



INFORME ESTUDIO SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS
MUSEOS REGIONALES Y ESPECIALIZADOS DIBAM

2014

INFORME ESTUDIO SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS
MUSEOS REGIONALES Y ESPECIALIZADOS DIBAM

I. Antecedentes generales

Entre el 01 de octubre y el 21 de diciembre de 2014, 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 durante el período señalado.

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 2014, 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 2014 rescata nueva información, relacionada con el perfil y hábitos de visita del visitante a los museos.

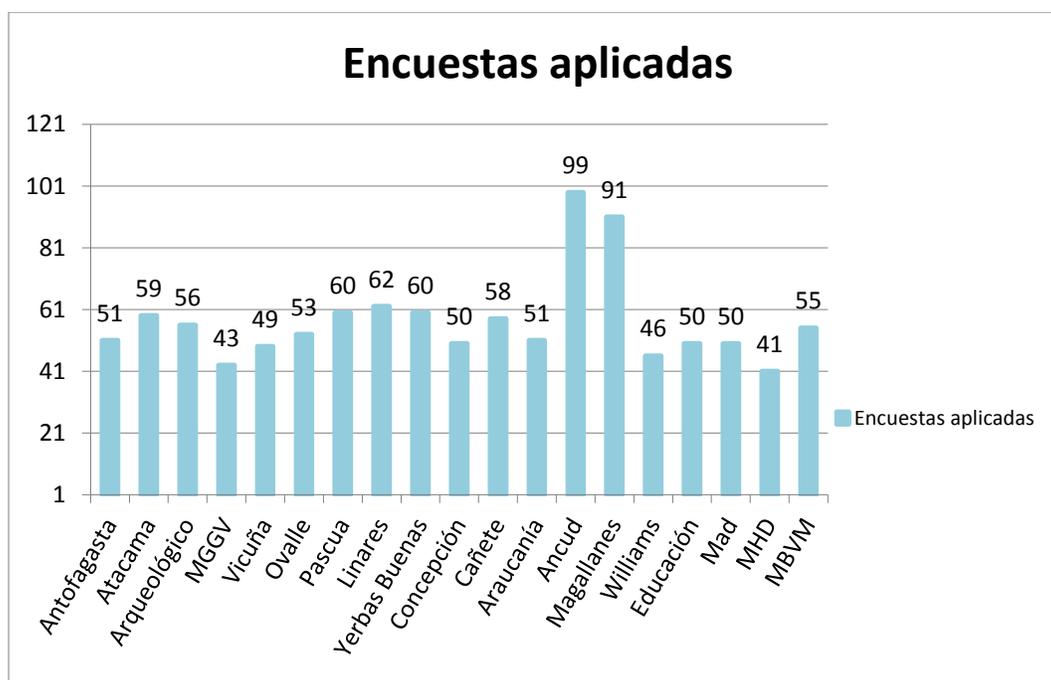
La encuesta, que tuvo versión en español e inglés, estuvo dirigida a los usuarios individuales y a los que vienen en delegaciones a visitar los museos.

La Encuesta se aplicó en los 19 museos cuyas exhibiciones permanentes se encontraban abiertas a público¹. La muestra consultó a 1.084 personas, de un total de 43.308 visitantes durante el periodo del estudio, con un total de 2,5% encuestados.

Museos	Fechas	Individuales	Colectivos	Totales	Encuestas aplicadas	% encuestas aplicadas
Antofagasta	16 oct a 21 nov	1.708	289	1.997	51	3%
Atacama	9 oct al 8 de nov	446	385	831	59	7%
Arqueológico	8 oct al 19 nov	1.664	2.761	4.425	56	1%
MGGV	8 oct al 8 nov	309	837	1.146	43	4%
Vicuña	21 oct al 28 nov	3.026	2.675	5.701	49	1%
Ovalle	9 oct al 6 nov	1.616	1.041	2.657	53	2%
Pascua	8 oct al 18 nov	1.490	0	1.490	60	4%
Linares	8 oct al 1 nov	539	227	766	62	8%
Yerbas Buenas	12 oct al 23 nov	743	434	1.177	60	5%
Concepción	8 oct al 19 nov	1.912	2.427	4.339	50	1%
Cañete	8 oct al 28 nov	879	2.131	3.010	58	2%
Araucanía	28 oct al 24 nov	780	1.050	1.830	51	3%
Ancud	3 oct al 1 nov	1.231	2.878	4.109	99	2%
Magallanes	1 oct al 9 nov	8.082	900	8.982	91	1%

¹Museos de: Antofagasta; Atacama; Arqueológico de La Serena; Gabriel González Videla de La Serena; Vicuña; Ovalle; Isla de Pascua; Linares; Yerbas Buenas; Concepción; Cañete; Araucanía; Ancud; Magallanes; Puerto Williams; de la Educación; de Artes Visuales; Histórico Dominico; Benjamín Vicuña Mackenna.

Williams	6 oct al 21 dic	1.026	134	1.160	46	4%
Educación	8 oct al 27 nov	714	1.422	2.136	50	2%
Mad	8 oct al 15 nov	469	528	997	50	5%
MHD	9 oct al 15 nov	459	528	987	41	4%
MBVM	10 oct al 27 nov	176	392	568	55	10%
TOTALES		27.269	21.039	48.308	1.084	2,2%



II. Resultados Evaluación de exhibición permanente.

Para la evaluación de la exhibición permanente, se realizaron 3 preguntas: en la primera de ella se solicitaba calificar con notas de 1 a 7 diferentes aspectos de la exhibición; en la segunda se pedía seleccionar de un listado los aspectos más débiles de la exhibición; y en la tercera pregunta se pedía señalar cómo mejorar.

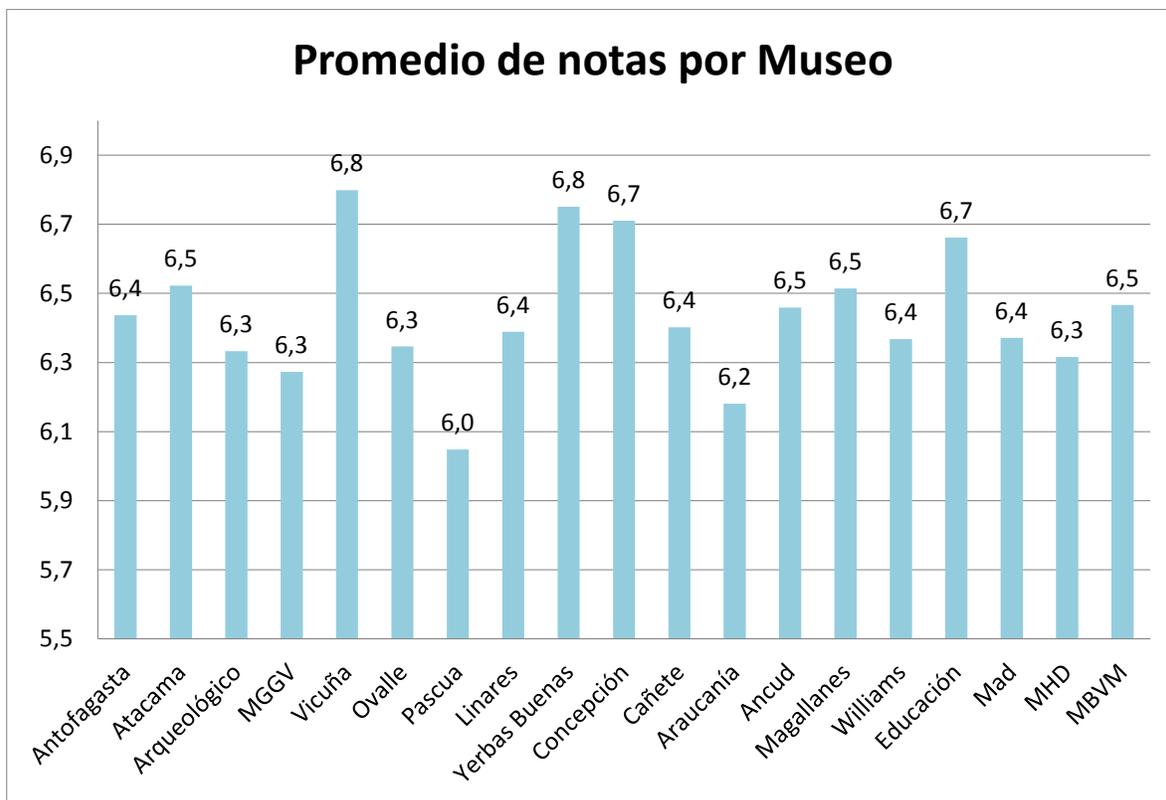
A. Grado de satisfacción:

En términos generales, los visitantes encuestados evaluaron positivamente los Museos, con una nota promedio del **6,4**. Los museos mejor evaluados fueron los de Vicuña y Yerbas Buenas, ambos con nota promedio 6,8. El museo con la evaluación más baja fue el Museo de Isla de Pascua, con promedio 6,0.

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

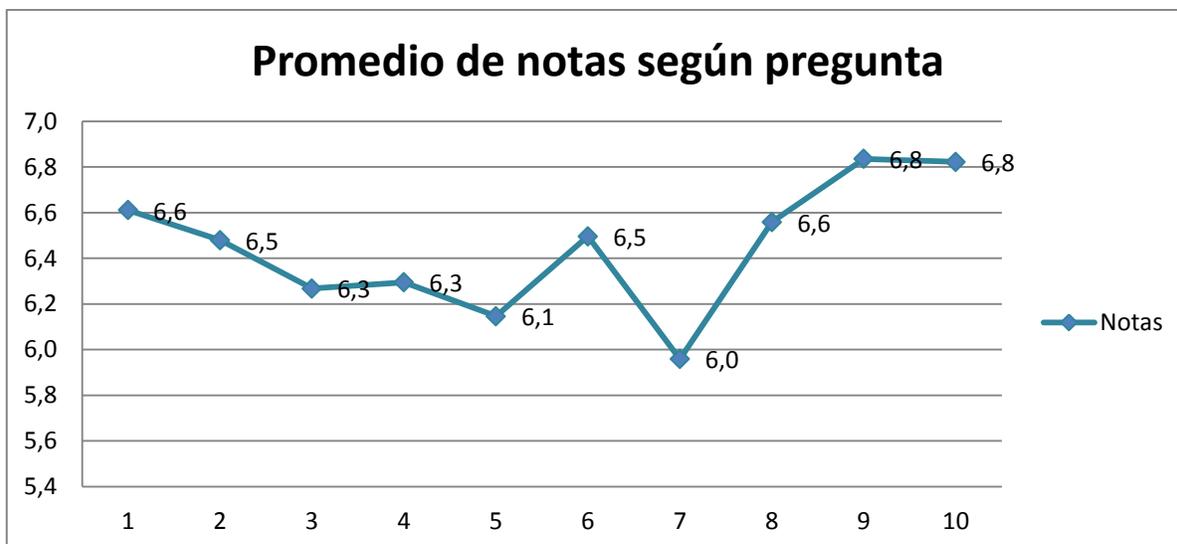
NOTA	Significado
6,0 - 7,0	Muy bueno o muy satisfecho o alto grado de satisfacción
5,0 - 5,9	Bueno o satisfecho
4,0 - 4,9	Suficiente satisfacción o medianamente satisfecho

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



Los aspectos a evaluar fueron los siguientes:

1. Calidad del diseño de la exhibición
2. Contenidos y textos de la exhibición
3. Iluminación de la sala
4. Iluminación de los objetos exhibidos
5. Tamaño de la letra en textos
6. Imágenes y fotografías como apoyo de la exhibición
7. Elementos audiovisuales como apoyo de la exhibición
8. Atención e información brindada por parte del personal del Museo
9. Limpieza y mantención de la exhibición
10. Limpieza y mantención del museo en general.

