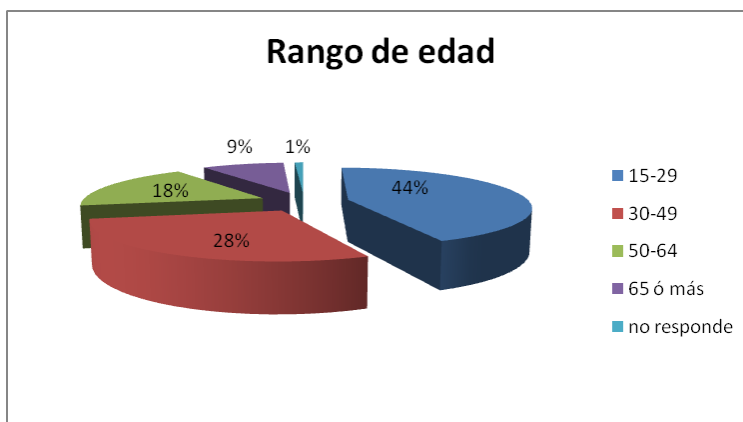
También, destacan la falta de difusión de los museos en medios de comunicación (22) y 35 usuarios señalan que, en algunos museos, el área de exhibición es muy pequeña como es el caso del Museo Regional de Atacama y de Yerbas Buenas.

No obstante, 87 personas señalan que no encuentran debilidades en las exhibiciones visitadas y 53 registran opiniones positivas.

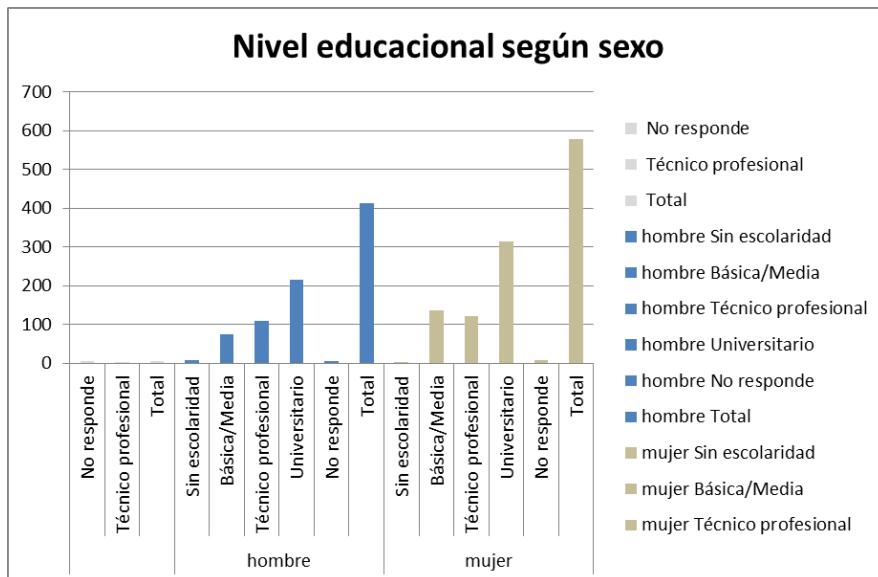
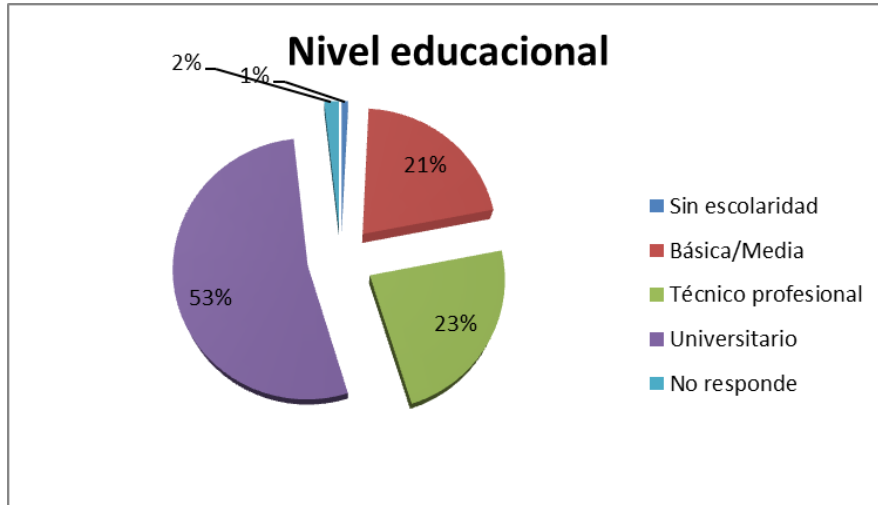
### III Datos del visitante