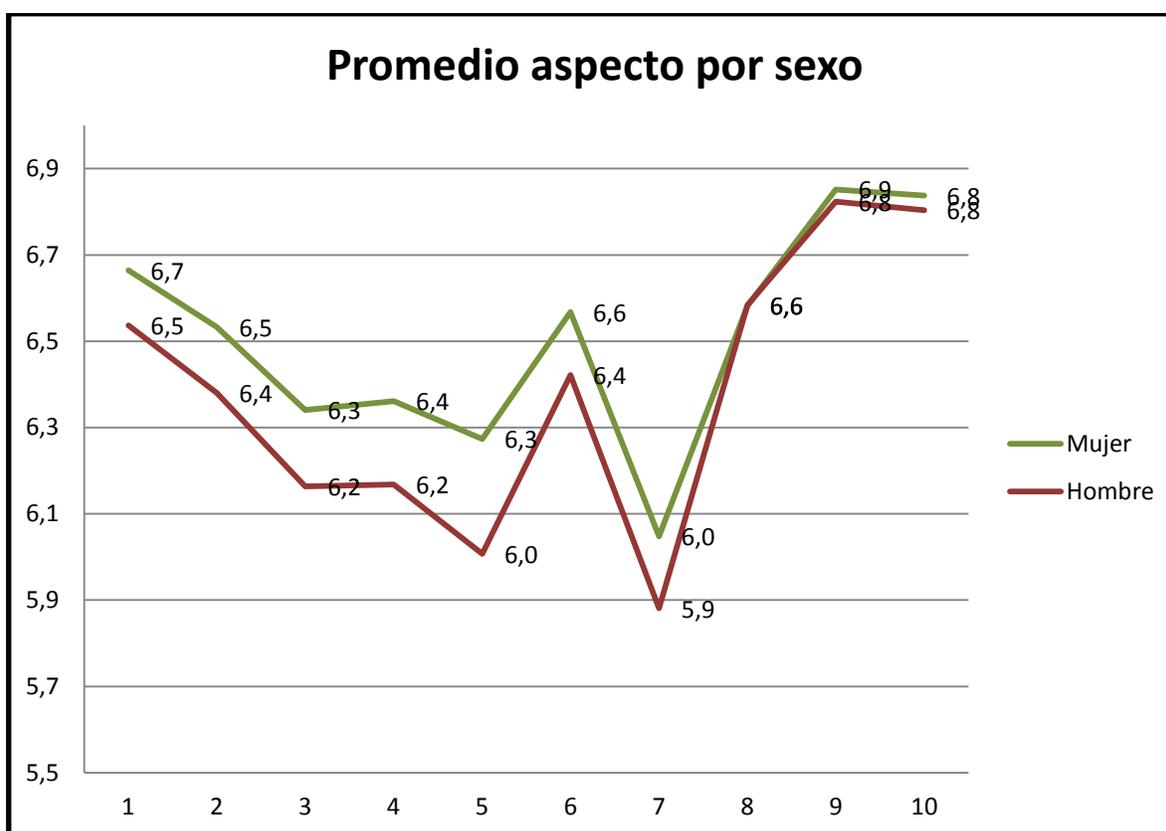


La satisfacción respecto de la Limpieza y mantención de la exhibición y respecto a la Limpieza y mantención del museo en general, son los aspectos mejor evaluados, con una nota promedio de 6,8. El promedio más bajo es la Satisfacción de los elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición, con promedio 6,0, ello debido a que no todos los museos tienen remodeladas sus exhibiciones y los elementos audiovisuales son escasos y antiguos. Otros museos carecen de estos elementos y muchas veces son confundido con módulos educativos que hay al interior de las exhibiciones.

Promedio de notas según ítem, evaluado por sexo

Preguntas	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 al tamaño de letra de los textos
Promedio nota	6,6	6,5	6,3	6,3	6,2
Mujer	6,7	6,6	6,3	6,4	6,3
Hombre	6,5	6,4	6,2	6,2	6,0

Preguntas	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	10. Limpieza y mantención del museo en general
Promedio nota	6,5	6,0	6,6	6,8	6,8
Mujer	6,6	6,0	6,6	6,9	6,8
Hombre	6,4	5,9	6,6	6,8	6,8



En promedio, las mujeres evalúan con mejor nota cada uno de los aspectos, con un promedio general de 6,5. El aspecto mejor evaluado por este segmento corresponde a la Limpieza y mantención de la exhibición, con promedio 6,9, seguido de la Limpieza y mantención del museo en general con promedio 6,8. El aspecto peor evaluado por este grupo corresponde a la Satisfacción por el uso de audiovisuales de apoyo a la exhibición, con promedio 6,0. El grupo de hombres encuestado, califica el museo con promedio general de 6,4, otorgando un 6,8 a la Limpieza y mantención de la exhibición y del museo en general. Un 5,9 es la nota más baja entregada por este segmento a la Satisfacción por el uso de audiovisuales de apoyo a la exhibición.

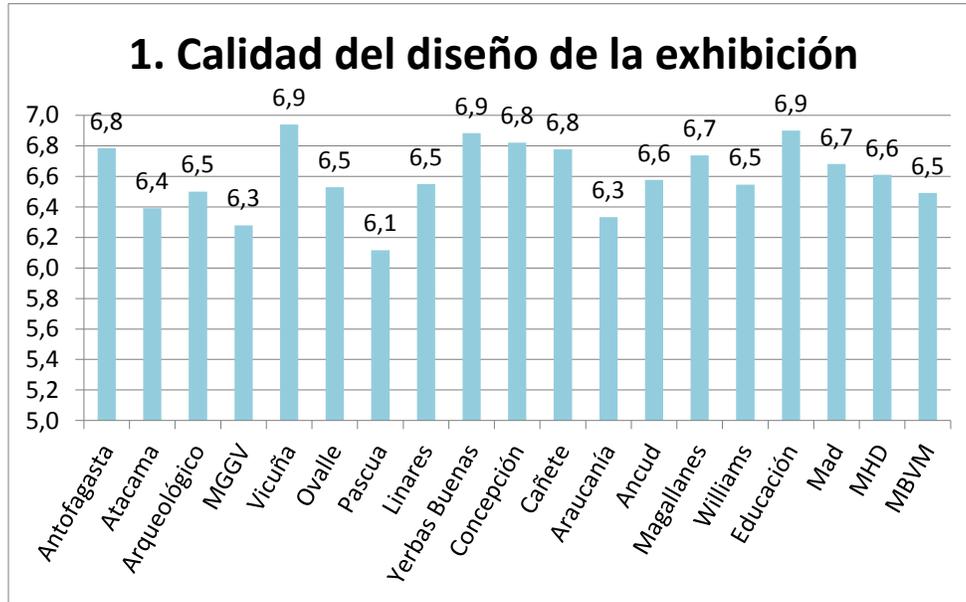
Promedio de notas por aspecto y museos

Museos	1. Calidad del diseño de la exhibición	2. Contenidos y textos de la exhibición.	3. Iluminación de la sala	4. Iluminación de los objetos exhibidos.	5. Tamaño de letra apropiado para la lectura de los textos.	6. Imágenes y fotografías como apoyo a la exhibición.	7. Elementos audiovisuales de apoyo a la exhibición.	8. Atención e información brindada por parte del personal del Museo	9. Limpieza y mantención de la exhibición	10. Limpieza y mantención del museo en general
Antofagasta	6,8	6,6	5,8	5,8	6,2	6,6	6,3	6,9	6,7	6,7
Atacama	6,4	6,5	6,4	6,6	6,4	6,7	6,0	6,7	6,8	6,8
Arqueológico	6,5	6,4	6,2	6,3	6,0	6,5	5,7	6,2	6,7	6,7
MGGV	6,3	6,0	6,1	5,9	6,2	6,4	5,5	6,7	6,8	6,8
Vicuña	6,9	6,8	6,8	6,9	6,4	6,9	6,5	7,0	7,0	7,0
Ovalle	6,5	6,4	6,2	6,6	6,4	6,2	5,6	6,0	6,7	6,7
Pascua	6,1	6,2	5,8	5,7	5,9	6,2	4,9	6,6	6,5	6,5
Linares	6,5	6,3	6,4	6,3	5,7	6,4	6,1	6,5	6,8	6,8
Yerbas Buenas	6,9	6,8	6,7	6,6	6,7	6,7	6,4	6,9	7,0	7,0
Concepción	6,8	6,7	6,4	6,6	6,4	6,8	6,6	6,9	7,0	7,0
Cañete	6,8	6,4	6,1	6,1	5,1	6,5	6,6	6,6	6,9	6,9
Araucanía	6,3	6,1	5,9	5,7	5,9	6,3	5,6	6,5	6,7	6,6
Ancud	6,6	6,6	6,2	6,2	6,4	6,5	5,8	6,5	6,9	6,9
Magallanes	6,7	6,5	6,5	6,4	6,3	6,5	6,0	6,5	6,9	6,8
Williams	6,5	6,4	6,4	6,0	6,0	6,5	5,6	6,4	6,8	6,9
Educación	6,9	6,9	6,3	6,5	6,6	6,9	6,0	6,5	7,0	7,0
Mad	6,7	6,3	6,1	6,4	6,0	6,0	5,9	6,7	6,9	6,8
MHD	6,6	6,4	6,2	6,3	5,6	6,3	5,7	6,3	6,9	6,9
MBVM	6,5	6,6	6,3	6,3	6,4	6,4	5,8	6,8	6,8	6,8

En general, todos los museos fueron muy bien evaluados, con nota promedio sobre 6,0. Tal como se dijo anteriormente, los Museos mejores evaluados son el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo Histórico de Yerbas Buenas, ambos con nota promedio de 6,8. Les siguen los Museos de la Educación y de Historia Natural de Concepción, con promedio 6,7. El museo con la calificación promedio más baja, fue el Museo Sebastián Englert de Isla de Pascua con nota 6,0, seguido por el museo Regional de la Araucanía con 6,2 y los museos Arqueológico de La Serena, Gabriel González Videla de La Serena, Histórico Dominicó y el museo del Limarí con promedio 6,3.