**Sexo.** Los encuestados son mayoritariamente mujeres 579, que representan el 58% y 413 varones (42%).

**Edad.** Los encuestados tienen un rango etáreo de entre 15 y más de 65 años, estando el 44% de ellos entre 15 y 29 años y, el 28% entre 30 y 49 años de edad, moda que se mantiene tanto para mujeres como para hombres.

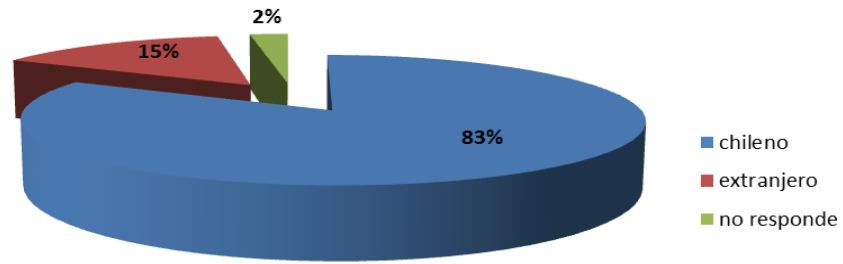


**Nivel educacional.** El 53% de los encuestados señalan un nivel educacional universitaria, de los cuales 313 son mujeres y 216 hombres, que representan el 54,1% y 52,3% respectivamente según segmentación por sexo. 23% indican un nivel educacional de técnico profesional y un 21% con estudios entre Básica y Media, manteniéndose igual tendencia en segmentación por sexo.