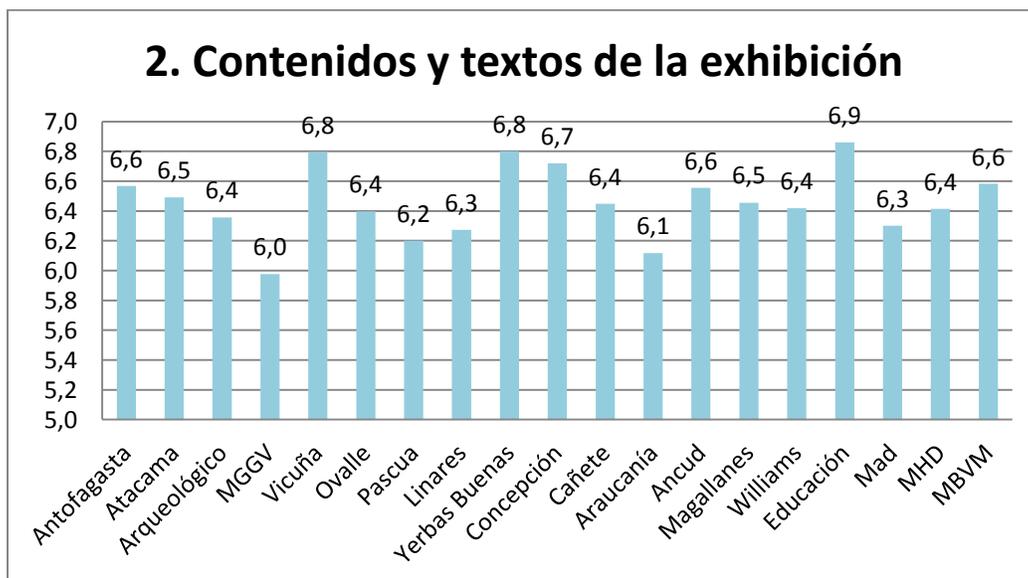
Análisis aspectos

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



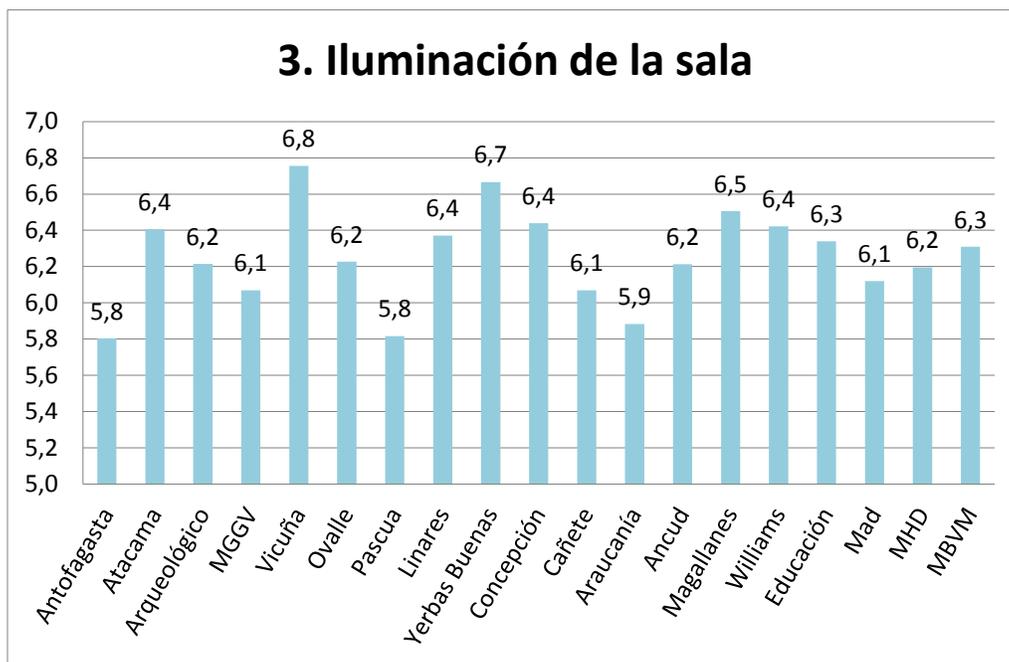
Los museos en su globalidad fueron bien evaluados en cuanto a la calidad del diseño de las exhibiciones, con un promedio de nota de 6,6. La mejor nota la obtuvieron los Museos de Vicuña, Yervas Buenas y de la Educación, con promedio 6,9. El Museo de Antofagasta, de Concepción y Cañete obtuvieron también una alta nota en este aspecto. La nota más baja la obtuvo el Museo de Isla de Pascua con promedio 6,1, el cual aún no renueva su exhibición y, por otro lado, recibe a un importante número de turistas extranjeros, los que probablemente tienen un estándar más alto respecto a evaluación de museos. El Museo Gabriel González Videla de La Sera y el Museo Regional de la Araucanía obtuvieron el segundo promedio más bajo en este aspecto, un 6,3.

2. Satisfacción respecto al contenido y textos de la exhibición.



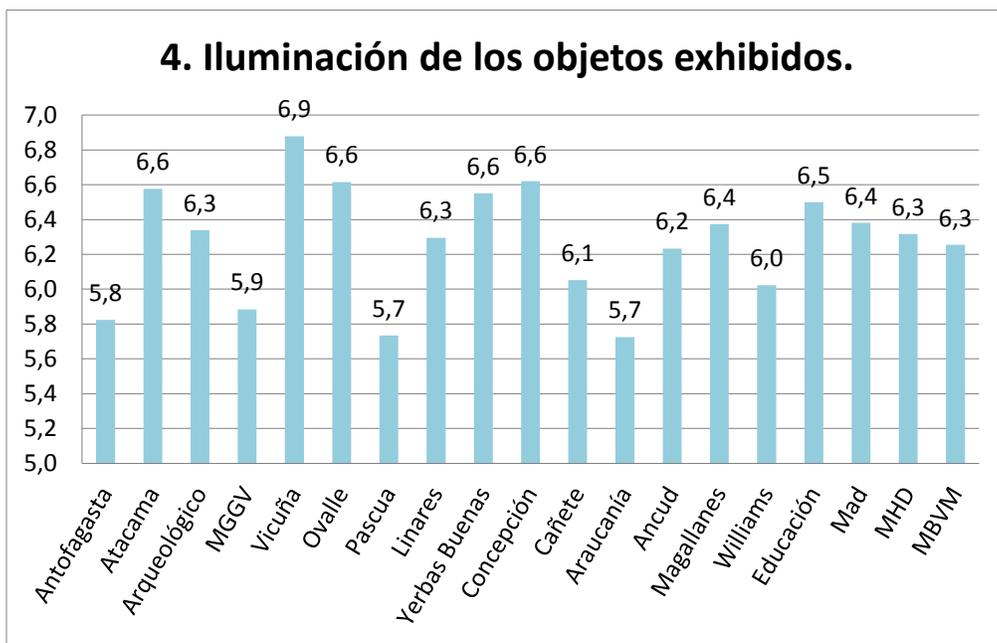
El grado de satisfacción de los contenidos y texto es alto, obteniendo en promedio una nota de 6,5. El Museo de la Educación fue el mejor evaluado con promedio 6,9, seguido por los museos de Vicuña y Yervas Buenas con promedio 6,8. El museo con la calificación más baja fue el Gabriel González Videla, con promedio 6,0, seguido del Museo Regional de la Araucanía, con promedio 6,1 y el de Isla de Pascua con promedio 6,2.

3. Satisfacción respecto a la iluminación de la sala.



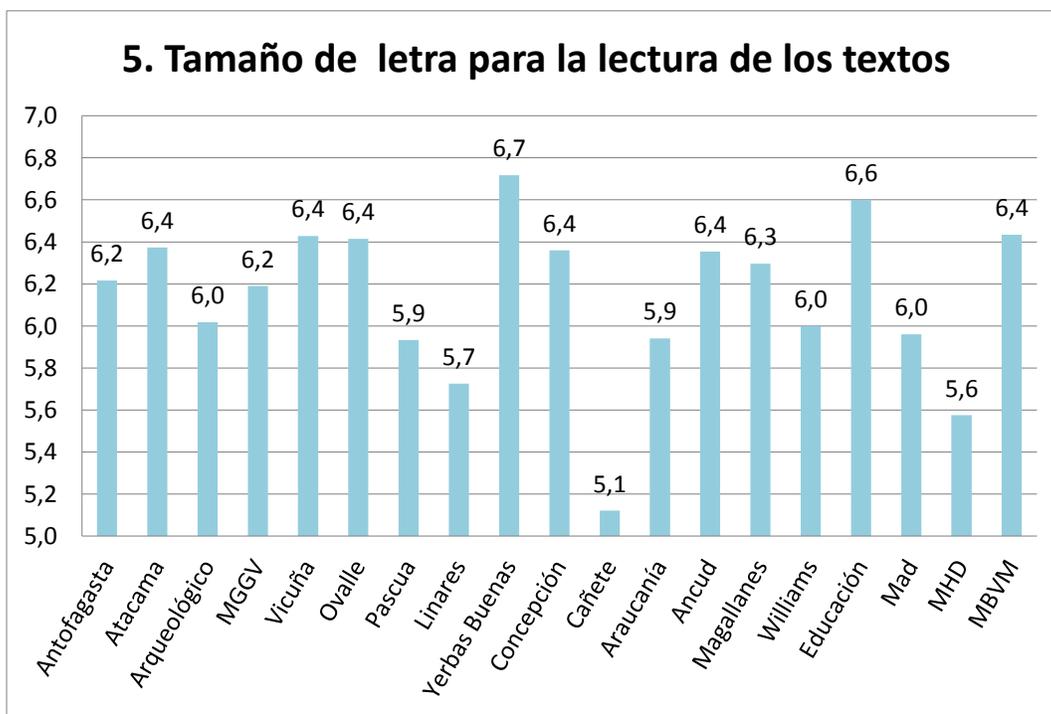
El promedio general de los museos respecto a la iluminación es de 6,3. Este aspecto es uno con las más bajas notas, obteniendo 3 Museos promedio bajo 6, estos son los museos de Antofagasta y Pascua, con promedio 5,8, y Araucanía con 5,9. El museo de Vicuña obtuvo la mejor evaluación, con nota 6,8, seguido del museo de Yervas Buenas con promedio 6,7.

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



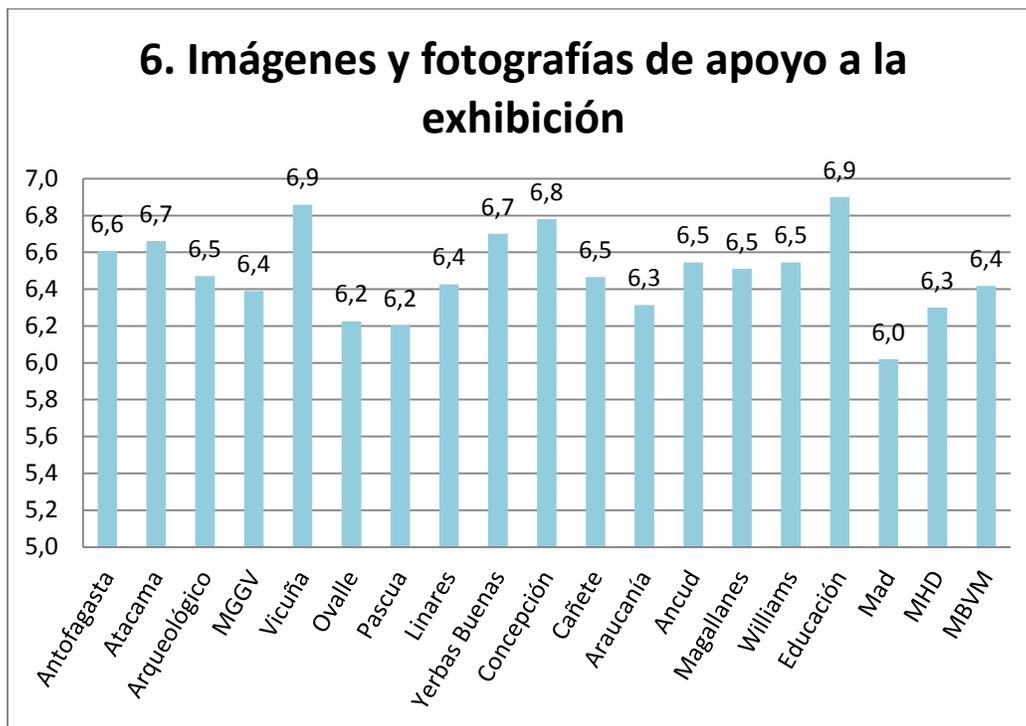
La iluminación de los objetos exhibidos es también uno de los aspectos con peor evaluación, con 4 museos con promedio bajo 6. Los museos de la Araucanía e Isla de Pascua obtuvieron promedio 5,7, el de Antofagasta 5,8 y el Gabriel González Videla un 5,9. El museo mejor evaluado en este aspecto fue el Museo de Vicuña, con promedio 6,9, seguido de los museos de Atacama, Ovalle, Yervas Buenas y Concepción, todos con promedio 6,6.

5. Satisfacción respecto al tamaño de la letra para la lectura de textos.



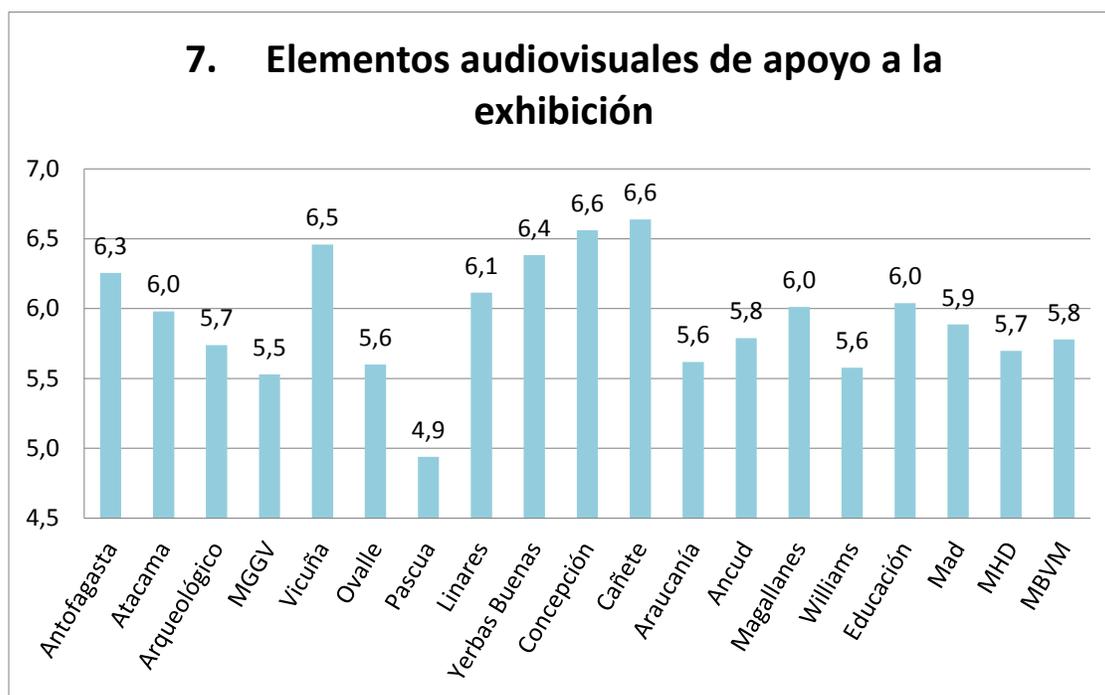
Esta pregunta tiene un promedio general de un 6,1, siendo el segundo aspecto con la calificación más baja, con 5 museos con promedio general bajo 6. El Museo de Cañete es que el que obtuvo la nota promedio más baja, un 5,1, seguido del museo Histórico Dominicó con promedio 5,6. El Museo de Yervas Buenas obtuvo la mejor evaluación, un 6,7, seguido del museo de la Educación con 6,6.

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



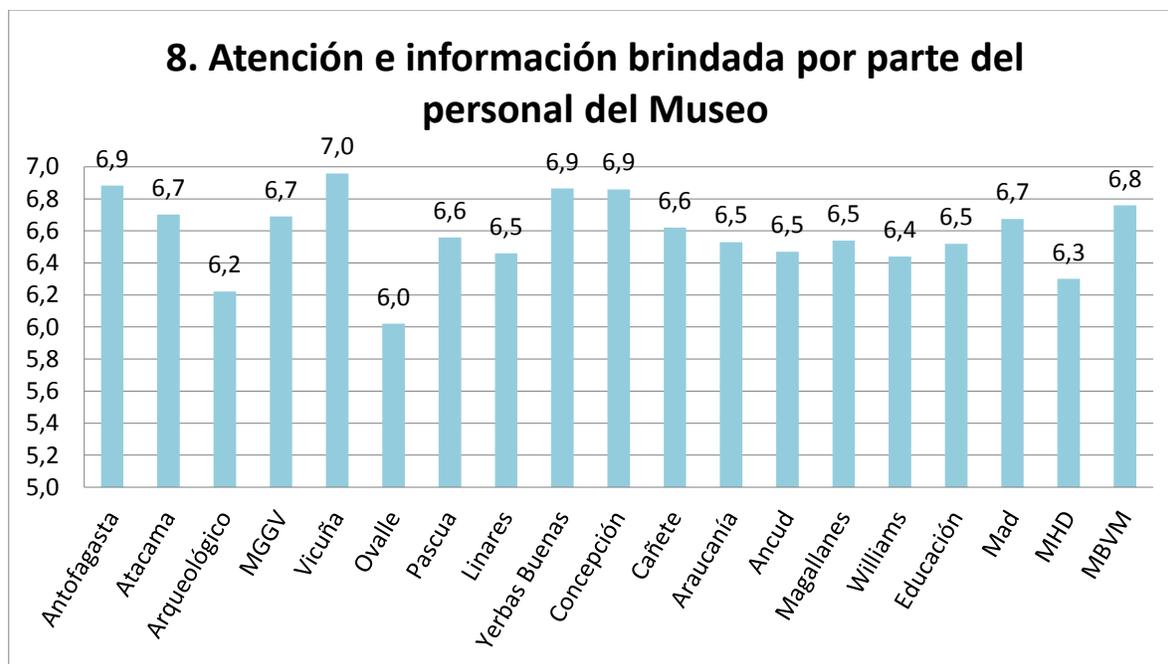
El grado de satisfacción de las imágenes y fotografías de las exhibiciones fue bien evaluado, con un promedio general de 6,5, siendo los Museos Vicuña y de la Educación los mejores evaluados con una nota promedio de 6,9. El Museo de Artes Visuales (MAD) obtuvo la calificación más baja, un 6,0, seguido de los museos de Ovalle y Pascua con promedio 6,2.

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



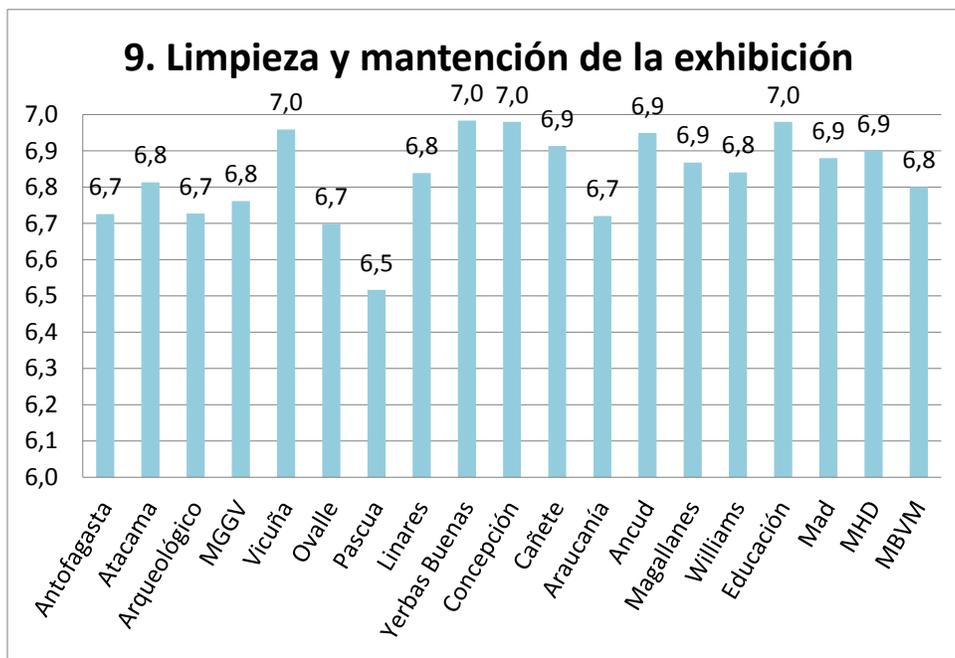
Este es el aspecto con promedio general más bajo (5,9) y en el único en el cual hay un museo con nota bajo 5,0, el Museo de Isla de Pascua, el que obtuvo un 4,9 de promedio general. 10 museos obtuvieron promedio bajo 6,0 en este aspecto. Los museos mejores evaluados en este aspecto fueron los de Concepción y Cañete, ambos con promedio 6,6.

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



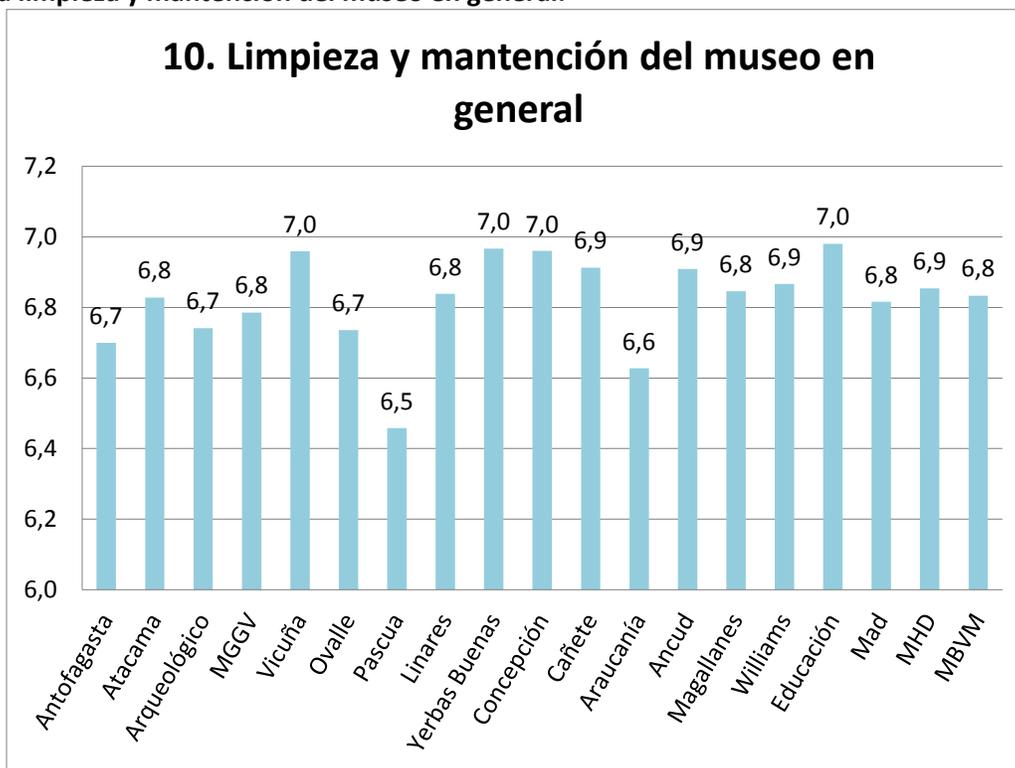
El promedio general de este aspecto es de 6,6. El museo mejor evaluado es el de Vicuña, con nota máxima, seguido de los museos de Antofagasta, Yervas Buenas y Concepción con promedios 6,9. El museo de Ovalle obtuvo la calificación más baja, un 6,0.