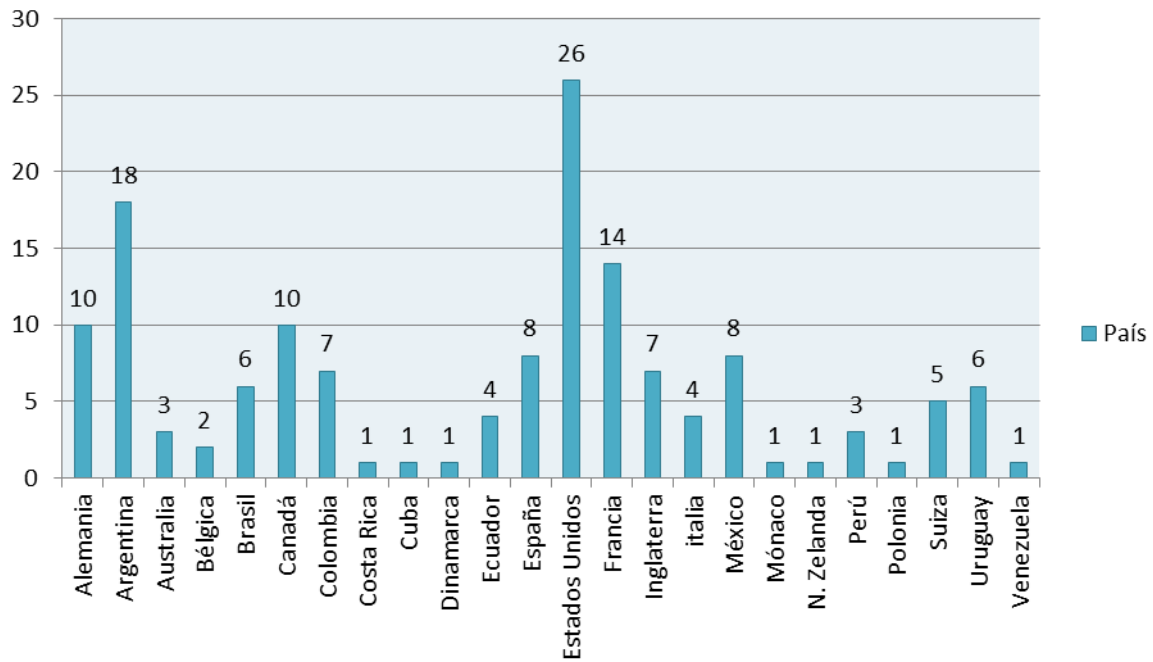


**Lugar de Residencia.** 826 de los encuestados (83%) indica que es chileno y el 15% (148) declara que vive en el extranjero. De ellos, la mayor cantidad proviene de Estados Unidos (18%), de Argentina (12%), Francia (9%), Alemania (7%), entre otras nacionalidades.