9. La limpieza y mantención de la exhibición



Este es uno de los aspectos mejor evaluados, con promedio 6,8. Son cuatro los museos que obtuvieron la nota máxima en esta pregunta (Vicuña, Yervas Buenas, Concepción, Educación), y todos obtuvieron nota igual o sobre 6,5. El Museo de la Isla de Pascua obtuvo la nota más baja, un 6,5.

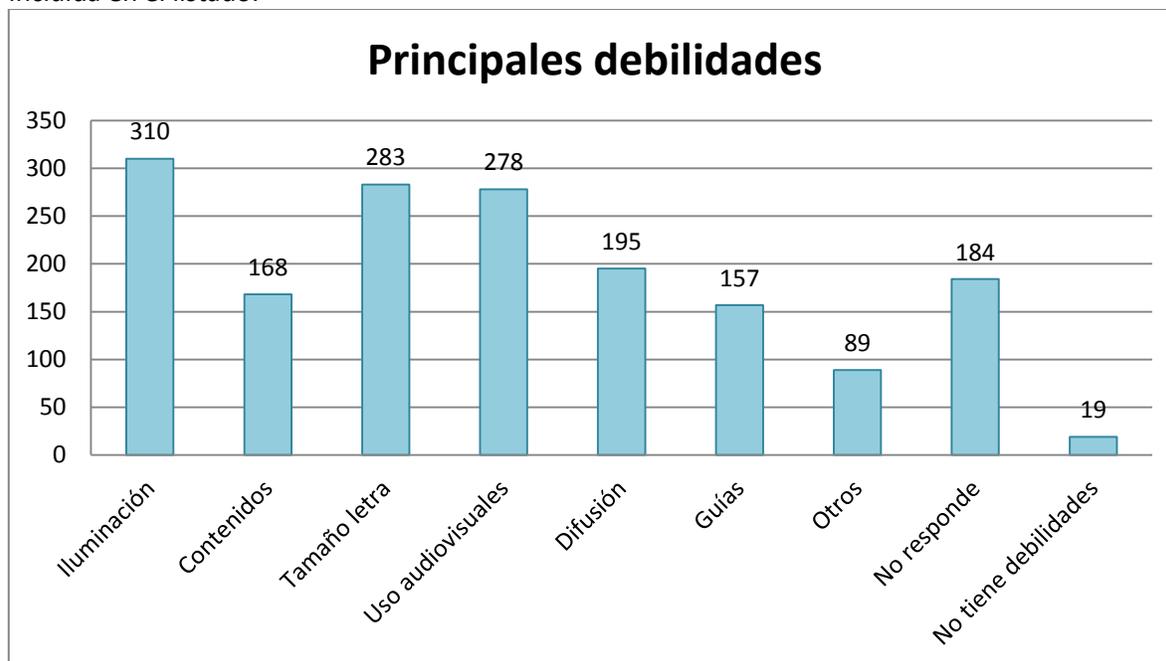
10. La limpieza y mantención del museo en general.



Este fue el segundo aspecto con la calificación general más alta. Los mismos 4 museos de la pregunta anterior obtuvieron la calificación más alta. El Museo de Pascua obtuvo la nota más baja, un 6,5, seguido del museo de la Araucanía, con un 6,6. Todos los museos obtuvieron nota promedio sobre 6,5.

B. Debilidades de la exhibición

Se solicitó a los encuestados seleccionar las principales debilidades de la exhibición entre las siguientes: Iluminación; Contenidos; Tamaño de la letra; Uso del audiovisual; Guías; y Difusión. En esta pregunta se podían escoger todas las alternativas e indicar también si existía otra debilidad no incluida en el listado.

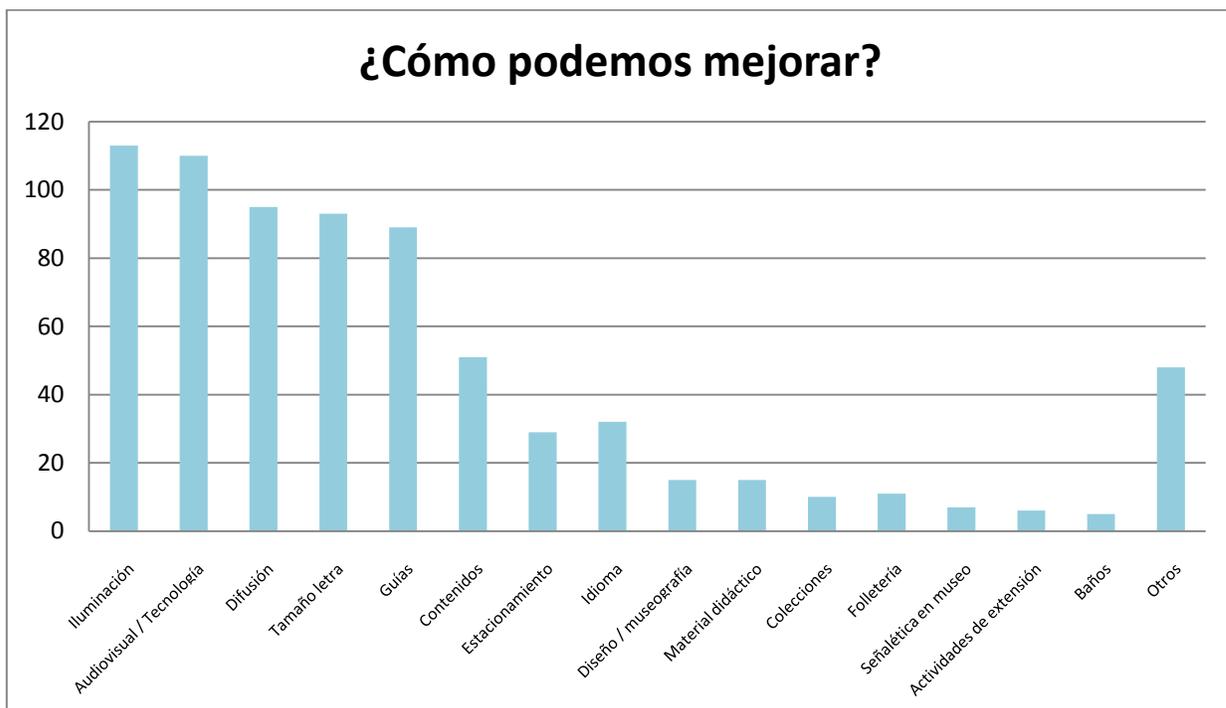


La iluminación fue la alternativa más seleccionada, seguida por el tamaño de la letra y el uso del audiovisual. La difusión fue señalada como debilidad en todos los museos, mientras que los contenidos fueron los menos indicados. 184 personas no respondieron esta pregunta, mientras que 19 señalaron que el museo no tenía debilidades. 89 personas indicaron otras debilidades o comentarios en esta pregunta y que se resumen en la siguiente tabla:

MUSEOS	IDIOMA	CONTENIDOS	RUIDO	FOLLETERÍA/ GUÍA	COLECCIÓN	INFRAES TRUCTURA	UBICACIÓN	AUDIO VISUALES	ESTACIONA MIENTO	INTERNET
Antofagasta	5		1							
Atacama	1	1			1	1				
Arqueológico	1	1	1		1	1				
GGV	1	1	1		1	1				
Vicuña		1								
Ovalle		1		1		1				
Pascua	1					1	3			
Linares						2				
Yerbas Buenas										
Concepción				1		1				
Cañete								2		
Araucanía				1						

Ancud	2			1		2			3	
Magallanes	1			1		5				
Williams	4						2			2
Educación				3						
MAD										
MHD										
MBVM	1					1				
TOTAL	17	5	3	8	3	16	5	2	3	2

C. Cómo podemos mejorar.



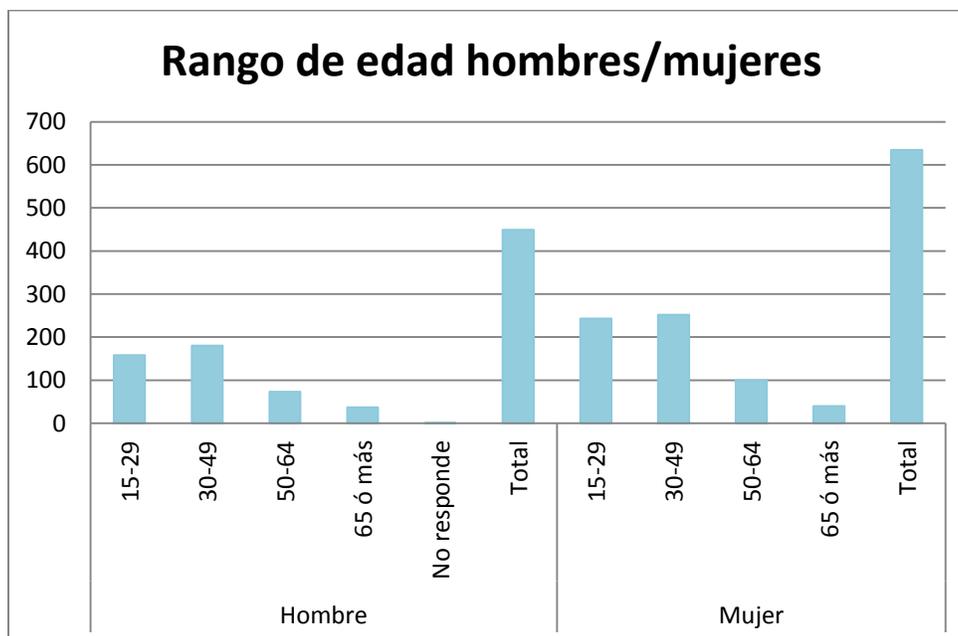
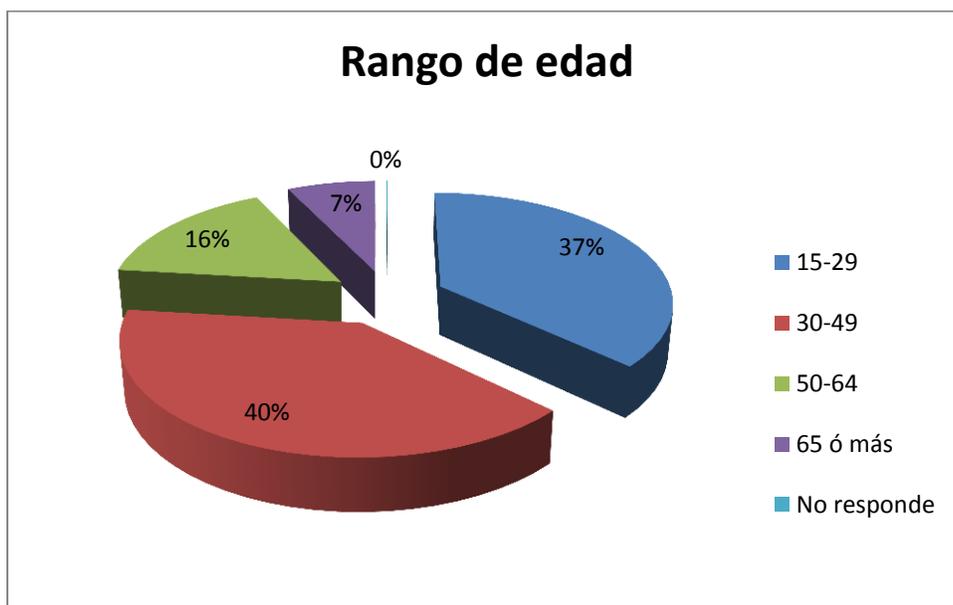
Se realizó una pregunta abierta, solicitando a los encuestados señalar cómo podría mejorar el museo respecto a las calificaciones y debilidades señaladas en las preguntas anteriores. 559 personas dejaron comentarios en esta pregunta, con ideas de cómo mejorar las exhibiciones, mientras que 73 personas encuestadas felicitaron la labor realizada y no sugirieron cambios. El mayor número de comentarios acerca de cómo mejorar indica la necesidad de mejorar la iluminación y la tecnología incluida en las exhibiciones (113 y 110 comentarios respectivamente). Dentro de las tecnologías, se incluyen muchos comentarios respecto al uso de audiovisuales y a las posibilidades de incluir pantallas interactivas. Otro de los comentarios que más se repiten como ideas para mejorar, es el tema de la difusión. Alrededor de 100 comentarios indican que la difusión debe ser mayor y que los museos prácticamente no se conocen y es el único aspecto que se menciona en todos los museos por mejorar (96 comentarios respecto a aumentar la difusión). Más de 90 personas comentan también la necesidad de mejorar el tamaño de la letra y de incluir guías permanentes en el recorrido. Un número menor de personas sugiere mejorar los contenidos de la exhibición (57 comentarios), incluyendo temas generalmente referidos a la historia regional. 29 personas indican solucionar el tema de estacionamientos, esto exclusivamente en el Museo

Regional de Ancud. Se indica también el tema del idioma como aspecto a mejorar y alrededor de 15 comentarios señalan mejorar aspectos del diseño de la exhibición, el material didáctico disponible, aumentar las colecciones y entregar folletería. En un número mucho menor se sugiere también mejorar la señalética del museo; aumentar y difundir las actividades de extensión; mejorar limpieza y en lo posible reubicar baños en aquellos museos donde está en el segundo piso; incorporar música ambiental en las salas; mejorar la calefacción o ventilación; aumentar sectores de descanso; ampliar la infraestructura del museos, incorporando nuevas salas, cafetería, o tienda; entre otros.

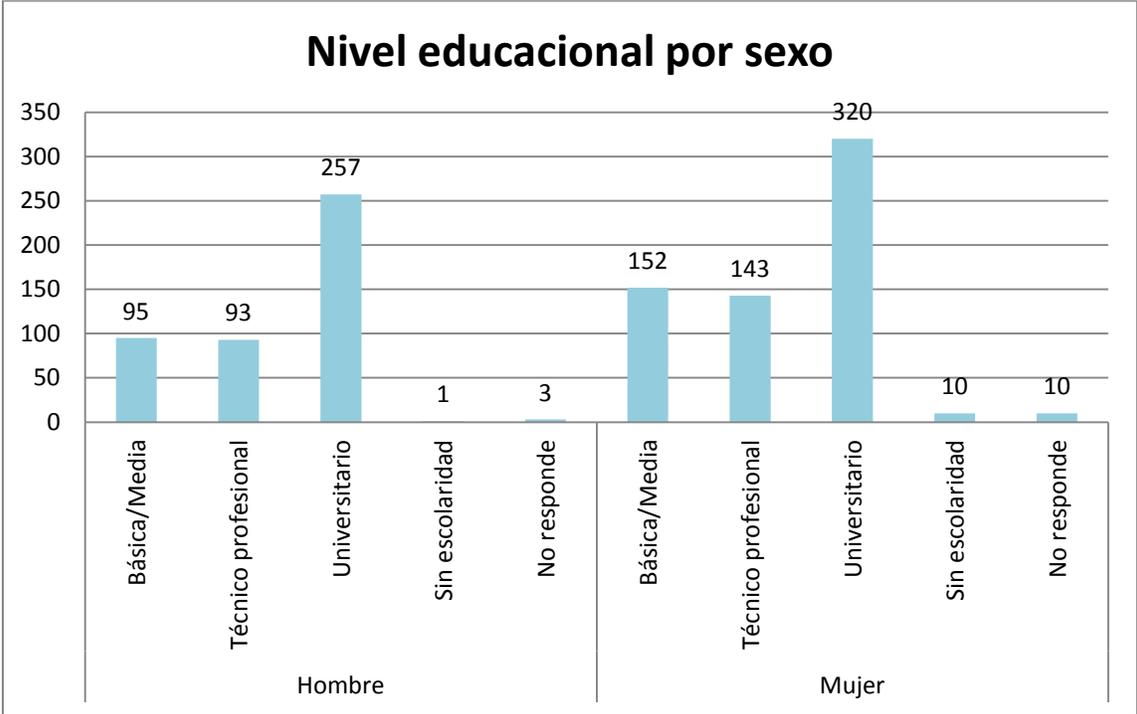
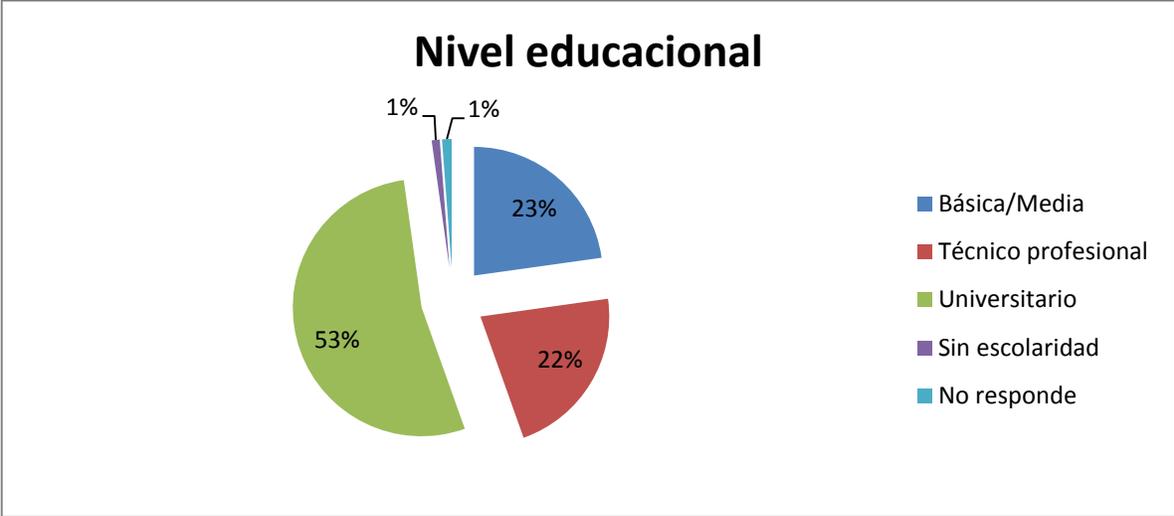
III. Datos del visitante

Sexo. Se encuestó a 1.084 personas. Los encuestados son mayoritariamente mujeres (635), que representan el 58,5%. Se encuestó a 449 hombres, que corresponden a 41,1%.

Edad. Los encuestados tienen un rango etario de entre 15 y más de 65 años, estando el 40% de ellos entre los 30 y 49 años, y el 37% entre los 15 y los 29 (432 y 401 personas respectivamente). 16% se encuentra entre los 50 y los 64 y sólo un 7% 65 años o más. El porcentaje mayor de personas que visitó los museos, corresponde a mujeres entre los 30 y los 49 años (252 personas), seguido de mujeres entre los 15 y los 29 (243 personas).



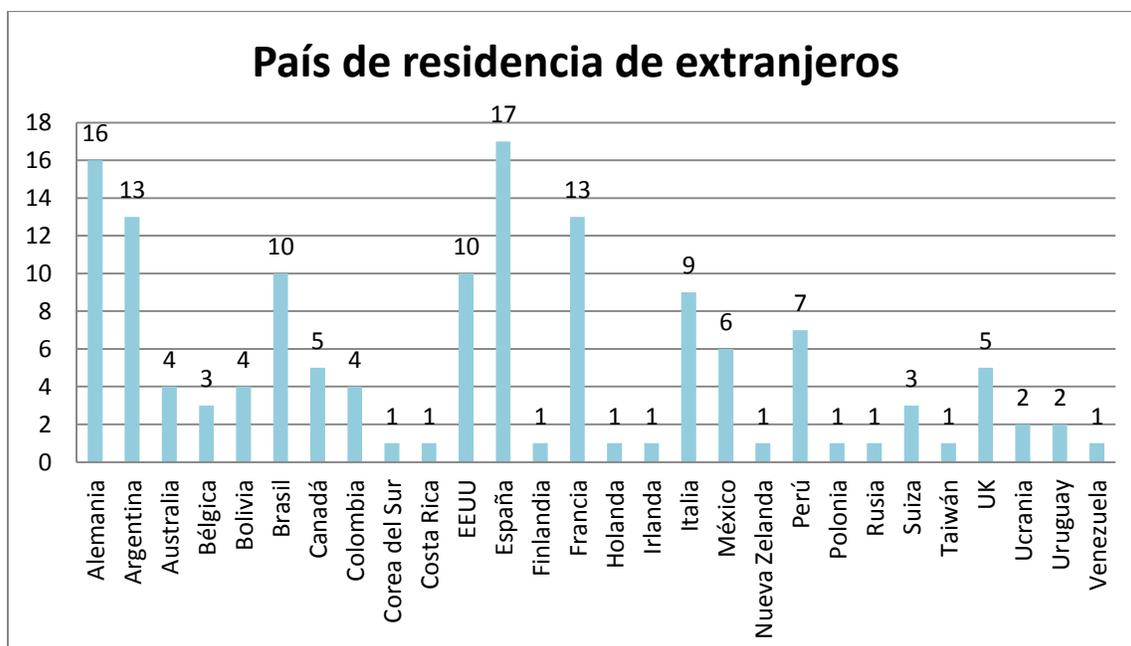
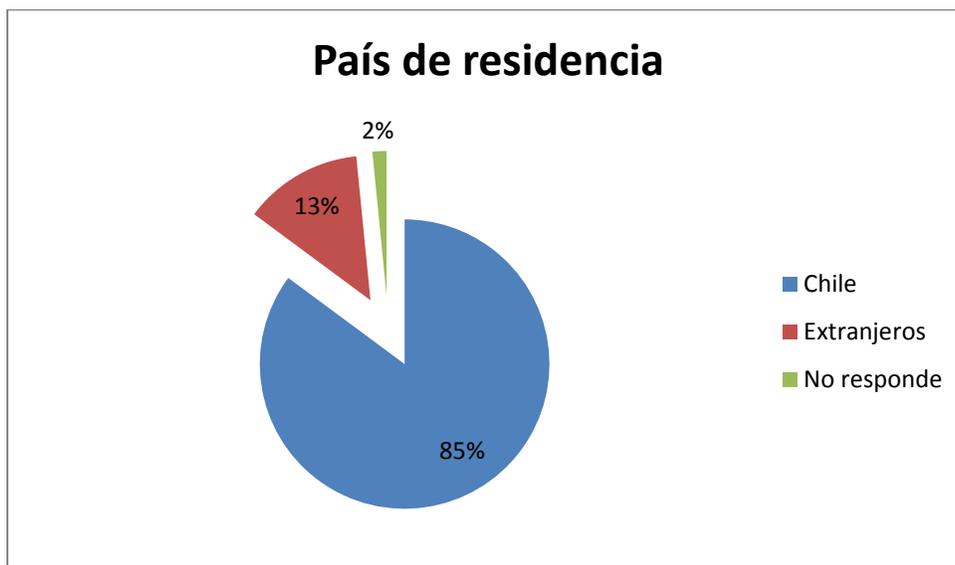
Nivel educacional. El 53% de los encuestados señalan un nivel educacional Universitario, de los cuales 320 son mujeres y 257 hombres. 23% indican el nivel educacional Básico/ Media y un 22% un nivel Técnico Profesional, siendo siempre superior el número de mujeres que de hombres por rango. Sólo un 1% indica no tener escolaridad (11 personas) y un 1% también no responde esta pregunta (13 personas).