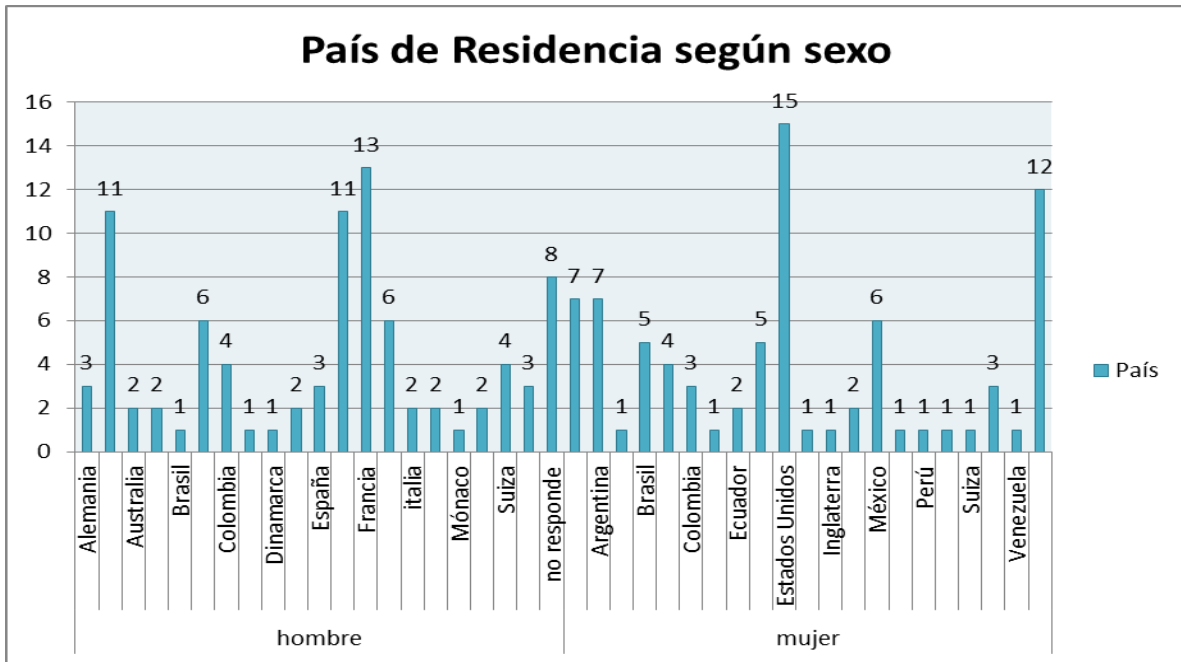
## Nacionalidad



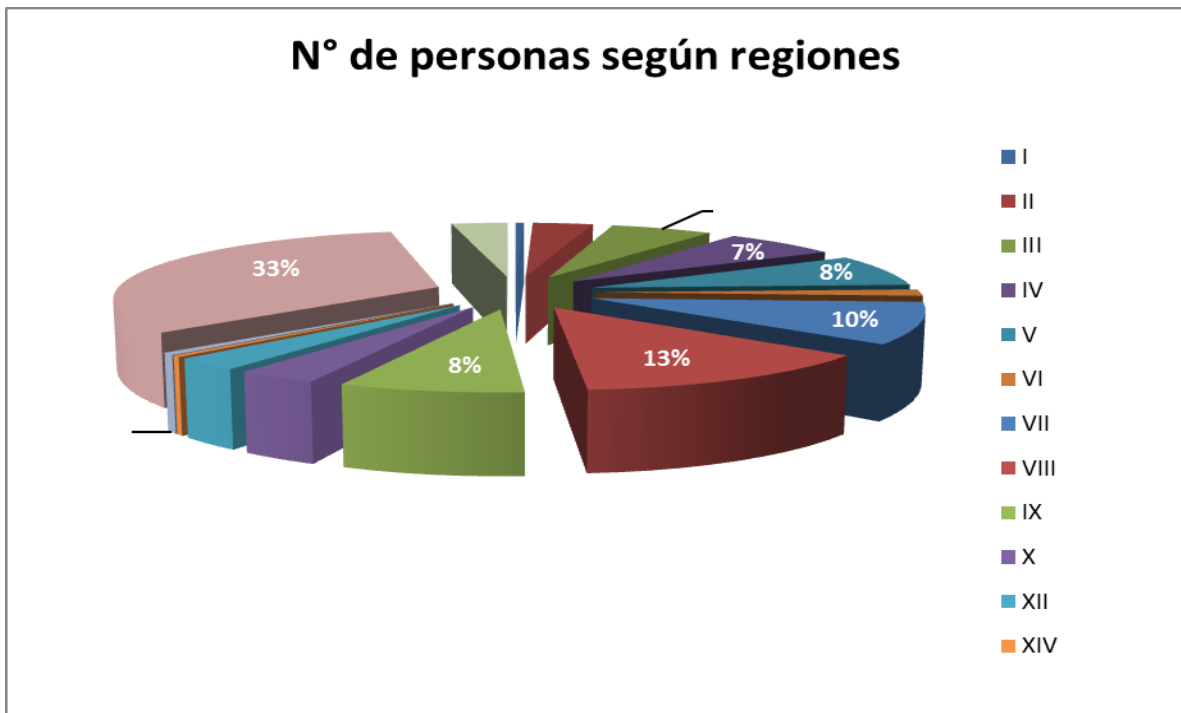
## País de Residencia de extranjeros

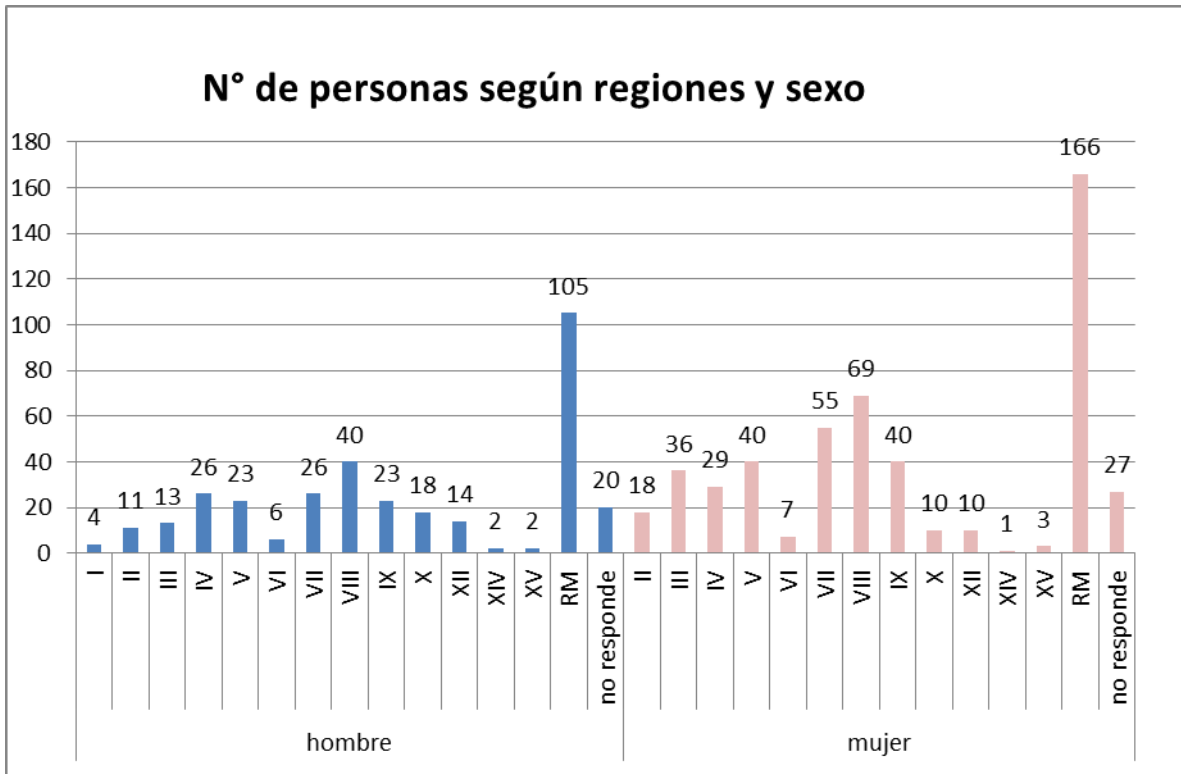






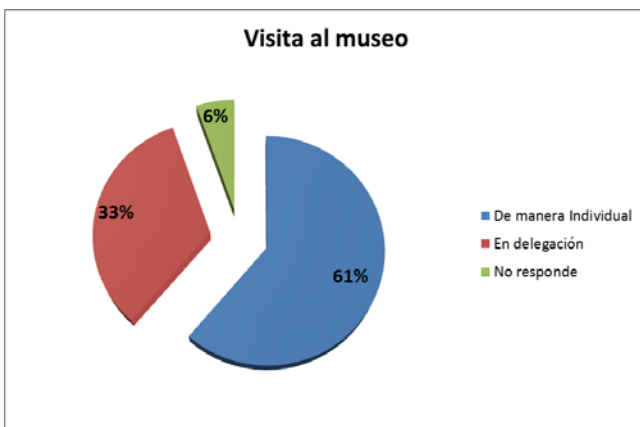
**Región de residencia de chilenos.** La mayoría de las personas chilenas indican que provienen de la Región Metropolitana (271) y le sigue con preponderancia los provenientes de VIII Región (109) personas, manteniéndose en que cada región van más mujeres que hombres a los Museos.