Lugar de Residencia.

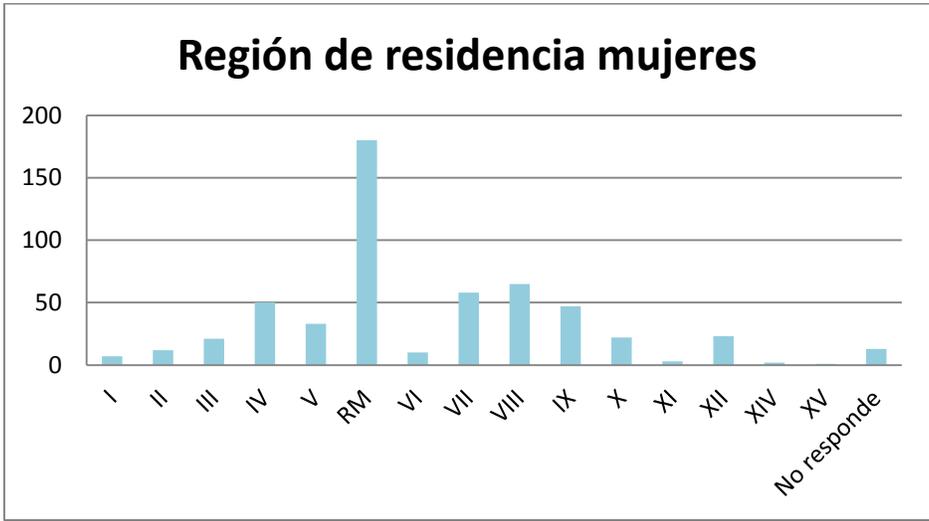
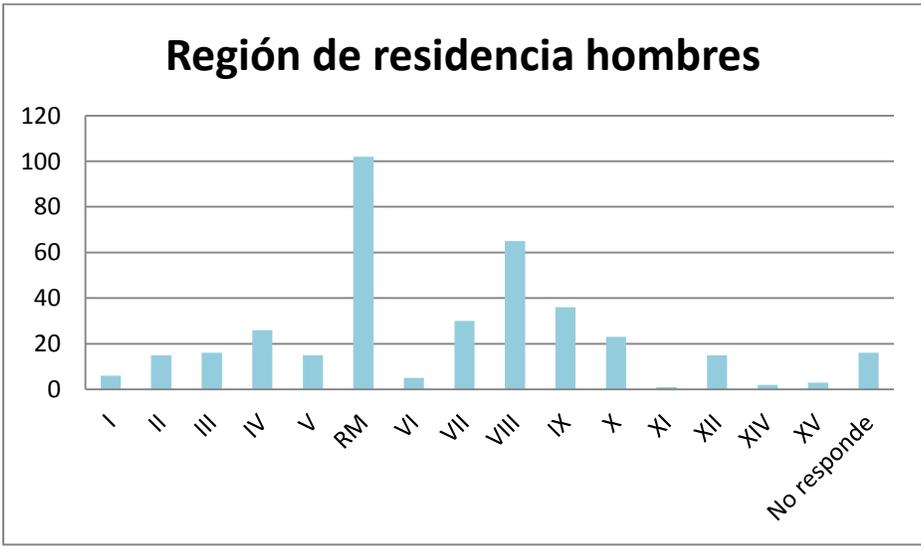
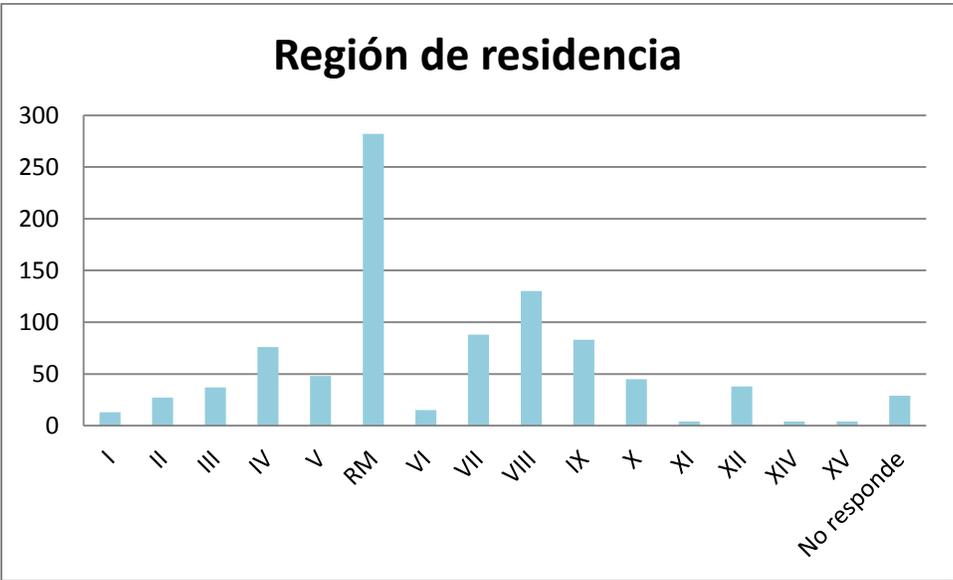
Un 85% de los encuestados indica vivir en Chile (923 personas), y un 13% indica vivir en el extranjero (144 personas). De ellos, la mayor cantidad proviene de España (17 personas) y Alemania (16 personas); Argentina y Francia (13 personas cada uno); Brasil y Estados Unidos (10

personas cada uno); Italia (19 personas); entre otras. 17 personas no respondieron esta pregunta. Destaca el alto número de visitas de mujeres Argentina (13 mujeres) y hombres de España (11).



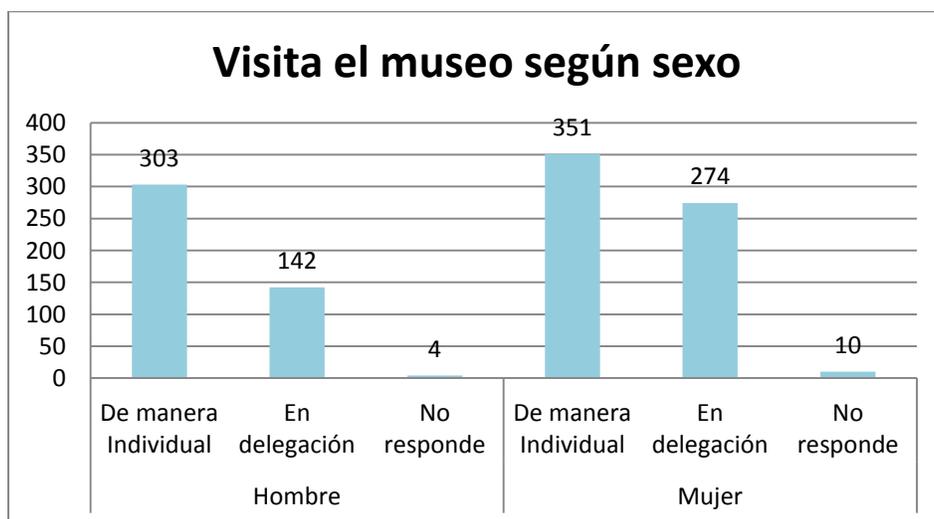
Región de residencia de habitantes en Chile

Respecto a los 923 encuestados que residen en Chile, mayoría (282) afirma vivir en la región metropolitana, seguido de 130 visitantes de la región del BíoBío y 88 de la región del Maule. Las regiones que menos visitaron los museos, fueron las regiones de Arica y Parinacota (4 visitantes), la región de los Ríos (4 visitantes) y la región de Aysén, con 4 visitantes también. 29 personas que residen en Chile no respondieron esta pregunta. Prácticamente es mayor el número de mujeres que hombres de cada región que visitan nuestros museos. Llama la atención el alto número de mujeres de la IV, V y VII región en comparación con los hombres de esas regiones.

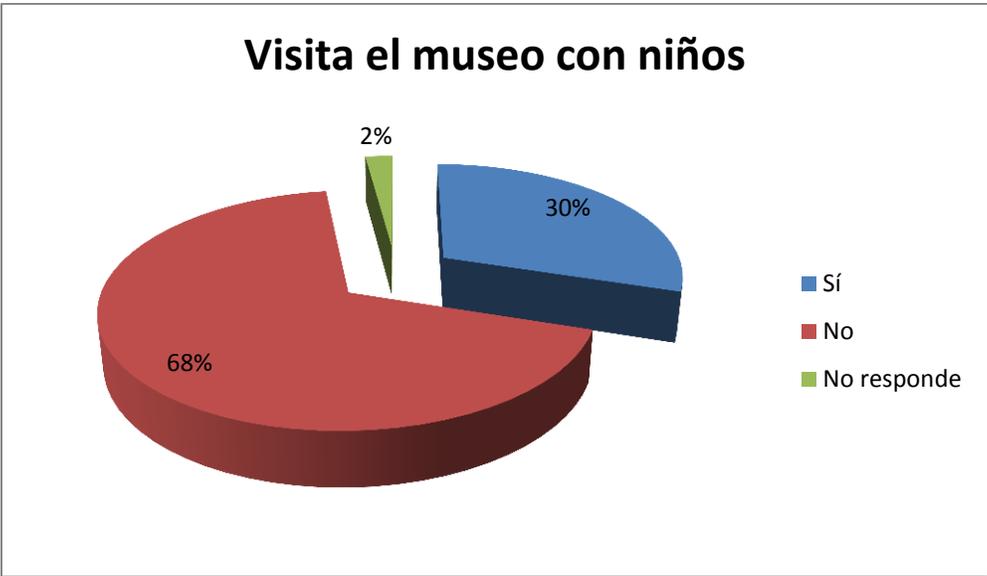


Hábito de visita.