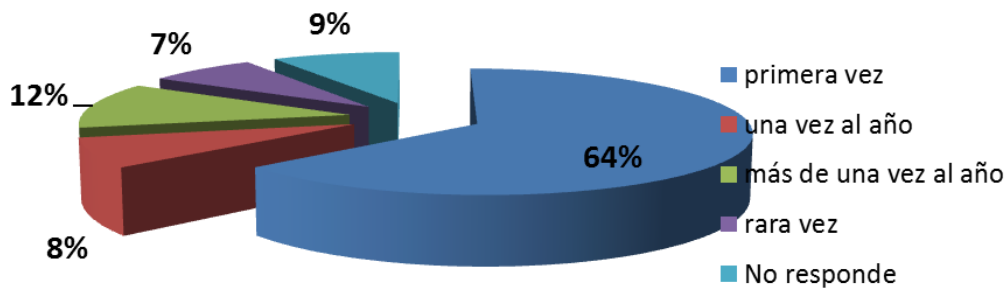
#### Hábito de visita.

Los museos son visitados mayoritariamente de manera individual (612), es decir solos o acompañados por otra o más personas en grupos menores. El 33% vino en grupos o delegaciones a cargo de otra persona como responsable, los cuales suelen ser de estudiantes o grupos organizados o pertenecientes a organizaciones. El 58% de los usuarios individuales corresponde a mujeres.