Los museos son visitados mayoritariamente de manera individual (654), es decir solos o acompañados por otra o más personas en grupos menores. El 39% visitó los museos en grupos o delegaciones a cargo de otra persona como responsable, los cuales suelen ser de estudiantes o grupos organizados o pertenecientes a organizaciones. Un 1% (14 personas) no respondieron esta pregunta. En ambas categorías, de manera individual o en delegación, el número de mujeres es más alto que el de hombres.

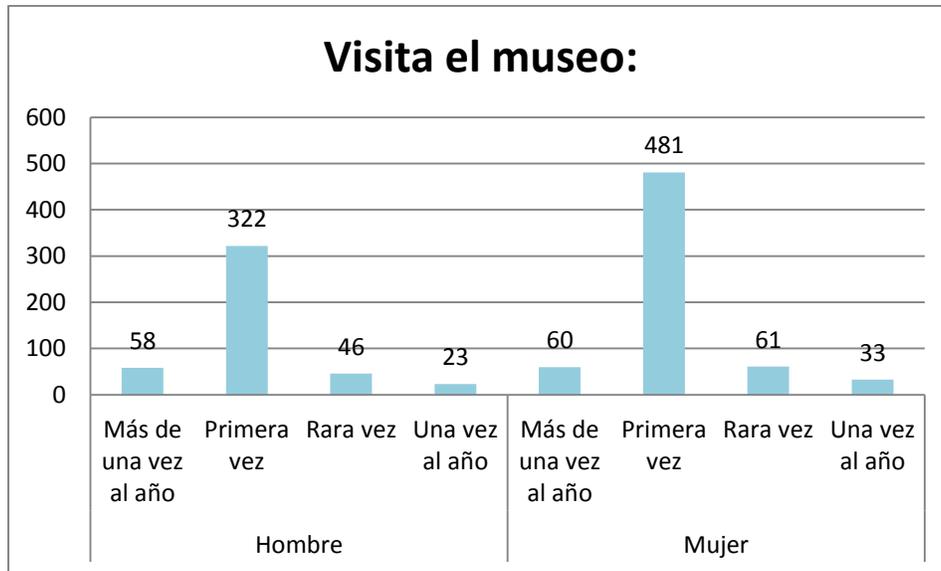


Respecto a la visita con niños, pregunta incorporada por primera vez en esta encuesta, un 68% (737 personas) afirma no visitar el museo con niño/s. Un 30% indica visitar con niños, principalmente mujeres (208 mujeres, casi el doble que los hombres que visitan el museo con niños que son 116). 23 personas no respondieron esta pregunta.



Respecto al hábito de visita, la gran mayoría (74%, 803 personas) indica visitarlo por primera vez, y un número mucho menor de personas indica visitarlo rara vez o más de una vez al año (10% y 11% respectivamente). Sólo un 5% indica visitar los museos una vez al año (56 personas). Las mujeres predominan notoriamente el rango de visitas por primera vez a los museos, seguidas por los hombres que visitan los museos también por primera vez. El número de hombres y mujeres que visitan los museos más de una vez al año es prácticamente igual.





Respecto al motivo de la visita el día que se tomó la encuesta, la mayoría de las personas encuestadas (41%) indica que tenía curiosidad por conocerlo, seguido de los que visitan el museo como actividad escolar, los que representan el 24%. Un 13% indica que visita el museo porque “pasaba por aquí”, es decir, una visita casual. Un 8% afirma visitar el museo por eventos especiales y sólo 6% por motivos profesionales.



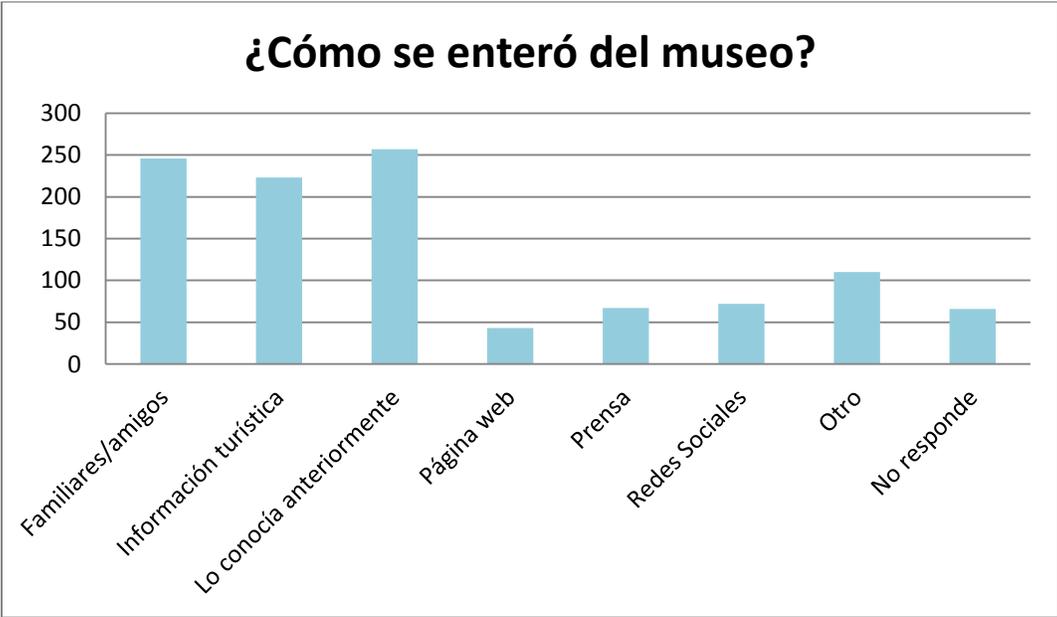
Las personas que seleccionaron la opción Otro, señalaron visitar el museo principalmente por interés personal o turismo, y en menor cantidad como actividad de extensión del museo, actividad familiar o por trabajo. Sólo 6 personas indicaron visitarlo por la exposición temporal, y esto especialmente en el Museo Regional de Magallanes.

De las 118 personas que visitan el museo más de una vez al año, un 36% (42 personas) indica hacerlo como actividad cultural, seguido por un 18% por motivos profesionales, un 15% por

eventos especiales, y sólo un 4% (5 personas) para estudiar la colección. 12 personas (10%) que indican visitarlo más de una vez al año por otros motivos, como turismo, paseo escolar o con hijos, interés personal, entre otros. 20 personas no respondieron esta pregunta.



En cuanto a la pregunta de cómo se enteró del Museo, la mayoría indica que conocían el museo anteriormente, o lo conocieron a través de familiares y amigos o por información turística. Un número muy menor indicó que conoció el museo a través de la página web del museo o redes sociales.



IV. Resumen ejecutivo:

Entre el 01 de octubre y el 21 de diciembre de 2014, 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 2014. La muestra consultó a 1.084, de un total de 48.308 visitantes durante el periodo del estudio, con un total de 2,5% encuestados.

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

Entre los aspectos evaluados, la satisfacción respecto de la Limpieza y mantención de la exhibición y respecto a la Limpieza y mantención del museo en general, son los aspectos mejor calificados, con una nota promedio de 6,8. El promedio más bajo es respecto a la satisfacción 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 preguntó también respecto a las debilidades de la exhibición, dando la posibilidad de elegir entre 6 aspectos determinados todos aquellos que considerasen como una debilidad (iluminación; contenidos; tamaño de la letra; uso del audiovisual; guías; difusión). La principal debilidad de los museos de acuerdo a las encuestas es el tema de la iluminación, seguido de cerca por el tamaño de la letra y el uso de audiovisuales. Algunas personas señalaron otras debilidades, como la falta de traducción a otros idiomas y sugerencias a mejorar los edificios que albergan los museos, ubicación de baños, tamaño, etc. 19 personas señalaron que no existían debilidades.

En general, todos los museos fueron muy bien evaluados, con nota promedio sobre 6,0. Los Museos mejores evaluados son el Museo Gabriela Mistral de Vicuña y el Museo Histórico de Yerbas Buenas, ambos con nota promedio de 6,8. Les siguen los Museos de la Educación y de Historia Natural de Concepción, con promedio 6,7. El museo con la calificación promedio más baja, fue el Museo Sebastián Englert de Isla de Pascua con nota 6,0, seguido por el museo Regional de la Araucanía con 6,2 y los museos Arqueológico de La Serena, Gabriel González Videla de La Serena, Histórico Dominicó y el museo del Limarí con promedio 6,3.

Respecto de los datos de los visitantes, se podría indicar que la categoría más frecuente de los encuestados como usuarios de museo es una mujer chilena de entre 30 y 49 años de edad, con estudios universitarios.

Los encuestados son mayoritariamente mujeres (635), que representan el 58,5%. Se encuestó a 449 hombres, que corresponden a 41,1%. Tienen un rango etario entre los 15 y más de 65 años, estando el 40% de ellos entre los 30 y 49 años y un 37% entre los 15 y los 29.

El 53% de los encuestados señalan un nivel educacional Universitario, de los cuales 320 son mujeres y 257 hombres. 23% indican un nivel educacional entre Básico y Media y un 22% un nivel Técnico Profesional, siendo siempre superior el número de mujeres que de hombres por rango. Sólo un 1% indica no tener escolaridad (11 personas) y un 1% también no responde esta pregunta (13 personas).

Respecto al lugar de residencia, un 85% de los encuestados indican vivir en Chile y un 13% en el extranjero, principalmente en España, Alemania, Argentina y Francia.

Respecto a los hábitos de visita, los encuestados concurren mayoritariamente de manera individual (654, 60%), es decir solos o acompañados por otra o más personas en grupos menores. El 39% 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.

Un 68% de los usuarios no visita el museo con niños. Solo un 30% visita el museo con niños, siendo en su mayoría mujeres (208).

Los encuestados indican en una gran mayoría que es la primera vez que visitan los museos (803, que representan el 74%). Un porcentaje menor (10%) indica visitarlo rara vez, mientras que un 11% más de una vez al año (118 personas). Un 5% afirma visitarlo una vez al año. Respecto a la razón de la visita al museo, en una gran mayoría afirman visitarlo porque tenían curiosidad por conocerlo (449 personas que representan el 41%), seguido por actividad escolar (258 personas que representan el 24%). Un 12% indica visitarlo porque pasaba por el lugar (140 personas).

Aquellas personas que afirmaron visitar el museo más de una vez año, indicaron hacerlo como actividad cultural principalmente o motivos profesionales en segundo lugar, o indicaron otras alternativas a las existentes, predominando razones de turismo, interés personal o trabajo.

En cuanto a la pregunta de cómo se enteró del Museo, la mayoría indica que conocían el museo anteriormente, o lo conocieron a través de familiares y amigos o por información turística. Un número muy menor indicó que conoció el museo a través de la página web del museo o redes sociales.