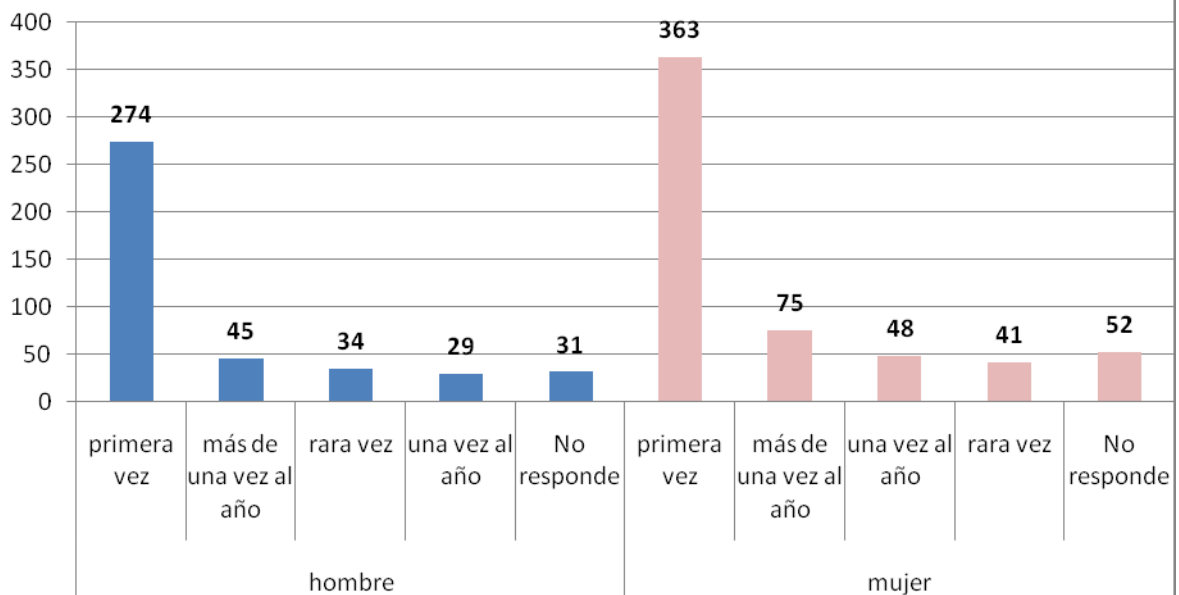


Los encuestados indican que es la primera vez que visitan los museos (638), y una cantidad de menor (120) lo hace más de una vez año. Son más mujeres que hombres que realizan la visita por primera vez y que tienen como hábito la visita a un museo.

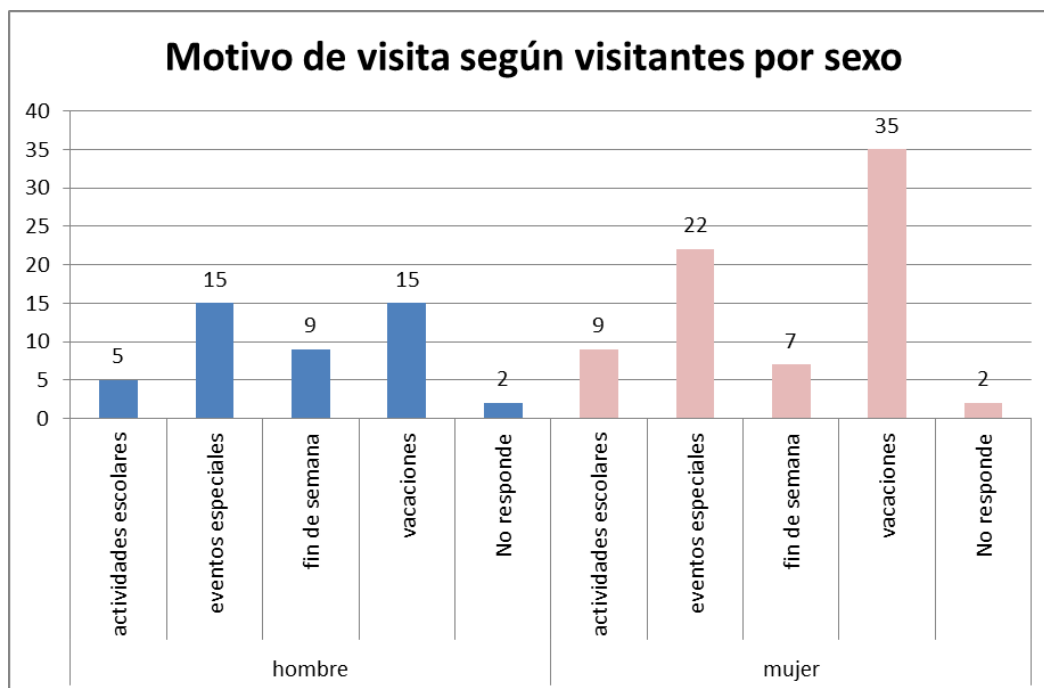
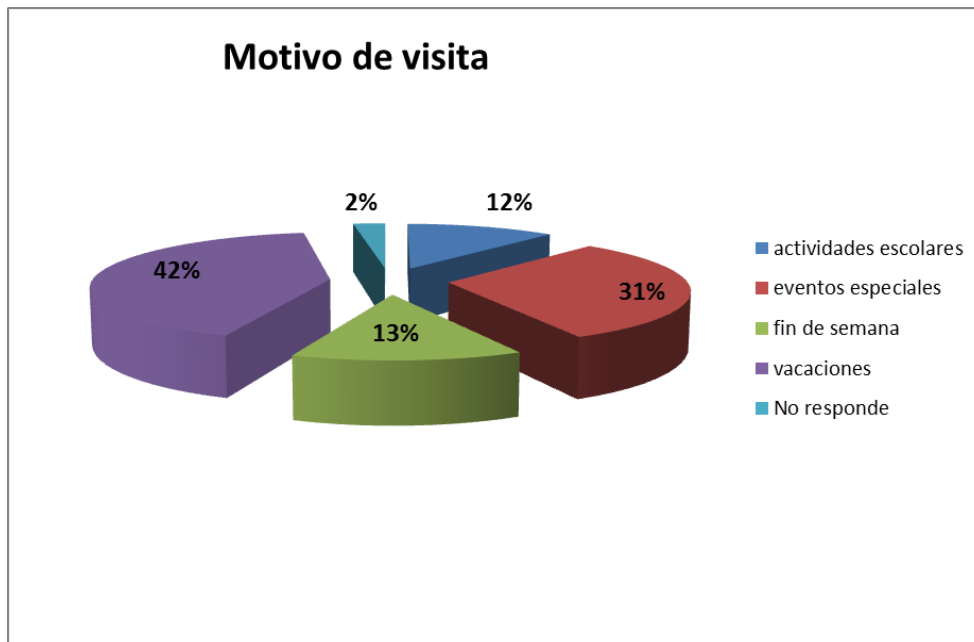
## Visita el Museo



## Periodicidad de visita a los museos por sexo



De los 120 encuestados que respondieron que visitaban museos más de una vez al año, la motivación de ellos, en un importante número, por encontrarse en vacaciones (50), por eventos especiales (37), tales como inauguraciones de exhibiciones, charlas, conferencias, capacitaciones, lanzamiento de libros, entre otros. También por actividades escolares (16).



De este grupo, las mujeres visitan más los museos por vacaciones (35%), en eventos especiales (22%) y en actividades escolares (9%).

#### IV Resumen ejecutivo:

Entre el 1 de octubre y el 3 de diciembre de 2013, se aplicó la encuesta de Satisfacción de Cliente Externo en los 19 Museos Regionales y Especializados Dibam que se encontraban sus exhibiciones permanentes abiertas al público a octubre del año 2013.

La muestra consultó a 998 personas, de un total de 51.875 visitantes durante el periodo del estudio, con un total de 3,7% encuestados.

En términos generales, los visitantes encuestados evaluaron con una nota promedio del **6,4** la visita a los Museos, respondiendo las nueve consultas sobre satisfacción de distintos tópicos relacionados con las exhibiciones permanentes.

De entre ellas, la satisfacción respecto de la limpieza y mantención de la exhibición es la mejor pregunta evaluada con una nota de 6,8. La más baja es la satisfacción respecto de los elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición, ello debido a que no todos los museos tienen remodeladas sus exhibiciones y los elementos audiovisuales son escasos y antiguos; hay otros que carecen de estos elementos y se confunden con módulos educativos que hay al interior de las exhibiciones.

Se realizaron dos preguntas abiertas, una sobre las debilidades de las exhibiciones permanentes y la otra precisamente que sugirieran cómo mejorar esas debilidades. 666 encuestados (67%) dieron su opinión, 648 de los cuales indicaron debilidades y 489 dieron propuestas de mejoras. Algunas opiniones se refieren a más de un aspecto de la exhibición. Entre los aspectos más débiles o que se deben mejorar están los problemas con iluminación, los medios audiovisuales, la presencia o no de guías, monitores o relatores que apoyan la exhibición, la falta de traducción de textos a otros idiomas distintos al español, tamaño de letras que dificultan la lectura, falta de difusión de los museos, espacios de exhibición pequeño, falta de información y de señalética al interior de la exhibición como antes de ingresar a las salas. De igual manera, hay personas que indican la inexistencia de debilidades en la exhibición y manifiestan opiniones positivas respecto de la experiencia vivida.

Todos los museos han sido muy bien evaluados, con nota promedio sobre 6,0. Los Museos mejores evaluados son el Museo de Arte y Artesanía de Linares y el Museo Histórico de Yerbas Buenas, ambos ubicados en la VII Región, con una nota promedio de 6,8. Les sigue el Museo de Concepción, con una nota 6,7, el cual —a pesar que es el que tiene la exhibición remodelada más antigua— desde el 2004, sigue cautivando a sus usuarios. El Museo Regional de Atacama obtiene un 6,6, igual nota que el Museo de Vicuña, a pesar que este último ha sido recientemente remodelado.

Los Museos Arqueológico de La Serena y el Museo Sebastián Englert de Isla de Pascua junto al Museo Martín Gusinde de Puerto Williams obtienen el más bajo promedio con una nota de 6,2. Los dos primeros tienen exhibiciones antiguas, lo que justifica menores promedios en contenidos, diseño, calidad de imágenes, entre otros. El caso del Museo de Puerto Williams es distinto, tiene una exhibición remodelada recientemente; no obstante, la mayoría de sus visitantes son extranjeros que tienen mayores exigencias, sobre todo respecto de información en otros idiomas.

Respecto de los datos de los visitantes, se podría indicar que la categoría más frecuente de los encuestados como usuario de museo es una mujer chilena de entre 15 y 29 años de edad, con estudios universitarios.

Los encuestados son mayoritariamente mujeres (579), que representan el 58% y 413 varones (42%). Tienen un rango etáreo de entre 15 y más de 65 años, estando el 44% de ellos entre 15 y 29 años y, el 28% entre 30 y 49 años de edad, moda que se mantiene tanto para mujeres como para hombres.

El 53% de los encuestados señalan que tienen enseñanza universitaria, de los cuales 313 son mujeres y 216 hombres, que representan el 54,1% y 52,3% respectivamente según segmentación por sexo. 23% indican un nivel educacional de técnico profesional y un 21% con estudios entre Básica y Media, manteniéndose igual tendencia en segmentación por sexo.

En hábitos de visita a los museos, los encuestados concurren mayoritariamente de manera individual (612), es decir solos o acompañados por otra o más personas en grupos menores. El 33% vino en grupos o delegaciones a cargo de otra persona como responsable, los cuales suelen ser de estudiantes o grupos organizados o pertenecientes a instituciones. El 58% de los usuarios individuales corresponde a mujeres.

Los encuestados indican que es la primera vez que visitan los museos (638), y una cantidad de menor (120) lo hace más de una vez año. Son más mujeres que hombres las personas que realizan la visita por primera vez y que tienen como hábito la visita a un museo. Del segmento que respondió que visitaban museos más de una vez al año, la motivación de ellos, en un importante número, es porque se encontraban en vacaciones (41,6%), por eventos especiales (30,8), tales como inauguraciones de exhibiciones, charlas, conferencias, capacitaciones, lanzamiento de libros, entre otros. También por actividades escolares (13,3%). De este grupo, las mujeres visitan más los museos por vacaciones (35%), en eventos especiales (22%) y en actividades escolares (9%).